

EIXO TEMÁTICO 4 | SEGURIDADE SOCIAL: ASSISTÊNCIA SOCIAL, SAÚDE E PREVIDÊNCIA

A ENTREVISTA SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE CONHECIMENTO E INTERVENÇÃO: reflexões a partir do estágio supervisionado no HU-UFPI

THE SOCIAL INTERVIEW AS AN INSTRUMENT OF KNOWLEDGE AND INTERVENTION: reflections from the supervised internship at the HU-UFPI

Ada Márcia Rêgo Bastos¹
Joana Darc Lima Silva²

RESUMO

O artigo tem como objetivo analisar a importância da entrevista social como instrumento de trabalho do Serviço Social no Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí, uma vez que durante a experiência do estágio supervisionado constatou-se a aplicação deste instrumento. O estudo parte da pesquisa bibliográfica para a discussão da entrevista social como instrumento utilizado no processo de trabalho do (a) assistente social e a partir das entrevistas realizadas com os usuários internados no HU-UFPI, além da observação participante ao longo da vivência no estágio. Ao participar do acolhimento e dos acompanhamentos, os principais resultados apontam que a entrevista social no processo de trabalho do profissional de Serviço Social, garante um melhor atendimento aos pacientes e familiares, a fim de conhecer a realidade social dos usuários, para identificar as vulnerabilidades presentes nos diferentes contextos sociais e orientar sobre direitos e serviços.

Palavras-chave: entrevista social; estágio supervisionado; saúde.

ABSTRACT

The article aims to analyze the importance of the social interview as a Social Service work tool at the University Hospital of the Federal University of Piauí, since during the supervised internship experience the application of this instrument was verified. The study starts from bibliographical research to discuss the social interview as an instrument

¹ Graduanda do curso de Serviço Social da Universidade Federal do Piauí.

² Assistente Social do Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí (HU-UFPI).

used in the social worker's work process and from the interviews carried out with users interned at HU-UFPI, in addition to participant observation throughout the internship experience. . When participating in reception and monitoring, the main results indicate that the social interview in the work process of the Social Service professional guarantees better care for patients and families, in order to understand the social reality of users, to identify present vulnerabilities in different social contexts and provide guidance on rights and services.

Keywords: social interview; supervised internship; health.

1 INTRODUÇÃO

O processo de trabalho do Serviço Social no contexto da saúde é fundamental para a efetivação das propostas do Sistema Único de Saúde (SUS) no Brasil. Neste contexto, a entrevista social emerge como uma ferramenta essencial para compreender as complexidades sociais dos usuários e suas famílias, permitindo aos assistentes sociais uma intervenção crítica e direcionada. Ao longo deste estudo, exploraremos a importância da entrevista social no ambiente hospitalar, especialmente no Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí (HU-UFPI). Para Kisnermam(1978 apud Lewgoy;Silveira, 2007) a entrevista, é um meio de trabalho que permite estabelecer uma relação profissional, um vínculo intersubjetivo e interpessoal entre duas ou mais pessoas, estabelecendo como diferencial, em seu uso, a maneira e a intenção de quem a pratica. Falar sobre entrevista e suas técnicas é discorrer sobre processo de trabalho.

Nesse sentido, o trabalho não se realiza sobre coisas ou sobre objetos, como acontece em outras áreas do saber; dá-se, ao contrário, com pessoas e, mais ainda, com base numa intercessão partilhada entre o usuário e o profissional, na qual o primeiro contribui para o processo de trabalho, ou seja, é parte ativa desse processo. Enquanto fornecedor de valores de uso substantivo, o usuário torna-se co-partícipe do processo de trabalho e, quase sempre, coresponsável pelo êxito ou insucesso da ação profissional (Lewgoy;Silveira, 2007, p. 239).

Diante disso, ao longo da análise feita, busca-se refletir sobre a importância da entrevista social enquanto instrumento de conhecimento e intervenção, sendo abordadas suas especificidades, potencializando a intervenção crítica do (a) assistente social. Com base nas experiências vivenciadas durante o estágio supervisionado no HU-UFPI, foi possível compreender como a entrevista social contribui para uma abordagem mais humanizada e direcionada às necessidades específicas dos usuários. Neste contexto, na perspectiva do caráter

investigativo pertencente à profissão, este estudo ressalta a importância da entrevista social como um instrumento essencial para o trabalho do(a) assistente social na promoção da saúde e na garantia dos direitos dos usuários, destacando seu papel central na construção de relações humanas e no desenvolvimento de intervenções mais eficazes e adequadas às demandas e realidades sociais.

2 TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA SAÚDE: DIMENSÕES FUNDAMENTAIS DO TRABALHO PROFISSIONAL

Na área da saúde, o trabalho do (a) assistente social vem contribuir para efetivação das propostas do SUS. O Serviço Social desempenha um papel significativo na consolidação do direito à saúde, indo além da concepção tradicional de saúde/doença e alinhando-se aos princípios fundamentais do Sistema Único de Saúde (SUS) (Pereira; Garcia, 2012). As proposições enunciadas no projeto ético-político do Serviço Social, materializadas no Código de Ética de 1993, convergem e refletem o movimento da Reforma Sanitária brasileira, o princípio orientador da Reforma Sanitária, que fundamenta a criação do Sistema Único de Saúde (SUS) em 1990, busca fortalecer a descentralização político-administrativa, promover a participação popular e adotar uma abordagem abrangente da saúde. Isso visa superar o modelo tradicional centrado na cura, moldado pelos ideais capitalistas de atender às demandas e interesses do mercado (Sarreta, 2008).

Nesse contexto, o Movimento considera as responsabilidades do Estado na implementação de políticas sociais e ações intersetoriais. Essas ações visam desenvolver uma política de saúde que planeje medidas eficazes para reduzir as desigualdades sociais, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida.

A implantação e desenvolvimento do SUS no país vêm requerendo a atuação do assistente social no processo de (re) organização dos serviços, nas ações interdisciplinares e intersetoriais, no controle social, entre outras demandas que expressam a abrangência do conceito de saúde vigente, especialmente nos municípios, que é onde se concretizam as ações e serviços de saúde, buscando fortalecer a perspectiva da universalização do acesso a bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais (Bravo, 2006 apud Sarreta, 2008, p. 40).

A criação do Sistema Único de Saúde (SUS) representa uma conquista de cidadania na história da sociedade brasileira, marcada por uma participação organizada no processo

democrático durante os anos de 1980. Durante esse período, a sociedade apresentou propostas que contribuíram para a formulação da Constituição Federal de 1988. Essas propostas defendiam garantias tanto individuais quanto coletivas, estabelecendo um abrangente sistema de Seguridade Social que assegura direitos universais de acesso à saúde, previdência e assistência social. O SUS é compreendido não apenas como uma estrutura estática, mas sim como um processo dinâmico, caracterizado como uma reforma social (Sarreta, 2008).

Nesse cenário, o Conselho Nacional de Saúde, por meio da Resolução nº 218, datada de 6 de março de 1997, reconhece o assistente social como uma das catorze profissões de nível superior na área da saúde. O atendimento direto aos usuários, prestado em diversos contextos profissionais na área da saúde, abrange desde a atenção primária até os serviços que se estruturam com base em ações de média e alta complexidade. Essa prestação de serviços se manifesta concretamente na configuração da rede de saúde no Brasil, englobando unidades da Estratégia de Saúde da Família, postos e centros de saúde, policlínicas, institutos, maternidades, Centros de Apoio Psicossocial (CAPs), hospitais gerais, de emergência e especializados, inclusive aqueles vinculados a instituições de ensino superior. Essa abrangência é independente da esfera de vinculação, seja ela federal, estadual ou municipal (Cfess, 2010).

As ações desenvolvidas nesse âmbito, estando predominantemente relacionadas ao atendimento direto com os usuários dos serviços, podem ser socioassistenciais, de articulação interdisciplinar e as ações socioeducativas, estando integradas ao processo coletivo do trabalho em saúde (Cfess, 2010). A necessidade desse profissional no espaço da saúde é de suma importância, pois possui perspectivas específicas na análise das condições de saúde do usuário, bem como habilidades diferenciadas para realizar os encaminhamentos necessários (Cfess, 2010). Em última análise, reconhecer a atuação do (a) assistente social é essencial para fortalecer o Sistema Único de Saúde (SUS) no Brasil, a partir das dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa suas ações são orientadas, garantindo uma abordagem holística e efetiva diante das manifestações da questão social.

A primeira dimensão (teórico-metodológica) diz respeito à habilidade de compreender o método e as teorias, bem como sua aplicação prática na atuação profissional. A segunda dimensão (ético-política) está relacionada aos propósitos e metas das intervenções do assistente social, destacando os princípios e valores universais que orientam essas ações. Por último, a terceira dimensão (técnico-operativa) refere-se à aptidão do profissional para integrar meios e instrumentos na concretização dos objetivos, fundamentando-se nos valores

concebidos (Guerra, 2012). Nesse contexto, é válido analisar o trabalho desempenhado pelos assistentes sociais considerando suas características distintivas, incluindo a maneira como esses profissionais examinam as contradições fundamentais da realidade social e implementam suas ações.

Portanto, o Serviço Social não se limita a um espaço específico; um profissional qualificado pode atuar em diversas dimensões da questão social dentro do contexto das políticas sociais. Para efetivamente engajar-se e abordar essas dimensões variadas, o assistente social necessita de fundamentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnicos-operativos. Essas bases orientarão suas ações e conferirão propósito ao seu trabalho (Pereira, 2015).

[..] é tomando por base essas dimensões que se poderá discutir as estratégias e técnicas de intervenção profissional, a partir de quatro questões fundamentais: **o que fazer, porque fazer, como fazer e para que fazer**. Dessa forma, compreende-se que não se trata apenas da construção operacional do fazer, mas, sobretudo, da dimensão intelectual e ontológica do trabalho, considerando aquilo que é específico ao trabalho do assistente social em seus mais variados espaços sócio-ocupacionais de intervenção (Pereira, 2015,p. 5).

Quando solicitado a fornecer respostas profissionais, o(a) assistente social não apenas demonstra suas habilidades, mas também é reconhecido por seus conhecimentos, conferindo legitimidade à sua prática. Essa validação não se limita à intervenção em si, mas é resultado da maneira como aqueles que solicitam os serviços destes profissionais reconhecem seus saberes, sua capacidade argumentativa e endossam sua atuação profissional. Além disso, é crucial identificar as condições objetivas nas quais esse trabalho é realizado para compreender plenamente o reconhecimento do exercício profissional do (a) assistente social (Torres et. al, 2016).

O Serviço Social é oficialmente regulamentado pela Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993, que delimita as responsabilidades e competências dos assistentes sociais. Além dessa legislação, esses profissionais aderem ao Código de Ética da Profissão, às Normativas emitidas pelo CFESS, às leis sociais vigentes e às diretrizes curriculares da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS) para os cursos de graduação na área.

Ao considerar a questão social como um conjunto de manifestações que delineiam as disparidades sociais, o(a) assistente social é um(a) profissional que estuda a realidade social, podendo trabalhar diretamente com a população e/ou na gestão das políticas com outras categorias profissionais.

Nesse viés, “é possível afirmar que a questão social é uma categoria que expressa a contradição fundamental do modo capitalista de produção” (Toledo et al.,2017, p. 2). No contexto do sistema capitalista, diversos desafios sociais surgem, contribuindo para questões como fome, desemprego, racismo, lgbtfobia, falta de moradia e desigualdades no acesso aos serviços de saúde.

Assistentes sociais em seu cotidiano confrontam-se diretamente com as expressões da questão social. Compreender o Serviço Social como uma atividade profissional implica reconhecer sua conexão intrínseca com os interesses das classes opostas que formam a estrutura da sociedade capitalista. Assim, a profissão se configura como uma forma especializada de trabalho coletivo, ao ser expressão de necessidades sociais derivadas da prática histórica das classes sociais no enfrentamento da questão social e suas expressões (Iamamoto; Carvalho, 2007 apud Pereira,2015, p.4).

De igual modo, compreende-se que a prática profissional se envolve em processos de trabalho que se adaptam e se conformam de acordo com as condições e relações sociais particulares do ambiente sócio-ocupacional em que ocorre. Estas condições e relações variam conforme o contexto no qual o trabalho do assistente social é executado (Pereira, 2015). No HU-UFPI, o trabalho do (a) assistente social está predominantemente relacionado ao atendimento direto aos usuários do serviço de saúde, seguindo os “Parâmetros para a Atuação de Assistentes Sociais na Saúde” (Cfess, 2010) que tem como finalidade referenciar a intervenção dos profissionais de Serviço Social na área da saúde e possui como um de seus eixos a qualificação do atendimento oferecido à população.

3 A ENTREVISTA COMO INSTRUMENTO POTENCIALIZADOR NA INTERVENÇÃO CRÍTICA DO SERVIÇO SOCIAL EM CONTEXTO HOSPITALAR

As ações desenvolvidas pelo Serviço Social não podem ocorrer de forma aleatória, é importante repensar a prática profissional para além das ações imediatas. Nesse sentido, o processo de trabalho requer um esforço de reflexão teórica e de fornecer as ferramentas necessárias para que os assistentes sociais possam superar abordagens mecanicistas e tecnicistas (Rodrigues,2014). Diante disso, a instrumentalidade possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais, para Guerra (2000), a instrumentalidade constitui-se numa condição concreta de reconhecimento social da profissão.

Aliado à dimensão técnico-operativa, explicitada no item anterior, o uso ou criação de instrumentos no processo de trabalho do (a) assistente social é a materialização do “fazer profissional” que articula instrumentos e técnicas no cotidiano de trabalho.

Todavia, essa dimensão não pode ser simplificada apenas à habilidade de usar técnicas e ferramentas, pois os instrumentos empregados no desempenho profissional não têm a capacidade de conduzir intervenções de forma independente. Assim sendo, a aplicação e análise do instrumental não devem ser feitas de maneira isolada; ao contrário, é essencial compreender a totalidade que envolve a profissão, incluindo seus determinantes, e reconhecer as particularidades que permeiam seus processos (Rodrigues,2014). O processo de trabalho tem o potencial de superar o senso comum a partir do momento em que são criadas metodologias com a finalidade de conhecer as particularidades dos sujeitos, demandando também uma articulação com as demais dimensões da ação profissional (teórico-metodológica e ético-política), sendo este um verdadeiro movimento dialético.

Diante do que foi elencado, “a entrevista é um dos instrumentos que possibilita a tomada de consciência pelos assistentes sociais das relações e interações que se estabelecem entre a realidade e os sujeitos, sendo eles individuais ou coletivos” (Lewgoy;Silveira, 2007, p.235). É um instrumento de trabalho do (a) assistente social e como tal necessita de um caminho e modo a ser realizado, devendo ser planejado pelo profissional. “É importante que o assistente social se organize para realizar a entrevista, considerando que sua ação esteja sustentada pelos eixos teórico, técnico e ético político” (Lewgoy; Silveira, 2007, p.236. Após organizar a entrevista, é preciso definir sua finalidade.

No âmbito do Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí (HU-UFPI), a entrevista desempenha um papel importante na avaliação inicial dos pacientes admitidos. Seu objetivo principal é acolher e compreender a realidade social dos usuários internados, identificando elementos socioeconômicos, familiares e culturais. Isso visa fornecer direcionamentos e encaminhamentos apropriados ao longo do período de internação até a alta hospitalar. O documento de entrevista utilizado pelo Serviço Social do HU-UFPI, trata-se da materialização de um procedimento de rotina validado pela instituição que direciona os profissionais a obterem informações sobre a composição familiar, níveis de educação, condições de moradia, renda, situação de emprego, religião e rede de apoio social. Essa abordagem estabelece uma prática habitual, onde cada paciente internado nas enfermarias passa por uma entrevista social. O POP- Procedimento Operacional Padrão do Serviço Social do

HU-UFPI que orienta o trabalho profissional se dá em sete tópicos: Identificação Social; Composição Familiar e Situação Habitacional; Situação Socioeconômica da família; Situação de risco ou vulnerabilidade social; Suporte Familiar ou rede de apoio; Contatos Familiares; Orientações/Encaminhamentos.

Importante salientar que, o procedimento não é um modelo engessado, e sim a base para a realização das entrevistas de forma mais padronizada.

Nesse sentido, na perspectiva crítica, compreende-se que a entrevista assume a função de instrumento potencializador da mediação, enquanto meio de se viabilizar o processo do conhecimento, objetivando a instrumentalidade, enquanto capacidade do assistente social de pôr em prática suas intencionalidades, ao acionar uma racionalidade advinda da razão dialética. [...] Ter ciência desse potencial da entrevista possibilita que o profissional tenha a seu dispor uma gama muito maior de possibilidades interventivas, visto que além de situar o instrumento no processo do conhecimento, torna possível enxergar a sua capacidade de obter informações de ordem subjetiva como uma ferramenta essencial da prática profissional crítica (Rodrigues, 2014, p. 95).

Dessa forma, podemos destacar que a entrevista vai além de um conjunto de perguntas e respostas fechadas direcionadas aos usuários. Compreende-se que a entrevista social possui o potencial de transcender uma abordagem puramente pragmática, podendo ser empregada como uma ferramenta numa perspectiva crítico-dialética (Rodrigues, 2014). Durante a prática intervencionista, a postura investigativa do assistente social abre espaço para um entendimento mais amplo, permitindo que as nuances subjetivas da vida dos indivíduos venham à tona. É nesse momento que a visão crítica entra em cena, capacitando o assistente social a refletir e identificar as vulnerabilidades presentes em um determinado contexto social.

Na área da saúde, os profissionais de Serviço Social enfrentam situações específicas que demandam ações imediatas e direcionadas. É necessário que esses profissionais acolham os usuários, assegurem o direito à informação, encaminhem demandas para a rede de serviços disponíveis, realizem a busca ativa por familiares quando necessário e desenvolvam alternativas para garantir os direitos dos cidadãos, mesmo diante das limitações inerentes ao ambiente hospitalar (Rodrigues, 2014). A entrevista no âmbito do Serviço Social transcende sua função tradicional, assumindo um papel central na compreensão das complexidades sociais. Dessa forma, a entrevista social se torna um espaço privilegiado para a construção de relações humanas autênticas e para o desenvolvimento de intervenções mais eficazes e adequadas às demandas e realidades dos usuários.

4 ENTREVISTA SOCIAL COMO FERRAMENTA DE INTERVENÇÃO: APRENDIZADOS DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO NO HU-UFPI

Considerando a discussão trabalhada nos itens anteriores, é relevante destacar as experiências adquiridas durante o estágio supervisionado do curso de Serviço Social da Universidade Federal do Piauí (UFPI), realizado no Hospital Universitário da UFPI. Durante esse período, foram conduzidas cerca de 100 (cem) entrevistas sociais sob a orientação de da assistente social supervisora de campo, a qual esteve acompanhando e contribuindo com o processo de formação durante todo o período do estágio supervisionado. Durante cada entrevista, o foco principal era entender os diversos aspectos sociais que influenciam a vida dos entrevistados, reconhecendo que a saúde não se limita apenas ao aspecto clínico, mas está intrinsecamente ligada a uma série de fatores sociais. A promoção da saúde na atualidade enfatiza o papel central dos determinantes gerais na influência das condições de saúde. Estes determinantes englobam uma ampla gama de fatores que afetam a qualidade de vida, como alimentação adequada, condições habitacionais, trabalho seguro, acesso à educação contínua, ambiente limpo, apoio social, estilo de vida saudável e cuidados de saúde acessíveis. As atividades de promoção da saúde estão focadas no bem-estar coletivo e no ambiente em sentido amplo, incluindo aspectos físicos, sociais, políticos, econômicos e culturais. Isso é alcançado por meio de políticas públicas e condições que facilitam escolhas saudáveis e fortalecem a capacidade das pessoas e comunidades para cuidar da própria saúde (Buss, 2020).

Com essa percepção da realidade, foi possível traçar um perfil dos usuários do referido hospital, tratando-se de um público proveniente, majoritariamente, do interior do estado do Piauí, com baixa escolaridade e com vulnerabilidade socioeconômica latente, por esse motivo, é recorrente a fragilidade de acesso à informação, o baixo letramento em saúde e desconhecimento de programas e projetos socioassistenciais. Salienta-se que após a análise das entrevistas sociais realizadas nas enfermarias de internação, observou-se ainda que grande parte dos usuários são beneficiários do Programa Bolsa Família, sendo muitas vezes a única fonte de renda de famílias com mais de quatro membros. Após essa análise, foi possível realizar as intervenções necessárias de acordo com a realidade de cada usuário, intervenção essa mediada pela entrevista social que funcionou como facilitadora para desvendar as nuances da situação social de cada indivíduo. Essas intervenções foram adaptadas às necessidades específicas de cada usuário, com base nas informações obtidas durante as entrevistas sociais.

Nesse viés, proporcionar saúde vai além de simplesmente prevenir doenças e prolongar a vida; envolve também criar condições que melhorem a qualidade de vida experimentada pelas pessoas, promovendo maior autonomia e bem-estar em suas vidas cotidianas (Buss,2020). Essa promoção de saúde é percebida, por exemplo, na democratização de informações relacionadas a programas e benefícios dentro do âmbito hospitalar.

O Serviço Social do HU-UFPI possui suas ações investigativas/interventivas baseadas no acolhimento e humanização do atendimento ao paciente, diretamente relacionadas com a garantia de direitos seguindo a Constituição Federal de 1988 e o que está disposto na Lei nº 8.080/1990, art. 196, que diz que “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” e na Carta de direitos dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) que dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde nos termos da legislação vigente.

Além disso, o processo de entrevista social inicial até o acompanhamento social permitiu identificar os usuários em situação mais crítica, para que pudessem receber um acompanhamento mais sistemático e atento às suas necessidades específicas. Devido a grande demanda e rotatividade de pacientes, não é possível acompanhar todos de forma contínua. Portanto, através da entrevista social inicial, foi possível priorizar aqueles usuários em situações mais críticas para receberem um acompanhamento mais sistemático e personalizado. Isso se torna essencial devido à alta demanda e à constante entrada e saída de pacientes, o que impossibilita o acompanhamento integral de todos.

Vivenciar o estágio supervisionado no Hospital Universitário da UFPI proporcionou sobretudo uma visão ampliada sobre a política de saúde, permitindo uma imersão nas práticas e desafios enfrentados no campo da saúde pública, ampliando a perspectiva sobre o SUS, os direitos dos pacientes e as estratégias de intervenção para promover o bem-estar e a equidade no acesso aos serviços de saúde. Além disso, contribuiu para o desenvolvimento de habilidades práticas como a capacidade de conduzir uma entrevista de forma eficaz, não a resumindo em uma atividade burocrática de perguntas e respostas, mas em um instrumento de trabalho com intencionalidade e caráter investigativo da realidade social dos usuários.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo ressalta a importância da entrevista social como uma ferramenta fundamental no processo de trabalho do assistente social no contexto hospitalar, especialmente no Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí (HU-UFPI). Ao analisar a experiência de estágio supervisionado e a rotina das entrevistas sociais realizadas, foi possível compreender como esse instrumento contribui para uma intervenção crítica e eficaz. A partir das entrevistas realizadas com os usuários do HU-UFPI e da observação participante ao longo do estágio, foi evidenciado que a entrevista social permite uma compreensão mais ampla da realidade social dos pacientes e de suas famílias. Isso possibilita aos assistentes sociais identificar as vulnerabilidades presentes nos diferentes contextos sociais, proporcionando um atendimento mais humanizado e direcionado às necessidades específicas de cada usuário, contribuindo para elaboração de um plano de cuidado condizente com as demandas identificadas.

Além disso, a entrevista social no contexto hospitalar não se limita apenas a uma abordagem pragmática de coleta de informações, mas assume um caráter crítico-dialético, permitindo ao profissional refletir sobre as complexidades sociais e desenvolver intervenções mais eficazes e adequadas às demandas e realidades dos usuários. Diante disso, é possível afirmar que a entrevista social desempenha um papel central na promoção da equidade no acesso aos serviços de saúde, contribuindo para a garantia do direito à saúde e para a melhoria da qualidade de vida dos usuários.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidente da República, 2016.

BUSS, Paulo Marchiori et al. **Promoção da saúde e qualidade de vida: uma perspectiva histórica ao longo dos últimos 40 anos (1980-2020)**. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 25, n. 12, p. 4723-4735, 2020.

CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde**. Série: Trabalho e projeto profissional nas políticas sociais. Brasília, 81 p., 2010.

GUERRA, Yolanda. Apresentação. In: SANTOS, Cláudia M. dos; BACKX, Sheila; _____ (Org.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. Juiz de fora: Ed. UFJF, 2012. p.9-13.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade no trabalho do assistente social**. Capacitação em Serviço Social e política social, v. 4, p. 53-63, 2000.

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

PEREIRA, Priscila Lopes; GARCIA, Vera Lúcia. **Serviço Social e Saúde- Processos de trabalho e gestão**. Serviço Social & Realidade, v. 21, n. 1, 2012.

PEREIRA, Sofia LB. **As dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa: particularidades e unidade**. In: I Congresso Internacional de Política Social e Serviço Social: Desafios Contemporâneos. Londrina PR. 2015.

RODRIGUES, Samara Morais et al. **Entrevista em serviço social: uma rediscussão crítica do instrumento técnico-operativo**. 2014.

SARRETA, Fernanda Oliveira. **O trabalho do assistente social na saúde**. Ciência et Praxis, v. 1, n. 02, p. 39-46, 2008.

TOLEDO, Herculis Pereira; ROCHA, Daniel Albuquerque; BROTTTO, Marcio Eduardo. **Trabalho do Assistente Social: Debate sobre as formas de manifestação da questão social**. 2017.

TORRES, Mabel Mascarenhas et al. **O trabalho do assistente social nas políticas públicas: desafios cotidianos**. VII Jornada Internacional de Políticas Públicas, São Luís, 2016.