

FACULDADE CATÓLICA SALESIANA DO ESPÍRITO SANTO

DEYSE CHARLÂNIA FERRAZ DA CRUZ

**A PRÁTICA PROFISSIONAL DOS ASSISTENTES SOCIAIS NO PRONTO  
SOCORRO DO HOSPITAL ANTÔNIO BEZERRA DE FARIA (HABF)**

VITÓRIA

2012

DEYSE CHARLÂNIA FERRAZ DA CRUZ

**A PRÁTICA PROFISSIONAL DOS ASSISTENTES SOCIAIS NO PRONTO  
SOCORRO DO HOSPITAL ANTÔNIO BEZERRA DE FARIA (HABF)**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Católica Salesiana do Espírito Santo, como requisito obrigatório para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientador: Profª Ms. Tânia Maria de Araújo

VITÓRIA

2012

DEYSE CHARLÂNIA FERRAZ DA CRUZ

**A PRÁTICA PROFISSIONAL DOS ASSISTENTES SOCIAIS NO PRONTO  
SOCORRO DO HOSPITAL ANTÔNIO BEZERRA DE FARIA (HABF)**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Católica Salesiana do Espírito Santo, como requisito obrigatório para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Aprovado em        de        de 2012, por:

---

Prof<sup>a</sup>. Ms. Tânia Maria de Araújo  
(Orientador)

---

Prof<sup>a</sup>. Ms. Juliane Araújo Barroso

---

Giovana Siqueira Novais Buaiz  
Assistente Social do Hospital Antônio Bezerra de Faria (HABF)

## DEDICATÓRIA

Dedico este Trabalho de Conclusão de Curso à minha família e namorado, bem como a todos os assistentes sociais que de alguma forma contribuíram sobremaneira para o desenvolvimento da sociedade, com ênfase naqueles dedicados a área de saúde.

## **AGRADECIMENTOS**

Pela realização do presente trabalho agradeço inicialmente a Deus, que me deu forças, coragem e sabedoria durante toda esta difícil caminhada, assim como aos meus pais que mesmo distante sempre me apoiaram, meus irmãos e meu namorado Warlen, pelo apoio, paciência e estímulo dispensados com vistas à superação desta importante etapa da minha vida.

Não poderia deixar de agradecer a todos os professores do curso, fundamentais no meu desenvolvimento acadêmico / profissional, em especial à minha orientadora Tânia, pela paciência e auxílio nas correções e sugestões.

Aos entrevistados que se mostraram muito atenciosos e felizes em contribuir com o engrandecimento desse trabalho, bem como a todos os profissionais do HABF, pela acolhida.

Agradeço ainda aos amigos e colegas, cuja convivência e incentivo amenizaram as dificuldades inerentes à vida acadêmica, dentro dos quais gostaria de destacar a minha amiga Sheila, pelo elevado senso de companheirismo / coleguismo demonstrado em diversos momentos, aos meus companheiros de trabalho, que torceram por mim e me incentivaram a não desistir.

A minha irmã Djane pela paciência nesses dias tão estressantes, me apoiando, ouvindo e consolando. Muito obrigada.

DEYSE CHARLÂNIA FERRAZ DA CRUZ

O essencial é saber ver; Saber ver sem estar a pensar, Saber quando se vê. E nem pensar quando se vê. Nem ver quando se pensa. Mas isso (tristes de nós que trazemos a alma vestida!). Isso exige um estudo profundo, uma aprendizagem de desaprender.

(Poema, Pessoa, 2006, p. 63)

## RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) se refere a um estudo baseado em pesquisa qualitativa, cujo objeto se constituiu no fazer profissional no âmbito hospitalar no Hospital Antônio Bezerra de Faria (HABF) localizado em Vila Velha – ES. Teve como **objetivo geral** analisar a prática profissional dos assistentes sociais no pronto socorro do referido hospital ressaltando sua importância para viabilização dos direitos de cidadania dos usuários. Buscou ainda atender aos **objetivos específicos** de identificar e descrever as ações desenvolvidas pelo Serviço Social no pronto socorro do HABF e identificar limites e possibilidades dentro da atuação profissional na garantia dos direitos e necessidades dos usuários. Quanto à **metodologia**, a pesquisa foi do tipo descritivo e utilizou para coleta de dados a entrevista semiestruturada, Para a análise dos dados buscou-se identificar os conteúdos de maior significado considerando os objetivos do estudo, confrontá-los e discuti-los à luz dos referenciais teóricos adotados para o estudo. Os **resultados** apontam o fazer profissional do assistente social no âmbito hospitalar enquanto ação que tem centralidade na produção e reprodução de ações que visam qualificação nos serviços prestados aos usuários. As **considerações finais** registram a importância do trabalho do assistente social no que tange a viabilização dos direitos e ampliação da cidadania, o que implica o compromisso com a competência profissional. A pesquisa possibilitou conhecer as ações desenvolvidas pelo Serviço Social no pronto socorro do HABF, assim como os desafios vivenciados pelos assistentes sociais, o que não se opõe a realização de suas atividades com competência e responsabilidade.

Palavras-chaves: Serviço Social na Saúde; Prática do Assistente Social; Serviço Social no Hospital.

## **LISTA DE SIGLAS**

AS – Assistente Social

CEP - Comitê de Ética em Pesquisa

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social

CNS – Conferência Nacional de Saúde

CNRS – Comissão Nacional da Reforma Sanitária

CONASS – Conselho Nacional de Secretários Estaduais de Saúde

HABF – Hospital Antonio Bezerra de Faria

INAMPS – Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social

LOS – Lei Orgânica da Saúde

NOB – Norma Operacional Básica

PNH – Política Nacional de Humanização

PS – Pronto Socorro

SUS – Sistema Único de Saúde

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2 EVOLUÇÃO DA POLÍTICA DE SAÚDE NO BRASIL E A FORMAÇÃO DO SUS.....</b>	<b>15</b>
2.1 AVANÇOS E DESAFIOS DO SUS.....	18
2.2 POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO (PNH).....	21
<b>3 O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL E A POLÍTICA DE SAÚDE.....</b>	<b>26</b>
3.1 O SERVIÇO SOCIAL.....	26
3.2 SERVIÇO SOCIAL E SAÚDE.....	29
3.3 SERVIÇO SOCIAL NO HOSPITAL.....	31
3.4 SERVIÇO SOCIAL E INTERSETORIALIDADE.....	37
<b>4 A PRÁTICA PROFISSIONAL DOS ASSISTENTES SOCIAIS NO PRONTO SOCORRO DO HOSPITAL ANTONIO BEZERRA DE FARIA.....</b>	<b>41</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>56</b>
<b>6 REFERÊNCIAS.....</b>	<b>60</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>67</b>
APÊNDICE A - Roteiro de entrevista direcionado à equipe técnica do PFA..	68
APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).....	70