

# CONTRIBUINDO PARA A SAÚDE DA COMUNIDADE: RELATO DE EXPERIÊNCIA DE UM ASSISTENTE SOCIAL RESIDENTE NA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

## CONTRIBUTING TO COMMUNITY HEALTH: EXPERIENCE REPORT OF A SOCIAL WORKER RESIDENT IN THE MUNICIPAL HEALTH SECRETARIAT

Maria Francisca Ferreira dos Reis<sup>1</sup>

João Paulo Costa Alves<sup>2</sup>

Maria Adenilda da Silva<sup>3</sup>

Halan Heverton dos Santos Nobre<sup>4</sup>

Raquel Machado Borges<sup>5</sup>

Lílian Natália Ferreira de Lima<sup>6</sup>

Luciana do Socorro Lima da Silva<sup>7</sup>

Catilena Silva Pereira<sup>8</sup>

**Resumo:** Esta experiência trata-se da vivência como profissional de Serviço Social no âmbito da Secretaria de Saúde do município de um determinado Município do Bico do Papagaio, o profissional tem como função fundamental a representatividade da demanda que se encontra em estado de vulnerabilidade social. O assistente social está inserido a equipe multiprofissionais, Estratégia Saúde da Família, visando uma reflexão sobre dimensões constitutivas e técnico operativo. Cada atendimento individual, coletivo, administrativo-organizacional e uma experiência sobre uma perspectiva de análise, visando assim a integralidade das ações em saúde. Com essa inserção do assistente social no âmbito da saúde está visível que o cuidado em saúde também e responsabilidade deste pro-

1 Assistente Social. Pós-Graduada em Saúde Coletiva com Ênfase em Saúde da Família (UNITINS)- Campus Universitário de Augustinópolis, Tocantins.

2 Neuropsicólogo Pela Metropolitana do RJ. Mestrando em Comunicação (UNIFESSPA). Pós-graduado em Neuropsicopedagogia e Gestão Em Saúde (Faculdade Focus). Professor da Faculdade de Medicina (FACIMPA) e da Unama.

3 Docente na Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS). ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9553-0802>. E-mail:maria@unitins.br

4 Graduado em Direito pela Universidade Federal do Tocantins (UFT). Professor no curso de Direito da Universidade Estadual do Tocantins - UNITINS. Lattes: [https://www.cnpq.br/cvlattesweb/PKG\\_MENU.menu?f\\_cod=0EDD95B7FB4BFE0476EF39E24CF8F91C](https://www.cnpq.br/cvlattesweb/PKG_MENU.menu?f_cod=0EDD95B7FB4BFE0476EF39E24CF8F91C). E-mail: hallamengo@hotmail.com

5 Enfermeira. Mestre em Terapia Intensiva, pela SOBESTI. Docente da FACIMP -WYDEN.Orcid:<https://orcid.org/0000-0002-0388-7183>.E-mail: enferaquel@msn.com

6 Doutora. Professora do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS). Campus Augustinópolis, Estado do Tocantins, Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6290282911607995>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0931-3105>. E-mail: lilian.nf@unitins.br

7 Psicóloga do Centro de referência especializado de assistência social - CREAS

8 Mestre. Professora do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Tocantins (Unitins), Campus Augustinópolis, Estado do Tocantins, Brasil.

fissional. O acompanhamento ao paciente que se encontra em vulnerabilidade que interferem no processo saúde-doença, é de grande valia, durante a vivência pode experimentar a importância de desenvolver, ações, estratégias para ajudar na melhoria da convivência familiar e em comunidade, utilizando as práticas de comunicação qualificada e também na orientação e viabilização dos direitos sociais e deveres do indivíduo.

**Palavras-chave:** Serviço Social. Escuta qualificada. Viabilização de direitos. Visita domiciliar. Acompanhamento.

**Abstract:** This experience deals with the experience as a Social Service professional within the scope of the Health Department of the municipality of a certain Municipality of Bico do Papagaio, the professional's fundamental function is to represent the demand that is in a state of social vulnerability. The social worker is part of the multidisciplinary team, Family Health Strategy, aiming at a reflection on constitutive dimensions and operational technique. Each individual, collective, administrative-organizational service is an experience from an analysis perspective, thus aiming at the integrality of health actions. With this inclusion of the social worker in the field of health, it is clear that health care is also the responsibility of this professional. Accompanying patients who are vulnerable and interfering with the health-disease process is of great value, during the experience I was able to experience the importance of developing actions and strategies to help improve family and community life, using the practices of qualified communication and also in guiding and making feasible the social rights and duties of the individual.

**Keywords:** Social Service. Qualified listening. Viability of rights. Home visits. Follow-up.

## Introdução

O serviço ofertado pelo Assistente Social tem sido um tema bastante discutido no mundo profissional e vem ganhando grande atenção em debates e conversas entre estudantes e pesquisadores, sinalizando, assim, a importância de estudos que mostram o processo de trabalho do Assistente Social e todas as suas articulações no âmbito de trabalho nos diferentes espaços em que este profissional ocupa e nas diversas atividades que desenvolvem (IAMAMOTO, 2022).

Todas as mudanças atuais do mundo afetam consideravelmente o ser humano e seus processos pessoais, tais mudanças provocam redefinições no processo de demandas e possibilidades de atuação nas políticas sociais e no trabalho do Assistente Social. Por mais que o campo de trabalho do serviço social seja considerado um trabalho multiprofissional e interdisciplinar, o serviço do assistente social constitui uma das principais mediações do exercício da profissão, sendo reconhecido e se autoconhecendo como o profissional com referência nessa política de assistência social (ANDRADE, 2022).

Ademais, o serviço social é uma das mediações mais tradicionais e persistentes do exercício profissional, e com a implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) as possibilidades de trabalho aumentaram, assim como pela criação dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) que dão novas possibilidades para o desenvolvimento do serviço social, além, dos serviços ofertados no campo da saúde, que permitem o

desenvolvimento de habilidades e competência para gerir, planejar e monitorar diversas situações (CORRENTE, 2022).

A atuação profissional do Assistente Social se dá nas manifestações de maior questão social, bem como se mostram na vida dos indivíduos sociais de diferentes classes, para ofertar iniciativas coletivas na conquista, efetivação e ampliação dos direitos de cidadania e políticas públicas. A realização se dá por meio de ações socioeducativas, viabilizando o acesso aos direitos e meios favoráveis para o exercício, contribuindo, assim, para que os interesses e necessidades do indivíduo social seja adquirido e reconhecido, estimulando a organização social e ampliação de direitos, especialmente os sociais. Atuam, portanto, evidenciando o compromisso e a qualidade dos serviços sociais.

Este trabalho trata-se de uma experiência vivenciada no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS) do município de Augustinópolis – TO, destacando não só a importância do profissional Assistente Social, bem como a grandiosidade dos trabalhos ofertados e dos resultados obtidos durante este período.

## Metodologia

Esta é uma pesquisa qualitativa, do tipo relato de experiência. Realizou-se uma vivência na Secretaria Municipal de Saúde do Município de Augustinópolis – TO, nos meses de março a maio, com o intuito de descrever a performance do Assistente Social frente as demandas do local, bem como narrar algumas histórias sobre o papel do Assistente Social frente à comunidade.

Para análise, levantou-se os dias de atendimento prestado pelo profissional de Serviço Social no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde do Município de Augustinópolis – TO, que acontecem de segunda a sexta-feira, nos turnos matutino e vespertino. A procura é livre demanda ou através de encaminhamentos, o primeiro contato com o usuário se faz necessário um bom acolhimento, uma escuta qualificada para que seja possível entender o contexto e o motivo pelo qual o levou a procurar o serviço.

O fluxo em seguida passar a ser: entendendo a demanda, o profissional pode dar segmento com o atendimento realizando visita domiciliar para coleta de dados e averiguação no âmbito familiar, realização de parecer socioeconômico e, posteriormente, apresentar para o secretário de saúde, para o conhecimento da demanda e enviar processo para gestão municipal solicitando ajuda de custo, visando priorizar, intermediar e viabilizar os direitos desse usuário.

Durante a vivência foi possível observar a importância do trabalho do assistente social, juntamente com equipe multiprofissional, pois mesmo trabalhando fora da unidade básica de saúde, existem demandas que se faz necessário acompanhamento da equipe multiprofissional, em que serão desenvolvidas ações voltadas para o individual e coletivo, levando em consideração a universalidade, a equidade e a integralidade do usuário.

## Resultados/Discussão

Durante a vivência do Assistente Social dentro da Secretaria Municipal de Saúde do Município de Augustinópolis – TO, foi possível registrar o planejamento e execução de ações voltadas para os atendimentos individuais e coletivos, aquelas pessoas que se encontravam em situações vulneráveis, que necessitaram dos serviços referentes à saúde. Dentre os atendimentos, alguns casos continuam recebendo ajuda de custo parcial, conforme orçamento da gestão municipal, até que se restabeleçam financeiramente, tendo assim um acompanhamento/atualização das informações trimestrais realizado por este profissional através de visita domiciliar, de modo que uns estão concluídos e outros ainda não conseguiram, mesmo com todo estudo de caso, parecer social conhecimento da realidade do usuário (SPOSATI, 2013).

Destacam-se algumas dificuldades encontradas na dimensão do fazer profissional, desde as condições para o desenvolvimento do trabalho, como dificuldade por parte da gestão em reconhecer os direitos do usuário. É importante frisar que o trabalho deste profissional é baseado no Código de Ética do

Assistente Social, Lei 8662/93-CFESS, que tem como princípios fundamentais a defesa aos direitos humanos, ampliação e consolidação da cidadania, a democracia, favorecimento da equidade, justiça social, eliminação de qualquer tipo de preconceito (RAICHELIS, 2009).

Observa-se que este profissional de serviço social necessita ter conhecimento teoria/prática para a defesa da classe trabalhadora, pois o objetivo é viabilizar os atendimentos a essas demandas que apresentam dificuldade de acesso aos serviços de saúde, assim como orientações sobre seus direitos e encaminhamentos aos serviços (LEWGOY, 2007).

Durante o período de trabalho na Secretaria Municipal de Saúde do município de Augustinópolis – TO, foi vivenciado vários casos para atuar como assistente social, todos foram atendidos com extremo cuidado e profissionalismo, porém, este trabalho, trata-se de uma experiência que se pode, enquanto profissional, agir e atuar (FIGURA 1 e 2).

Foi atendido o paciente, J.M.F., 58 anos, separado e mora sozinho, sem renda fixa e exerce trabalho braçal diário para sobrevivência. Sua moradia com 01 cômodo em condições insalubre sem água, sem energia, o mesmo teve problemas de saúde relacionados a dor e dificuldades para urinar, além de outras queixas. Realizou consulta na UBS e o médico solicitou exames em caráter de urgência, pois o estado de saúde estava debilitado. Ao procurar os atendimentos do serviço social, foi realizada a busca ativa por meio da visita domiciliar, por volta das 10:30 da manhã. Ao chegar na residência, encontrou-se o mesmo sozinho. Assim, foi realizado os segmentos necessários para atendimento como perguntas, e uma delas foi questionado sobre a alimentação. A pergunta referiu – se “o que você irá preparar para seu almoço?” E ao questionar, com tristeza no rosto o senhor respondeu que não tinha nada para comer. Essa resposta causa um turbilhão de sentimentos, dentre eles, tristeza, por saber da situação social, logo vêm pensamentos referentes à desigualdade social, um homem idoso, doente, debilitado e sem alimentação básica para consumo.

Ainda no mesmo caso, foi realizada a doação de uma cesta básica ao paciente, pois é factual que a fome mitiga o organismo e aumenta os sintomas das doenças presentes. O paciente foi encaminhado para realização do cadastro do Bolsa Família para garantir o direito ao auxílio, e os exames que o médico solicitou foram realizados por meio de ajuda de custo pelo poder executivo municipal.

Diante do contexto, houve a humanização e contribuição para a qualidade de um ser humano, de uma vida, da viabilização dos direitos humanos. Este cenário vivenciado faz compreender duas vertentes que o serviço social pode agir: o primeiro se dá às necessidades das famílias que podem ser identificadas nas unidades de serviços, através das demandas diárias; e, o segundo, sobre a avaliação dos impactos que as políticas públicas têm no cotidiano da vida das famílias. Isto torna possível, não só a avaliação das políticas, mas também o encaminhamento de proposições, através de ações coletivas e da criação de programas de controle social. Por fim, é importante que, sejam criados grupos, ações e programas que permitam o sustento do exercício profissional dos assistentes sociais com as famílias numa lógica protetiva e que, de fato, possa materializar o projeto ético-político do Serviço Social.

**Figura 1.** Atendimento individual da Assistente Social orientação e encaminhamento



**Fonte:** Autor (2023)

O atendimento individual do Assistente Social se faz necessário uma acolhida de excelência para que a demanda se sinta confiança no profissional e assim possa se expressar de forma clara, para um melhor entendimento, e o profissional venha entender o contexto do qual o indivíduo está em busca para intervenção, seja através de orientações, encaminhamentos para outras redes.

**Figura 2.** Atendimento individual da Assistente Social orientação e encaminhamento



**Fonte:** Autor (2023)

É importante ressaltar que a educação em saúde são ações desenvolvidas pelas Equipes Multiprofissionais das Unidades Básicas de Saúde, no entanto a experiência proporcionada despertou um olhar diferenciado sobre a importância dessas ações, como mostra a imagem foi realizado busca ativa através de visita domiciliar com equipe multiprofissional composto por: Assistente Social, Agente Comunitário de Saúde, Agente de Combate a Endemias, e Acadêmicos de Enfermagem tendo uma roda de conversa com uma família da comunidade da área de abrangência da Unidade Básica de Saúde da Família II, Elias Ribeiro Cabral, tema abordado a importância da vacinação e os direitos da criança, conforme artigo 4º da Lei 8.069/90. E dever da Família da Comunidade, da Sociedade em geral, e do poder público assegurar com absoluta prioridade, a efetivação dos direitos referentes a vida, a saúde, a alimentação, a educação, ao esporte, ao lazer, a profissionalização, a cultura, a dignidade, ao respeito a liberdade e a convivência familiar. Além de outros assuntos relacionado a promoção e prevenção de saúde/doença.

## Considerações Finais

Conclui-se que o fazer profissional do assistente social é baseado no seu conhecimento teoria-prática, política-crítica, tendo assim um olhar em defesa dos direitos da classe trabalhadora, direcionando essas demandas acesso aos serviços públicos do sus, levando em considerações a universalidade, equidade, integralidade do usuário.

Em conclusão, este projeto proporcionou uma vivência significativa como profissional de Serviço Social dentro da Secretaria Municipal de Saúde de Augustinópolis - TO. O papel fundamental desempenhado pelo assistente social é representar as demandas das pessoas em situação de vulnerabilidade social. Como membro da equipe multiprofissional da Estratégia Saúde da Família, foi possível refletir sobre as dimensões constitutivas e técnicas operativas da prática.

Cada atendimento, seja individual, coletivo ou administrativo-organizacional, representou uma experiência enriquecedora para uma análise abrangente, buscando a integralidade das ações em saúde. A inserção do assistente social nesse contexto ressalta a responsabilidade desse profissional no cuidado em saúde. O acompanhamento de pacientes em situação de vulnerabilidade, que impactam no processo saúde-doença, revelou-se de grande importância.

Durante essa vivência, pude compreender a relevância de desenvolver ações e estratégias para melhorar a convivência familiar e comunitária, por meio de práticas de comunicação qualificada. Além disso, a orientação e viabilização dos direitos sociais e deveres individuais desempenharam um papel essencial. A partir dessa experiência, reafirma-se a necessidade de um olhar integral sobre a saúde, reconhecendo o papel do assistente social na promoção do bem-estar e na busca por uma sociedade mais justa e igualitária.

## Referências

ANDRADE, Eliene Aguiar Souza. **Processos de trabalho do assistente social no CREAS com ênfase nas medidas socioeducativas**. 2022. Disponível em: Processos de trabalho do assistente social no CREAS com ênfase nas medidas socioeducativas (uninter.com)

CORRENTE, Meiry Farias et al. O trabalho de assistentes sociais na defesa dos direitos da população em situação de/na rua em debate. **Conjecturas**, v. 22, n. 1, p. 898-916, 2022.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. Cortez Editora, 2022.

LEWGOY, Alzira Maria Baptista; SILVEIRA, Esalba Maria Carvalho. A entrevista nos processos de trabalho do assistente social. **Textos & Contextos (Porto Alegre)**, v. 6, n. 2, p. 233-251, 2007.

RAICHELIS, Raquel. **Democratizar a gestão das políticas sociais – um desafio a ser enfrentado pela sociedade civil**. In: MOTA, Ana E. et alii (Org.). Serviço Social e Saúde – formação e trabalho profissional. São Paulo: Cortez Editora, 2009.

SPOSATI, Aldaíza. Proteção social e seguridade social no Brasil: pautas para o trabalho do assistente social. **Serviço Social & Sociedade**, p. 652-674, 2013.

Recebido em 24 de julho de 2023

Aceito em 09 de agosto de 2023