



III CONGRESSO ESTADUAL DE ASSISTENTES SOCIAIS  
Rio de Janeiro - RJ - Brasil

---

O SERVIÇO SOCIAL NO HOSPITAL ESTADUAL GETÚLIO VARGAS: SISTEMATIZAÇÃO DO  
PROCESSO DE TRABALHO EM UNIDADE DE EMERGÊNCIA

**Fábio da Silva Calleia (A) - A**

A

# **O SERVIÇO SOCIAL NO HOSPITAL ESTADUAL GETÚLIO VARGAS:**

Sistematização do processo de trabalho em unidade de emergência

**Palavras – chave:** Serviço Social; Saúde; Processo de trabalho.

**Keywords:** Social Service; Health; Worker process.

## **1 - INTRODUÇÃO**

Na Política de Saúde, o assistente social atua com os condicionantes e determinantes sociais que interferem no processo saúde-doença, no entanto, há de se observar que o conceito de saúde que nos permite reconhecer tais determinantes e condicionantes não é o hegemônico nas práticas institucionais dos diversos profissionais que atuam na saúde. Por tal razão, o assistente social tem sido chamado a intervir sobre uma série de questões que não correspondem as suas atribuições dentro desta política. Historicamente, o Serviço Social na política de saúde, devido ao desconhecimento sobre seu papel e não entendimento do conceito ampliado de saúde foi direcionado para atendimentos de cunho administrativo e burocrático, além da importante atuação frente às demandas sociais.

Partimos do pressuposto de que o reconhecimento do Assistente Social como profissional de saúde permanece ainda em processo de maturação, – até mesmo para os próprios profissionais da categoria – que acaba por adotar um perfil assistencial em suas intervenções. O Serviço Social é chamado a intervir em diversas demandas incongruentes à profissão pelo desconhecimento e/ou falta de fluxo para executá-las, o que desconsidera as atribuições técnicas referentes aos profissionais. Ainda hoje é possível verificar o Serviço Social atuando em frentes de trabalho com comunicações de óbitos e em práticas de regulação e transferências de pacientes, além de cumprir funções burocráticas que poderiam ser realizadas por profissionais administrativos com um mínimo de treinamento. Entretanto, entende-se de forma equivocada que, o Assistente Social é o profissional mais apropriado para atender as famílias, pois garante um acolhimento mais humanizado que os demais profissionais, corroborando para o não entendimento das outras categorias de que o acolhimento e a humanização do atendimento é parte intrínseca deste.

Apesar de inúmeras idiosincrasias estarem presentes no Hospital Estadual Getúlio Vargas e várias demandas ainda serem encaminhadas ao Serviço Social de

forma equivocada, o volume destas através de um processo de educação continuada demonstra uma redução considerável destes atendimentos, possibilitando assim a execução de um Serviço cada vez mais voltado para um trabalho diferenciado de acompanhamento aos pacientes com “demandas sociais” que são monitoradas e resolvidas através de um sistemático trabalho de equipe. E o trabalho a seguir trata exatamente sobre esse diferencial.

## **2 - A INTERVENÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NO HOSPITAL ESTADUAL GETÚLIO VARGAS**

Em 2011, com a finalidade de acompanhamento à pacientes com demandas sociais latentes (ausência de referências familiares, pessoas em situação de rua, vítimas de violência, etc.), o setor começou a utilizar uma ficha própria para uso restrito dos Assistentes Sociais. A “ficha social” é de fundamental importância para que todas as informações relativas ao trabalho realizado, tais como: dados de identificação, principais referências familiares, relatórios confeccionados, contatos com instituições, entre outros, não se percam ao longo da internação e do tempo.

Em meados de 2014, com a mudança na Coordenação do setor, o trabalho em torno deste acompanhamento foi reestruturado e repensado em diversos aspectos. A sistemática instaurada permitiu uma reorganização do processo de trabalho com o claro intuito de tornar o Serviço Social da unidade adequado com o que de fato é objeto de intervenção do Serviço Social – as múltiplas expressões da questão social (IAMAMOTO, 2008). A equipe de Serviço Social possui um processo de trabalho organizado e contínuo principalmente para usuários que possuem uma demanda social que necessitem de acompanhamento.

Todos os setores da unidade são monitorados diariamente por um controle de atendimento do Serviço Social que mostra ao profissional quais os usuários internados com nome, idade, enfermaria e leito; se o mesmo já foi avaliado pelo Serviço Social e se o usuário é acompanhado pelo Serviço Social de maneira sistemática. O controle é atualizado diariamente pela equipe de plantonistas e permite que os profissionais focalizem suas ações para os atendimentos ainda não realizados. A atualização do controle é feita todo final de plantão.

Diariamente, os plantões iniciam suas atividades com a leitura das fichas sociais em andamento e esse trabalho é mediado pelas Assistentes Sociais diaristas que, sistematizam as discussões e servem como elos entre os plantões. A partir das

discussões são traçadas condutas a serem realizadas em cada situação. Após a divisão de tarefas, cada profissional intervém a partir do que fora estabelecido e dá continuidade também em outras ações que avaliarem necessárias de acordo com o decorrer do dia. Toda a intervenção é relatada em ficha social para continuidade e tratativas.

Outro importante aspecto da sistematização do trabalho consiste na organização e sistematização de dados. Para isso foi criado o “banco de fichas sociais”. Além de funcionar como organizador de informações referentes ao arquivamento de cada ficha, (existe coluna própria para essa informação) essencial em casos de reinternações, o banco possibilita a sistematização dos dados extraídos das fichas sociais.

Com intuito de padronização das informações referentes às principais demandas sociais acompanhadas, também foi criado um código interno de demandas sociais, o que permite mensurar o número de vezes que uma determinada situação ocorre. Foram estabelecidas como principais demandas sociais: Pessoas em situação de rua, ausência de suporte sociofamiliar, suporte sociofamiliar fragilizado, vítimas de violência (subcategorias criança, adolescente, mulher, idoso e pessoa com deficiência), pessoa sem identificação, adolescente em conflito com a lei e usuário de álcool e outras drogas.

A partir dessas mudanças, relatórios e indicadores começaram a ser trabalhados mensalmente. Atualmente o Serviço Social conta com 5 indicadores estratégico: Taxa de resolatividade das demandas sociais, taxa de pacientes avaliados pelo Serviço Social, Taxa de avaliação em 24 horas, número de dias de internação social, Pacientes Sociais acompanhados por setor.

Tais ações corroboram para o que Vasconcelos apontava como necessário, e assim

é no planejamento e na execução de determinadas estratégias e ações que o assistente social vai se formando e se transformando num recurso vivo, cada vez mais qualificado. Vai formando e consolidando a sistematização, a análise, a crítica e a avaliação das ações; vai fortalecendo suas referências, seus valores, seus compromissos, seus objetivos.. Ao mesmo tempo, vai assegurando o acesso e a ampliação dos direitos e do controle social. (VASCONCELOS, 2009, p. 257)

### 3 - RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A iniciativa de sistematizar o processo de trabalho do Serviço Social no H.E.G.V objetiva a organização do setor e a definição de condutas frente a dinamicidade de um Hospital de Emergência. Apesar de todos os impactos que interferem e sucateiam o SUS remetendo a política pública de saúde ao colapso de seus princípios e diretrizes com clara intencionalidade de torná-la algo de baixa qualidade para fortalecimento do projeto privatista, o Serviço Social do Hospital Getúlio Vargas continua na tentativa de desenvolvimento de um trabalho ímpar em uma unidade pública com a difícil tarefa de prestar uma assistência de qualidade, em um campo de trabalho que “se caracteriza predominantemente pelo atendimento às demandas emergenciais” (ADAME, 2013, p. 117).

Tal desafio perpassa pela necessidade de um rigor técnico-operativo sem abrir mão das dimensões teórico-metodológica e ético-políticas da profissão. Mas para além destas faz-se necessário criar e recriar dentro dos espaços sócio ocupacionais estratégias de enfrentamento ao recrudescimento das políticas públicas. Se o exercício profissional do assistente social se resumir somente a encaminhamentos, aconselhamentos, informações, o mesmo se perde, se perde do seu significado e dos seus objetivos, ao não garantir um exercício profissional coadunado com os princípios do seu projeto ético-político, o que acaba por desqualificar a profissão em suas especificidades (ADAME, 2013)

Hoje, o Serviço Social, que conformou-se enquanto uma profissão partícipe da divisão sócio-técnica do trabalho (IAMAMOTO, 2008), reproduz a lógica neoliberal em diversos espaços onde atua. De maneira estanque e sem articulações ou propostas de unificações de conduta nas diversas políticas, reproduzimos um esquema propício para a continuidade e aprofundamento do sucateamento destas. Alienados na mera ilusão de que um trabalho que é considerado como sendo crítico pelos assistentes sociais está condizente com o postulado marxista, criamos a falsa sensação de que fazemos um bom trabalho. Mera ilusão.

O primeiro passo para deixarmos a alienação em que estamos soterrados é o movimento dentro das políticas sociais de ações em conjunto pelo menos no que concerne ao trabalho técnico do Serviço Social. E por fim, é necessário retomar as seguintes palavras de lamamoto,

as alternativas não saem de uma suposta “cartola mágica” do Assistente Social; as possibilidades estão dadas na realidade, mas não são automaticamente transformadas em alternativas profissionais. Cabe aos profissionais apropriarem-se dessas possibilidades e, como sujeitos, desenvolvê-las transformando-as em projetos e frentes de trabalho. (IAMAMOTO, 2008, p.21).

#### **4 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ADAME, Ingrid. O exercício profissional dos Assistentes Sociais em urgência e emergência. (Refletindo sobre). As particularidades do atendimento no espaço sócio-ocupacional. Dissertação de Mestrado. Niterói, UFF, 2014.

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

IAMAMOTO, Marilda. O Serviço social na Contemporaneidade: Trabalho e Formação Profissional em. São Paulo: Cortez, 2008.

MATOS, Maurílio. Serviço Social, ética e saúde. Reflexões para o exercício profissional. 1ª Edição. São Paulo: Cortez Editora, 2013.