



A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO ATENDIMENTO A USUÁRIOS DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS)

Eudasiana Sales Rodrigues¹
Moana Meinhardt²

RESUMO

O assistente social exerce importante papel na sociedade ao atuar na assistência aos indivíduos, desenvolvendo ações por meio de políticas públicas sociais, que contribuem para a melhoria da qualidade de vida, viabilizando na prática o exercício dos direitos da população. Uma de suas frentes de atuação é o Sistema Único de Saúde (SUS), onde esses profissionais atuam buscando garantir que os direitos dos usuários sejam assegurados na prática. Nesse viés, o presente estudo objetiva compreender as contribuições da atuação do profissional assistente social frente aos usuários do SUS. A metodologia utilizada para o desenvolvimento desta pesquisa de abordagem qualitativa foi a revisão bibliográfica, que compreendeu a análise de artigos, a partir dos quais buscou-se aprofundar as discussões propostas. Conclui-se que o assistente social desempenha um importante papel junto ao SUS, visando a melhoria da qualidade de vida dos usuários, principalmente os que vivem em situação de vulnerabilidade e violência. Seu trabalho é desenvolvido com seriedade, responsabilidade, compromisso, ética, conhecimento e atenção, visando contribuir com a garantia dos direitos dos usuários, a partir de ações de atendimento, acolhimento e orientação.

Palavras-chave: : Assistente social. Papel do assistente social. Políticas Públicas. Saúde. Sistema Único de Saúde.

¹ Discente do Curso de Serviço Social da Universidade La Salle - Unilasalle, matriculado na disciplina de Trabalho de Conclusão II, sob a orientação da Prof. Moana Meinhardt. E-mail: eudasiana202020040@unilasalle.edu.br.

² Docente do Curso de Serviço Social na Universidade La Salle. Mestre/doutor(a) em xxxxxxxxx. E-mail: moana.meinhardt@unilasalle.edu.br .

1 Introdução

O trabalho do assistente social versa sobre a atenção às questões sociais que são vivenciadas pela população, como a fome, violência, desemprego, analfabetismo, desigualdades, falta de saneamento básico, saúde, segurança, o assistente social trabalha principalmente em atender as pessoas em situação de vulnerabilidade, buscando assegurar que as políticas sociais sejam aplicadas em diferentes setores. Diante da importância do trabalho do assistente social, nos últimos anos tem sido cada vez mais comum encontrá-los em diferentes espaços sociais e instituições, haja vista suas contribuições para a sociedade.

O assistente social busca desenvolver ações e projetos que são ligados às políticas sociais, atendendo a população em situação de vulnerabilidade, assegurando que os direitos de cidadania sejam exercidos na prática. As políticas sociais são implementadas pelos Municípios, Estado e Federação. “Cada município tem uma forma de gerir, encaminhar e implementar os serviços, projetos e programas sociais junto aos seus cidadãos através de sua rede socioassistencial” (CORRÊA; MAGALHÃES, 2017, p. 3).

Nos últimos anos, cada vez mais tem-se buscado compreender o papel do assistente social em diferentes áreas, para que se identifique os desafios e as contribuições deles na aplicação das políticas públicas, a partir dos valores e da ética. Dentre as áreas de atuação do assistente social, está a saúde. A Organização Mundial da Saúde (OMS), em 1946, definiu a saúde como um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não apenas como a ausência de doença ou enfermidade. O entendimento do conceito de qualidade de vida também tem muitos pontos em comum com a definição de saúde. Nesse contexto, o profissional assistente social atua com a perspectiva de contribuir com os sujeitos a partir de ações que versem sobre o cuidado à saúde.

O trabalho do assistente social na área da saúde ancora-se na sua competência para atuar junto com as questões sociais, econômicas, de proteção e de recuperação da saúde, a partir de atividades, ações, intervenções e prevenção. Ao realizar as intervenções, esse profissional contribui para que os sujeitos tenham melhorias na sua qualidade de vida.

Nesse viés, a presente pesquisa tem como objetivo geral compreender as contribuições da atuação do profissional assistente social frente aos usuários do SUS. Os

objetivos específicos, são refletir sobre as dificuldades do Assistente Social na aplicabilidade da política de assistência com os usuários do SUS; analisar como o trabalho dos Assistentes Sociais influencia na vida dos usuários no SUS; conhecer a percepção dos usuários do SUS acerca do trabalho do assistente social.

No âmbito acadêmico espera-se que esta pesquisa contribua com a formação de profissionais com olhar crítico reflexivo e ético. No âmbito social espera-se contribuir com a divulgação de informações a respeito da atuação do assistente social junto aos usuários do SUS, para que mais pessoas conheçam este trabalho e possam se beneficiar do mesmo.

2 UMA ANÁLISE DA RELAÇÃO ENTRE O PAPEL DO ASSISTENTE SOCIAL E O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

2.1 Contribuições do Assistente Social no SUS, na Busca da Garantia dos Direitos dos Cidadãos.

As transformações na sociedade são importantes para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos nos diferentes setores da sociedade. A contemporaneidade trouxe consigo diferentes políticas públicas sociais oriundas de muitas lutas ao longo do século XX que buscaram garantir o acesso aos direitos das pessoas. Tratam-se de leis e projetos elaborados sob o âmbito municipal, estadual e federal, que visam reduzir ou resolver um problema vivenciado por um grupo de indivíduos na sociedade, assegurando a cidadania através da alimentação, educação, saúde, dentre outros. Dessa forma:

A política social abarca o conjunto de atividades relacionadas à estrutura e implementação de estratégias relacionadas à melhoria da qualidade de vida da população de um país, região ou localidade. Dentre estas estratégias incluem-se aquelas pertinentes a minimizar os efeitos dos problemas sociais, sejam oriundos de uma carência (MACHADO, 2021, p. 4).

As políticas sociais para surtirem efeito precisam ser aplicadas à população. Nesse sentido, um dos profissionais que têm relevância no processo de garantir que os indivíduos tenham os seus direitos assegurados, principalmente aqueles em situação de vulnerabilidade na sociedade, é o assistente social.

O assistente social é o profissional que, dentre suas atribuições profissionais, instrumentaliza as políticas sociais locais, portanto necessita estar academicamente preparado para tal. A formação profissional relaciona as dimensões teórico-metodológica, ético-política e a técnico-operativa, dimensões estas que não devem ser vistas de forma dissociada, pois tratam-se das

dimensões da competência profissional. Assim, Assistentes Sociais devem ser preparados na academia para atuar em prol de uma sociedade justa e igualitária, garantindo a proteção social ao cidadão, através de sua intervenção social por intermédio das políticas sociais locais (CORRÊA; MAGALHÃES, 2017, p. 3).

O trabalho do assistente social visa atender a população diante das suas demandas sociais. “O assistente social é o profissional que, dentre suas atribuições profissionais, instrumentaliza as políticas sociais locais, portanto necessita estar academicamente preparado para tal” (CORRÊA; MAGALHÃES, 2017, p. 3).

A pesquisadora Iamamoto (1997, p. 14), define a questão social nas suas mais variadas expressões quotidianas tais como os indivíduos as experimentam no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública, como o objeto de estudo do Serviço Social e de atuação dos assistentes sociais , .

“Os profissionais da área trabalham em conjunto com a equipe multidisciplinar, família, convênios e políticas públicas, articulando com todas as frentes e interlocutores necessários para permitir a desospitalização da maneira mais adequada e segura” (BRASIL, 2023). Este não é um profissional que atua pensando nas demandas das suas funções, porque o trabalho deve ser pensado nos sujeitos que são atendidos, principalmente no que tange aos em situações de vulnerabilidade. Ele também atua no “atendimento aos trabalhadores, seja individual ou em grupo, na pesquisa, no assessoramento e na mobilização dos trabalhadores, compondo muitas vezes, equipe multiprofissional” (BRASIL, 2010).

O assistente social é um importante profissional na sociedade, que atua na assistência dos indivíduos, especialmente em situação de vulnerabilidade, elaborando atividades e ações que são desenvolvidas através de políticas públicas sociais, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e exercitando os direitos destes na prática. Ele deve buscar conhecer o histórico do público para o qual atua, para que as ações desenvolvidas favoreçam a redução dos danos físicos e emocionais, buscando articular a rede intersetorial para o atendimento dos usuários, promover ações para a expansão da cidadania e autonomia dos mesmos.

O Assistente Social deve buscar conhecer os desafios da sua profissão, os programas assistencialistas, os projetos e ações que existem via políticas públicas sociais e assistencialistas que visam atender a população, para que a atuação enquanto

profissional seja desenvolvida com base na ética profissional e com o olhar atento às necessidades de cada público com o qual irá trabalhar na profissão.

De acordo com o Ministério da Saúde (2017), o assistente social realiza as seguintes atividades na área da saúde:

- Identificar e avaliar as necessidades sociais dos usuários e suas famílias, a partir da escuta qualificada e da análise da realidade local;
- Realizar atendimento individual e coletivo, orientando e encaminhando os usuários para serviços e programas que possam atender suas demandas;
- Participar da construção de planos de intervenção individualizados em parceria com a equipe de saúde (médicos, enfermeiros, dentistas, etc.);
- Promover ações de educação em saúde, visando ampliar o conhecimento e a autonomia dos usuários;
- Articular parcerias com outros serviços e redes socioassistenciais, buscando ampliar o acesso e a oferta de serviços que possam atender as demandas dos usuários;
- Realizar matriciamento para a construção de práticas de cuidados integrais;
- Estimular e acompanhar as ações de controle social em conjunto com as equipes (BRASIL/MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2017).

Essas funções são relevantes no trabalho desenvolvido por esses profissionais, tal como as funções que são reguladas pela Lei de Regulamentação da Profissão, que devem ser aplicadas no cotidiano do trabalho:

- apreensão crítica dos processos sociais de produção e reprodução das relações sociais numa perspectiva de totalidade;
- análise do movimento histórico da sociedade brasileira, apreendendo as particularidades do desenvolvimento do capitalismo no país e as particularidades regionais;
- compreensão do significado social da profissão e de seu desenvolvimento sócio-histórico, nos cenários internacional e nacional, desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade;

No entanto, estes profissionais precisam atuar versando seu trabalho pela ética e compromisso com o trabalho e responsabilidade com o público que atuam, buscando assegurar os direitos através do exercício da cidadania, “dando suporte a sua prática profissional no sentido de que sua intervenção deve ser reflexiva e transformadora buscando a efetivação de seu Projeto Ético-Político (DOURADO, 2018, p. 94).

De acordo com Santos (2018) o trabalho do assistente social é voltado para uma prática interdisciplinar, com direcionamento para a qualidade do atendimento ao público com ética e responsabilidade. Ele propõe ações resolutivas que podem aumentar a capacidade das redes de proteção da saúde. Muitos desses profissionais têm formação focada na doença, por isso, durante a atuação deve ter um olhar crítico e reflexivo acerca do que está realizando.

Segundo a discussão proposta por Barros e Santos (2017) o profissional assistente social precisa buscar conhecer a realidade do sujeito com o qual está lidando, para que atue em prol das necessidades vulneráveis que apresenta, buscando ajudá-lo. Para isso, é preciso estar atento à legislação, promover rodas de conversa, incluir os sujeitos em políticas públicas, construir sugestões criativas e efetivação com a realidade.

É válido salientar que os profissionais assistentes sociais enfrentam problemas na atuação, os quais já iniciam no processo de formação acadêmica. Mito e Nogueira (2013) ressaltam que os indivíduos da sociedade contemporânea precisam de profissionais que tenham consciência dos homens, no entanto, estes profissionais enfrentam dificuldades na atuação que se caracterizam por remuneração e muitas demandas.

Diante da importância do trabalho do assistente social, é comum encontrá-los em diferentes áreas da sociedade, atuando em prol das questões que visam atender as demandas de vulnerabilidade dos sujeitos, buscando assegurar que seus direitos sejam aplicados na prática, no que tange às políticas sociais. Esses profissionais atuam no campo das políticas sociais, opõem-se ao assistencialismo através de uma prática que visa à expansão dos direitos e a emancipação da sociedade. Atua com pessoas em situação de vulnerabilidade, independente do poder aquisitivo” (BRASIL, 2023).

Uma das áreas nas quais o assistente social pode atuar e encontrar demanda de trabalho é a saúde. “O assistente social na área da saúde tem o papel de dar suporte para pacientes e seus familiares, garantindo direitos e apoio quando solicitado. Ele também realiza diversas atividades, envolvendo integração, serviços e facilitações às pessoas” (BRASIL, 2022). Ele “é fundamental para o desenvolvimento de ações e programas que promovam a saúde, a melhoria da qualidade de vida e o bem-estar dos indivíduos, famílias e comunidades atendidas pela equipe de saúde” (BRASIL/MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2017).

2.2 O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE E O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL.

Embora o direito à vida com dignidade e a serviços básicos seja uma obrigação do Estado e esteja estabelecido na Constituição, existe uma parcela da população que não tem acesso a muitos serviços e quando o tem, não são oferecidas condições favoráveis de melhoria da condição de vida, a exemplo do acesso à serviços de saúde.

O acesso à saúde no Brasil perpassa por diversas condições que implicam no acesso de muitos brasileiros a por a um atendimento médico, dentre esses fatores, citam-se: o geográfico, o territorial, o político, o religioso, dentre outros. O acesso à saúde, no entanto, é marcado também por questões socioeconômicas, pois representa um reflexo da desigualdade existente no país. Nesse sentido, Alves (*et. al.* 2018, p. 02) destacam que:

O acesso à saúde pode ser considerado um dos determinantes fundamentais da qualidade de vida e do desenvolvimento socioeconômico. É uma das dimensões sugeridas pelo Banco Mundial para a mensuração da pobreza multidimensional³. O acesso à saúde influencia, entre outros aspectos da vida social, a dinâmica demográfica, com impactos sobre a mortalidade e a expectativa de vida. É um elemento essencial do sistema de saúde ligado à organização dos serviços, ou seja, tudo aquilo referente à entrada no serviço de saúde e todo o tratamento que se sucede. Nesse sentido, pesquisas e políticas de saúde nas áreas rurais orientam-se na compreensão e redução dos efeitos das desigualdades nas condições de saúde, garantindo, por exemplo, o acesso universal e integral ao sistema.

As ações que o Estado deve visar a melhoria do acesso à saúde pelas populações carentes que têm privado o seu direito de cuidar da saúde física e mental de forma igualitária em relação aos grupos que não têm essas limitações. Nesse âmbito, as políticas públicas de saúde são essenciais. Uma das políticas públicas de saúde que visa democratizar o acesso à saúde pública no Brasil é o Sistema único de Saúde (SUS). O SUS é uma importante rede que contribuiu para salvar vidas no Brasil

A rede que compõe o SUS é ampla e abrange tanto ações quanto os serviços de saúde. Engloba a atenção primária, média e alta complexidades, os serviços urgência e emergência, a atenção hospitalar, as ações e serviços das vigilâncias epidemiológica, sanitária e ambiental e assistência farmacêutica (BRASIL, 2023).

A pesquisadora Nozawa (2015) ressalta que o atendimento no SUS decorre da seguinte forma:

A porta de entrada do sistema são os serviços de atendimento primário, os centros de saúde de bairros e distritos, os programas de saúde à família e a partir de então, se necessário, são encaminhados para os outros tipos de atendimento, o secundário, hospitais e policlínicas (atendimento de diversas especialidades) e o terciário que são os hospitais especializados, tendo uma interação entre os serviços.

O SUS é uma consequência positiva de lutas por direitos que sindicalistas e a população que reivindicaram direitos e que culminou na reformulação da Constituição em 1988, assim, está, além de ter sido proveniente de questões políticas, têm forte influência dos questionamentos da população à época. O SUS é, portanto, uma política pública de extrema importância para a sociedade, uma vez que é o maior sistema público de saúde

do mundo e abrange atendimentos diversos. A relevância do SUS é destacada por Carvalho (2013, p. 02) quando afirma que:

A relevância pública dada à saúde declarada na CF tem o significado do destaque e proeminência da saúde entre tantas outras áreas e setores. Destaque-se que foram consideradas como de relevância pública tanto a saúde pública como a privada. Os juristas entendem nessa relevância pública uma limitação ao simples entendimento de que a saúde seja apenas, pura e simplesmente, um bem de mercado. Os serviços privados de saúde, além de serem de relevância pública, estão subordinados à Regulamentação, Fiscalização e CONTROLE DO SUS. Aí se incluem tanto o sistema privado lucrativo exercido por pessoas físicas ou jurídicas individuais ou coletivas, prestadoras ou proprietárias de planos, seguros, cooperativas e autogestão, quanto o sistema privado não lucrativo, filantrópico ou não. Incluem-se: hospitais, clínicas, consultórios, laboratórios bioquímicos, de imagem e outros, de todas as profissões de saúde e com todas as ações de saúde.

Nesse sentido, compreende-se que o SUS é uma política pública de acesso a todos os cidadãos brasileiros, independente de condição social, física, gênero, política, territorial, idade, enfim, o sistema deve corresponder às necessidades de toda a população em busca de minimizar as questões sociais presentes no país. Nele, há a equipe de profissionais que buscam atender as necessidades dos sujeitos, dentre eles é possível encontrar o profissional, que desempenha um papel fundamental nos atendimentos aos usuários, seja no tratamento, diagnóstico ou encaminhamento.

“O SUS foi resultado da discussão que se iniciou com a proposta de reforma sanitária e acabou transformando-se na primeira política social brasileira, que, na sua legitimação, garantiu o controle democrático da sociedade” (SILVEIRA, 2013, p. 28). Ele também significa um marco na trajetória das lutas pela qualidade de vida e saúde de forma democrática do povo brasileiro.

Segundo Sodré (2010) a conquista do SUS veio de muitas lutas e movimentos sociais com muitos profissionais, e o assistente social teve um importante papel no processo. Eles participaram a partir de discussões teóricas voltadas para críticas sociais e comprometidas com um processo de desenvolvimento da sociedade brasileira.

Ao realizar o atendimento a usuários do SUS, o assistente social realiza ações que versam por:

- Através do atendimento ao usuário, compreender sua situação e realizar o encaminhamento adequado;
- Informar e mobilizar o usuário acerca de seus direitos e de seu papel como cidadão. O conscientizando de que a Assistência Social não oferece favores, mas garante seu direito à proteção social;

- Facilitar o acesso aos serviços de saúde, cumprindo com a universalidade e a equidade dos direitos sociais dos usuários;
- Debater sobre a situação social do usuário/paciente com os profissionais de saúde;
- Participar, sempre que possível, de encontros interdisciplinares;
- Acompanhar e estimular o tratamento de saúde do usuário;
- Envolver os familiares e alertá-los sobre a importância de seu apoio no tratamento (BRASIL, 2023).

Segundo (BRASIL.2023), esses profissionais oferecem as orientações e realizam os encaminhamentos necessários, contando com a participação dos mais diversos pontos de apoio da rede intersetorial, esse trabalho busca oferecer uma gerência de uma mudança de cuidados com maior segurança e qualidade. “No âmbito geral, o serviço se resume ao plantão, em que o usuário chega com sua demanda, é atendido de forma pontual (encaminhamentos, conselhos, agendamentos de consultas) e vai embora” (NOZAWA, 2015, p. 39).

Diante do exposto citado, o Assistente Social é um profissional capacitado para atuar nas mais diversas áreas, inclusive na saúde, em prol da melhoria do bem-estar dos usuários do Sistema Único de Saúde.

“De acordo com Andrade e Castro (2017) o Serviço Social enfrenta as contradições da sociedade capitalista na viabilização do SUS, visando atender os direitos dos usuários, colocando em prática o que é assegurado nas políticas sociais. Para isso segue o Código de Ética Profissional, em defesa da cidadania e frente às contradições da atual sociedade. Eles atuam articulando os fenômenos sociais, não os isolando no SUS.

Para Nozawa (2015) às ações do Assistente Social no SUS estão ligadas às possibilidades de articular eixos que possibilitem aos usuários terem direitos que são assegurados pelas políticas públicas, para que possam exercer a sua cidadania. Assim, cabe a esses profissionais refletir e analisar as situações dos usuários, participando e assessorando no processo de mobilização. No entanto, como a pesquisadora ressalta, o Assistente Social não pode atuar somente em prol dos pacientes, mas também atender o corpo de funcionários da instituição de saúde, ou seja, os médicos, enfermeiros e recepcionistas.

Segundo Santos (2018) o assistente social realiza um trabalho de qualidade no SUS, através do conhecimento técnico faz acolhimento aos usuários, e busca resultados positivos principalmente em casos que envolvem violência. É preciso ressaltar que muitas vezes o paciente quer apenas ser ouvido pelo Assistente Social, e esse é um exercício

que deve ser feito com atenção, conhecimento, linguagem adequada e acolhimento, visando atender e buscar resolução para as questões de vulnerabilidade que envolvem esses sujeitos e garante que eles tenham acesso aos direitos garantidos nas políticas públicas.

De acordo com Vasconcelos (2013) o trabalho dos assistentes sociais deve ser voltado para a intervenção normativa junto a vida dos usuários, nos cuidados com a higiene e a saúde. Esses profissionais desempenham um importante papel na vida das famílias a partir das instituições. No entanto, eles também enfrentam diferentes desafios devido às dificuldades e contradições que existem no Sistema, o que influencia no processo de amenizar conflitos, dar suporte aos usuários e buscar hegemonia.

Um dos aspectos importantes na relação entre os usuários e assistente social é o diálogo. “O diálogo humaniza a relação entre diferentes indivíduos e permite a aproximação e confiança, aspectos necessários no processo de cura” (ASSUMPÇÃO, 2007, p. 63). No entanto, é preciso que o profissional esteja atento para ouvir as demandas do paciente, principalmente se estiver em situação de vulnerabilidade, como em casos de doenças ou violência. Por isso é preciso utilizar uma linguagem clara, adequada e manter a ética do que está sendo conversado.

Ante o exposto, é notório a importância do assistente social, que atua com o público de usuários do SUS, fazendo com que as políticas sociais voltadas para eles sejam asseguradas.

2 Metodologia

Para o desenvolvimento desta pesquisa percorreu-se o caminho metodológico da revisão bibliográfica qualitativa com foco no papel do assistente social na área da saúde. Gil (1999), menciona que a pesquisa qualitativa é subjetiva ao objeto de estudo, ergue-se sobre a dinâmica e abordagem do problema e visa descrever e decodificar de forma interpretativa os componentes de um sistema complexo de significados, sem se preocupar com a mensuração dos fenômenos, pois permeia a compreensão do contexto no qual ocorre o fenômeno. Sendo assim, o objetivo da pesquisa qualitativa é analisar, observar, descrever e realizar práticas interpretativas de um fenômeno a fim de compreender seu significado. Quando se realiza um prévio levantamento bibliográfico de qualidade, é possível ter uma pesquisa de “qualidade que pode ser alcançada graças a um grande esforço coletivo e ao conhecimento de metodologias adequadas de busca por informação relevante” (GALVÃO, 2010, p. 1).

A revisão bibliográfica exige que o pesquisador faça um levantamento das pesquisas já publicadas sobre a temática estudada, sejam artigos, dissertações, teses, ensaios ou outros, para que sejam utilizadas como referencial teórico e nas discussões propostas. Gil (2009), chama a atenção para o fato de que essas vantagens da revisão bibliográfica tem uma contrapartida que pode comprometer a qualidade da pesquisa. Muitas vezes as fontes secundárias podem apresentar dados coletados ou processados de forma equivocada.

Nas discussões propostas por Gil (2002) a principal vantagem em realizar uma pesquisa bibliográfica é a de o pesquisador ter contato com fenômenos que estão dispostos nos estudos pesquisados, sem necessariamente ter contato direto com as fontes, seja em um espaço de pesquisa curto ou longo. “A análise qualitativa depende de muitos fatores, tais como a natureza dos dados coletados, a extensão da amostra, os instrumentos de pesquisa e os pressupostos teóricos que nortearam a investigação” (GIL, 2002, p. 133).

Os artigos utilizados para o desenvolvimento deste trabalho foram identificados no site Scielo, publicados entre 2013 a 2020. As palavras-chave utilizadas para identificar as pesquisas científicas utilizadas neste trabalho foram: Assistente Social, Assistência Social, SUS. O Quadro 1 apresenta os artigos e autores selecionados para esta pesquisa:

Autor	Título	Ano
ALVES, Luciana Correia <i>et. al.</i>	Desigualdade no acesso à saúde entre as áreas urbanas e rurais do Brasil: uma decomposição de fatores entre 1998 a 2008	2018
MACHADO, C.	Políticas sociais e Saúde	2021
CARNEVALLI, José Antonio; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick	Desenvolvimento da pesquisa de campo, amostra e questionário para realização de um estudo tipo survey sobre a aplicação do qfd no Brasil	2019

CORRÊA, D.; MAGALHÃES, C. M.	Intervenção social: a atuação do assistente social nas políticas sociais locais e o desenvolvimento local.	2017
MIOTO, R. C. T.; NOGUEIRA, V. M. R.	Política Social e Serviço Social: os desafios da intervenção profissional	2013
NOZAWA, Tamara Nomura.	CONSIDERAÇÕES por SOBRE O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – SUS E O PAPEL DO ASSISTENTE SOCIAL	2015

Quadro 1. Fonte: Autora. Ano: 2023.

Para a análise dos dados optou-se pela Análise de Conteúdo (AC), que de acordo com Bardin (2016), a metodologia para análise de dados é “Um conjunto de técnicas de análise da comunicação visando obter procedimento sistemático e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimento relativos às condições de produção /recepção (variáveis inferidas) dessa mensagem” (p.48).

4 Análise e discussão dos dados

As discussões aqui propostas são resultantes de pesquisas publicadas em artigos disponíveis na plataforma Scielo, que abordam a atuação do Assistente Social e a importância do Sistema Único de Saúde - SUS, bem como em dispositivos legais que abordam esta temática. Por meio deste estudo, buscou-se compreender a relevância desses profissionais e do SUS para a sociedade brasileira, principalmente para a população que vive em situação de vulnerabilidade social.

Dos artigos selecionados para esta pesquisa, dois abordam a questão da desigualdade no Brasil e a importância das políticas sociais para que esse seja um problema a ser reduzido. Um desses artigos é de autoria de Alves (2018), intitulado “Desigualdade no acesso à saúde entre as áreas urbanas e rurais do Brasil: uma decomposição de fatores entre 1998 a 2008”, publicado em 2018, o estudo aborda como a zona rural e a zona urbana enfrentam dificuldade de acesso à saúde, sendo que a ainda

a primeira tenha um considerado número de sujeitos que dependem do SUS para o acompanhamento de saúde, a segunda, ou seja, a área rural, apresenta um elevado número de pessoas que têm dificuldade de acesso à saúde e ao SUS. Esse problema se dá por fatores que envolvem a habitação longe dos locais de atendimento à saúde pelo SUS, a falta de transporte, morar em área de mais vulnerabilidade social.

A autora Aves (2018) ainda destaca que mesmo nos postos de atendimento à saúde pelo SUS, que possibilitam aos usuários a identificação de doenças, ainda há no SUS os problemas enfrentados pela busca dos serviços. Isso se dá porque as mulheres procuram mais o atendimento devido aos cuidados e prevenção, enquanto os homens ainda vivenciam a cultura do receio de procurar o atendimento de qualquer profissional para o diagnóstico e acompanhamento, a exemplo do assistente social.

Outro artigo que destaca a relação do assistente social e as políticas sociais e colaboram com a discussão de Alves (2018), é “Política Social e Serviço Social: os desafios da intervenção profissional”, de Mioto e Nogueira (2013). Nele, os autores apresentam que as políticas sociais são frutos de muitas lutas em todo o país, principalmente durante e após a Ditadura Militar (1964-1985), quando muitas questões começaram a ser levantadas pela sociedade em busca de melhoria da qualidade de vida. É neste cenário que o assistente social se apresentou como um profissional relevante na sua atuação frente às mais diversas questões sociais, política econômica que se apresentavam e se apresentam na atualidade, suas lutas como profissional ainda é uma constante batalha em busca de conquistar seus espaços enquanto profissional.

Ainda de acordo com Mioto e Nogueira (2013) às políticas sociais são relevantes na profissão do assistente social, porque ele assegura direitos aos usuários do SUS a partir de ações de acompanhamento, atendimento, acolhimento, escuta qualificada, orientação e encaminhamento, dentro das instituições onde atuam. No entanto, eles enfrentam muitos desafios para que o trabalho seja desenvolvido, um deles é a autonomia no ambiente de trabalho.

Outros 4 artigos identificados abordam as contribuições do assistente social para área da saúde (SUS), são eles Andrade e Castro (2019), Correia (2020), Corrêa (2017), Nozawa (2015). No artigo “SERVIÇO SOCIAL E SUS: desafios na prática do assistente social”, Andrade e Castro (2019) apontam que os assistentes sociais enfrentam muitos desafios ao trabalhar com uma sociedade com o sistema capitalista, mas que precisam

viabilizar o trabalho no SUS, em prol da qualidade de atendimento aos usuários, a partir da realidade do ambiente de trabalho, do público que atende. As autoras chamam atenção para a necessidade de o assistente social fazer intervenções nas situações dos usuários, não os olhando como sujeitos isolados, mas como parte integrante da sociedade que tem direitos relacionados às políticas sociais.

Neste contexto de discussão, no artigo “Serviço social na política de saúde no enfrentamento da pandemia da covid-19”, Correia (2020) destaca que o assistente social foi relevante para o enfrentando à covid-19 durante a pandemia. No SUS, foi possível atender muitos pacientes infectados que estiveram em situações graves e precisavam de acompanhamento e orientação. Esses profissionais atuaram buscando assegurar que as políticas sociais no SUS atendessem esses pacientes a partir do uso de estratégias e atribuições a eles requisitadas.

Outro artigo que destaca o trabalho do assistente social no SUS é “Intervenção social: a atuação do assistente social nas políticas sociais locais e o desenvolvimento local”, de Corrêa (2017). Nele, são reforçados que os profissionais devem atuar em prol do atendimento dos usuários a partir de responsabilidade, ética profissional e cuidados quanto às políticas sociais a serem aplicadas na prática, visando contribuir com o atendimento de qualidade e potencializar o desenvolvimento local, seja no aspecto humano ou social.

Para reforçar essa discussão, o artigo “Considerações sobre o sistema único de saúde – SUS e o papel do assistente social”, de Nozawa (2015) destaca que a saúde é direito universal, e o assistente social deve trabalhar com qualidade e dignidade, no entanto, é preciso tomar cuidado porque esta profissão ainda vista como assistencialista, o que implica na falta de planejamento das ações e na qualidade do serviço prestado. Esses profissionais têm capacitação para atuar no SUS, contribuindo com a melhoria nos aspectos social, físico e psicológico dos usuários.

Muitas lutas em prol de políticas públicas na área da saúde foram relevantes para a implantação do Sistema Único de Saúde (SUS), que possibilitou a criação do Programa de Saúde da Família (PSF), que se tornou fundamental no atendimento com equipes multiprofissionais de saúde para o diagnóstico, acompanhamento e tratamento de famílias, de forma indiscriminada. “Cada equipe do programa é capacitada para conhecer a realidade das famílias pelas quais é responsável, por meio de cadastramento e

diagnóstico de suas características sociais, demográficas e epidemiológicas” (BRASIL, 1997).

A Constituição Federal de 1988 foi importante em diversos aspectos, dentre os quais está o acesso à saúde pública, quando o Sistema Único de Saúde (SUS) foi criado. O SUS trouxe para o país a possibilidade de acesso aos serviços de saúde de forma universal, ou seja, todos têm acesso. Atualmente, o Brasil tem mais de 200 milhões de habitantes, ocasionando a necessidade de desconcentração da gestão do SUS, promovendo maior eficiência no processo de atendimento e gestão. Com o aumento do SUS decorrente do aumento populacional, o SUS é essencial na empregabilidade dos profissionais da área de saúde, sendo o responsável pela contratação de 60% destes profissionais no país. O SUS trabalha voltado à Atenção Primária à Saúde, destacando o atendimento humanitário.

Apesar de todos os problemas que o SUS enfrenta, ele é o maior programa nacional já criado pelo Estado brasileiro, uma vez que atende a todos os estados, nos diversos lugares do país, inclusive os mais afastados, não estando limitado por questões demográficas.

Atualmente, o trabalho do assistente social é composto de uma unidade indissociável entre as “dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, ou seja, é formada pelo “nó”, pela unidade (consciente ou não para o(a) assistente social) entre estas diferentes dimensões” (NOZAWA, 2015, p. 39). Sobre isso, a pesquisadora Pereira (2015, p. 6) destaca que:

A primeira dimensão se refere à capacidade de apreensão do método e das teorias e sua relação com a prática, na ação profissional. A segunda se relaciona aos objetivos e finalidades das ações do assistente social e os princípios e valores humano-genéricos que os guiam. Já a terceira faz alusão à capacidade de o profissional articular meios e instrumentos para materializar os objetivos, com base nos valores concebidos.

Neste cenário, esse é um trabalho voltado para a interferência para buscar soluções para um problema que o usuário esteja vivenciando. Os assistentes sociais “na saúde, não tem um objeto de trabalho burocraticamente definido, posto que este vai sendo construído cotidianamente durante o processo de atenção à saúde, a partir das demandas colocadas seja pela instituição, seja pelos usuários” (VASCONCELOS, 2013,

p. 160). Essas demandas são cotidianas e fazem parte do trabalho desses profissionais, que buscam atuar com responsabilidade, profissionalismo e ética.

Santos (2018) destaca que o trabalho do assistente social no SUS deve ser pautado a partir da busca em estabelecer uma relação e conexão entre as diferentes especialidades, compartilhando experiências e envolvendo outros profissionais para que haja uma atividade mais produtiva. Também devem ser feitas atividades interdisciplinares, promover a integração de forma horizontal com o olhar social e coletivo.

Os acompanhamentos dos usuários devem ser pautados em acolhimento e atenção s, porque muitas vezes eles vivenciam problemas relacionados a doenças crônicas, violência, dentre outros. Eles atuam nas Unidades de Saúde, nos hospitais, nas visitas domiciliares, dentre outros locais ligados ao SUS.



Imagem 1. Assistentes sociais em visita domiciliar. Fonte: Defensoria Pública do Estado do Paraná.

Na Imagem 1 é possível observar duas profissionais assistentes sociais atendendo em domicílio uma usuária do SUS. Esse momento é fundamental para os sujeitos que são atendidos pelo SUS, porque ocorrem aconselhamento, acolhimento, coleta de informações e orientações para encaminhamento a outros profissionais, a exemplo dos médicos. As visitas acontecem sempre com datas previamente marcadas para que os

usuários se programem para recebê-los em domicílio. A linguagem é fundamental nesse processo, pois é preciso estar de acordo com a realidade do público.

Outro aspecto importante no trabalho desses profissionais é a formação continuada, pois precisam estar em constante contato com as atualidades, da realidade social, econômica, geográfica e cultural do município, da região, do país, e dos novos debates que cercam os sujeitos.



Imagem 2. Articulação da Ética e da Fiscalização. Fonte: Conselho Federal de Serviço Social, 2017.

Na Imagem 2 é possível observar uma articulação para debates, formações e melhorias para os trabalhos dos assistentes sociais no Brasil. Isso é importante para o reconhecimento dos trabalhos deles e a melhoria da oferta do que é apresentado aos usuários do SUS.

Segundo a discussão proposta por Silveira (2013) um dos desafios enfrentados pelos assistentes sociais no SUS versa sobre as condições de trabalho, acúmulo de atividades, muitas vezes as ações individuais têm efetividade restrita, por isso, faz-se necessário que sejam debatidas as condições que são vivenciadas por esses profissionais no ambiente de trabalho. “O trabalho institucional, muitas vezes, leva o

Assistente Social a afastar-se das tarefas relacionadas ao contexto mais amplo de atuação” (SILVEIRA, 2013, p. 74), por isso também é importante que eles tenham contato com os projetos institucionais.

Para Mendonça (2020) a política de saúde do SUS é muito importante porque contribui com as famílias principalmente em situação de vulnerabilidade na sociedade. Os assistentes sociais atuam com muita frequência nas Estratégias de Saúde da Família, desenvolvendo um trabalho de qualidade, mesmo diante de inúmeros desafios. Eles também são necessários nas equipes multiprofissionais porque atuam nos seus campos a partir do conhecimento teórico e prático da profissão.

É preciso ressaltar que o cuidado das demandas individuais ou coletivas, em “qualquer espaço dos serviços de saúde, deve congrega as potencialidades e as possibilidades de outros saberes disponíveis na equipe e em outros serviços, sejam eles de saúde ou não” (ASSUMPÇÃO, 2007, p. 39). O direito à saúde é assegurado por lei, e os sujeitos devem ter acesso a partir de atendimento de qualidade, independente do profissional da área da saúde que os atendam.

5 Considerações Finais

Em consequência das muitas lutas em prol da implantação de políticas públicas na área da saúde no Brasil resultou a implantação do Sistema Único de Saúde, que atende de forma indiscriminada os sujeitos a partir de diagnóstico, tratamento e acompanhamento, sejam nos hospitais, Unidade de Saúde da Família, visitas domiciliares, dentre outros. O SUS é uma conquista que também se deve aos assistentes sociais, que fazem parte da equipe multiprofissional que atende a população, principalmente em situação de vulnerabilidade social e econômica.

Compreende-se diante da pesquisa realizada que o assistente social é um profissional indispensável no atendimento aos usuários do SUS, porque realiza atividades e ações de acompanhamento, atendimento, acolhimento, escuta qualificada, orientação e encaminhamento, feitos tanto dentro das instituições que atuam quanto no campo. Seus trabalhos são desenvolvidos com seriedade, responsabilidade, compromisso, ética, conhecimento e atenção, visando contribuir com a qualidade de vida dos sujeitos que atendem e assegurando na prática a aplicação das políticas públicas.

É fundamental que mais pesquisas posteriores que se proponham a entender e descrever a importância dos profissionais da área de Assistência Social sejam elencados, e ainda que possam trabalhar de forma pontual, pesquisando junto às unidades de saúde que tenham o profissional, entendendo assim o trabalho que ocorre de forma mais viva e constante e a importância do profissional dentro da equipe multidisciplinar de forma mais proximal, demonstra a importância e o papel desenvolvido pelos assistentes sociais não só na área da saúde, mas em qualquer espaço que esse profissional venha atuar.

Referências

ALVES, Luciana Correia *et. al.* **Desigualdade no acesso à saúde entre as áreas urbanas e rurais do Brasil: uma decomposição de fatores entre 1998 a 2008.** SciELO. Cad. Saúde Pública 34 (6) 21 Jun 2018.

ANDRADE, Laurinete Sales de; CASTRO, Jamile Silva de Oliveira. **Serviço Social e o SUS: desafios na prática do assistente social.** Artigo. 2017.

ASSUMPÇÃO, Patrícia Freitas Schemes. **A integralidade em saúde e o debate do Serviço Social.** Dissertação (Universidade Federal de Santa Catarina). Florianópolis, 2007.

BARROS, L. R.; SANTOS, G. B. **Gravidez na adolescência: implicação social.** Artigo. 2017.

BRASIL. **Conheça o papel do assistente social dentro de um hospital.** Hospital Mãe de Deus. 2023.

BRASIL. **Lei de Regulamentação da Profissão.** 1996.

BRASIL. **O papel do assistente social na área da saúde: Trabalho envolve integração, serviços e facilitações às pessoas.** 2022.

BRASIL. **Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde.** Ministério da Saúde. 2010.

BRASIL. **Qual o papel do assistente social na Atenção Básica?** MINISTÉRIO DA SAÚDE. 2017.

BRASIL. **Saúde da Família: uma estratégia para a reorientação do modelo assistencial.** Ministério da Saúde, 1997.

CARVALHO, Gilson. **A saúde pública no brasil.** SciELO. Saúde Pública • Estud. Av. 27 (78) • 2013.

CORREIA, D.; MAGALHÃES, C. M. **Intervenção social: a atuação do assistente social nas políticas sociais locais e o desenvolvimento local.** Artigo. 2017.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade: dimensões históricas, teóricas e ético-políticas**. Fortaleza, CRESS –CE, Debate n. 6, 1997.

MACHADO, C. **Políticas sociais e Saúde**. Artigo. 2021.

MIOTO, R. C. T.; NOGUEIRA, V. M. R. **Política Social e Serviço Social: os desafios da intervenção profissional**. Scielo. 2013.

NOZAWA, Tamara Nomura. **CONSIDERAÇÕES SOBRE O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – SUS E O PAPEL DO ASSISTENTE SOCIAL**. Artigo. 2015.

SANTOS, Hilma Guilherme dos. **Acolhimento no SUS: percepção da (o) assistente social sobre suas prática profissional**. Dissertação (Universidade de São Paulo). São Paulo, 2018.

SILVEIRA, LÚCIA RUBLESCKI. **O SERVIÇO SOCIAL E O CONTROLE SOCIAL NA SAÚDE: uma análise sob a perspectiva dos assistentes sociais**. Dissertação (Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul). Porto Alegre, 2013.

SODRÉ, Francis. **Serviço Social e o campo da saúde: para além de plantões e encaminhamentos**. Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 103, p. 453-475, jul./set. 2010.

VASCONCELOS, M. G. H. **Promoção da Saúde e Serviço Social: uma análise do debate profissional**. Tese (Universidade Federal de Pernambuco). Recife, 2013.