

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

### O TRABALHO DA E DO ASSISTENTE SOCIAL NO ACESSO À SAÚDE BUCAL: entre desafios e estratégias de enfrentamento

### THE WORK OF THE SOCIAL WORKER IN ACCESS TO ORAL HEALTH: between challenges and tactical strategies

Miriam Santos Bonfim<sup>1</sup>

#### RESUMO

Este artigo, aborda a importância do trabalho da e do assistente social na área da saúde a partir de um relato de experiência de estágio supervisionado em Serviço Social, com recorte na saúde bucal, uma vez que o local de estágio foi na Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Goiás (FO/UFG). O tema emergiu dos diálogos construídos com as supervisoras acadêmica e de campo, e da observação realizada no que tange o entendimento de profissionais e usuárias/os da FO do que faz a/o assistente social, suas atribuições e competências na direção de aproximar usuárias/os do acesso a direitos e serviços que atendam às suas demandas na particularidade da atenção à saúde bucal. A partir disso, salientamos a importância de apresentar o Serviço Social e dar conhecimento ao trabalho profissional desenvolvido junto as/os usuárias/os que buscam atendimento na FO.

**Palavras-chave:** : Serviço Social; relato de estágio; acesso à saúde.

#### ABSTRACT

This article addresses the importance of the work of social workers in the health area from an experience report of supervised internship in Social Work, with a focus on oral health, since the internship location was at the Faculty of Dentistry of the Federal University of Goiás (FO/UFG). The theme emerged from the dialogues built with the academic and field supervisors, and from the observation carried out regarding the understanding of professionals and users of the OF of what the social worker does, their attributions and competencies in the direction of bringing users closer to access to rights and services that meet their demands in the particularity of oral health care. Based on

<sup>1</sup> Graduanda em Serviço Social pela Universidade Federal de Goiás – Campus Goiás. Email: miriamsantos@discente.ufg.br.

this, we emphasize the importance of presenting Social Work and giving knowledge to the professional work developed with users who seek care at the FO.

**Keywords:** Social service; internship report; access to health oral..

## **1 INTRODUÇÃO**

O presente artigo trata-se de um relato de experiência obtida através do estágio supervisionado em Serviço Social e tem o objetivo de apresentar as atribuições da/o assistente social na saúde, com recorte na saúde bucal, uma vez que o local de estágio foi na Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Goiás (FO/UFG). O tema emergiu dos diálogos construídos com as supervisoras acadêmica e de campo, e da observação realizada no que tange o entendimento de profissionais e usuáries/os da FO do que *faz a/o assistente social*, suas atribuições e competências na direção de aproximar usuáries/os do acesso a direitos e serviços que atendam às suas demandas na particularidade da atenção à saúde bucal. A partir disso, salientamos a importância de apresentar o Serviço Social e dar conhecimento ao trabalho profissional desenvolvido junto as/os usuáries/os que buscam atendimento na FO. A Faculdade de Odontologia da UFG possui convênio com a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia e possui relevância social significativa, visto que oferece tratamento odontológico pelo SUS que garante um direito básico à saúde bucal como prestadora de serviços e também particular – por meio das clínicas de especialização - com custo reduzido, para a população em sua maioria de baixa renda. Além de ser referência pela sua qualidade e diversificação dos tratamentos, do básico ao complexo, como também de público, tendo clínicas específicas para pessoas com deficiência (Pcd's) e infantil para crianças de até 11 anos de idade. O acesso aos serviços da FO se dá por meio da regulação do SUS, como também demanda espontânea mediante fila de espera, urgência e agendamento para cirurgia de extração de dentes.

## **2 A IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO SOCIAL DA GARANTIA AO ACESSO E PERMANÊNCIA NOS SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS**

Para refletir sobre o trabalho da/o assistente social no acesso à saúde bucal, bem como explicitar suas atribuições, é necessário resgatar o conceito ampliado de saúde e o compromisso do Serviço Social na efetivação do acesso ao direito social à saúde, conforme

resguardado pela Constituição de 1988.

A saúde conforme inscrita na Constituição, é resultante da luta empreendida pelo Movimento de Reforma Sanitária que buscou a defesa da universalização das políticas sociais e a garantia dos direitos sociais. Nesse sentido, ressalta-se a concepção ampliada de saúde, que não está descolada das condições de vida e de trabalho, ou seja, com ênfase nos determinantes sociais, não é apenas a ausência de doença. Com a construção do Sistema Único de Saúde (SUS), que tem como princípios a intersectorialidade, integralidade, descentralização, universalização, participação social, ocorre a expansão dos direitos da população ao passo que novas demandas são colocadas ao Serviço Social. Com isso, amplia os espaços ocupacionais para a/o assistente social, uma profissão que tem como seu objeto de investigação e intervenção a questão social e suas expressões vivenciadas cotidianamente por mulheres e homens.

O conceito de questão social está engendrada na contradição capital x trabalho, ou seja, é uma categoria específica do modo de produção capitalista. Essas contradições inerentes ao capitalismo se concretizam a partir da má distribuição das riquezas socialmente produzidas pela classe trabalhadora, que é apropriada pela burguesia. Na literatura do Serviço Social, a concepção mais difundida de questão social é:

“A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e repressão”. (CARVALHO; IAMAMOTO, 1983, p.77).

As/os assistentes sociais estudam, pesquisam e intervêm nas múltiplas expressões da questão social, se opondo e resistindo ao capitalismo junto a classe trabalhadora, para isso utilizam de instrumentais, pautados no projeto ético-político da profissão, que visa aproximar as/os usuárias/os dos direitos sociais, como também a defesa intransigente dos direitos humanos, como explicitado no código de ética da profissão.

De acordo com o documento de subsídio para a atuação do Serviço Social produzido pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) intitulado “Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde”, o próprio conceito de saúde sustenta a importância do Serviço Social nessa área:

Constituição Federal de 1988 e na Lei nº 8.080/1990 ressalta as expressões da questão social, ao apontar 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” (CF, 1988, artigo 196) e indicar como fatores determinantes e condicionantes da saúde, “entre outros, a alimentação, a moradia, o saneamento básico, o meio ambiente, o trabalho, a renda, a educação, o transporte, o lazer e o acesso aos bens e serviços essenciais; os níveis de saúde da população expressam a organização social e econômica do País” (Lei nº 8.080/1990, artigo 3º). (CFESS, 2010, p. 39).

A partir dessa fundamentação o trabalho das/os assistentes sociais na saúde como um todo - o que inclui a saúde bucal - tem o compromisso na prestação de serviços de qualidade à população, como também no planejamento e participação social. Além de pensar, pesquisar e intervir de forma crítica, na perspectiva do direito universal à saúde e luta pela real da efetivação do SUS.

Os/as assistentes sociais na saúde trabalham em quatro grandes eixos, que são articulados dentro de uma concepção de totalidade: atendimento direto aos usuários; mobilização, participação e controle social; investigação, planejamento e gestão; assessoria, qualificação e formação profissional.

De modo geral, e segundo o CFESS (2010), as ações socioassistenciais têm se constituído como umas das principais demandas das/os assistentes sociais na área da saúde, referem-se a solução quanto ao atendimento; reclamação em relação a qualidade do atendimento e/ou não atendimento; a falta de entendimento sobre o tratamento indicado, como também ausência de condições para realizá-lo; o deslocamento da população a outros municípios para acessar o tratamento adequado como consequência da desigualdade e cobertura dos serviços de saúde e agravamento das situações de morbidade e mortalidade por doenças que poderiam ter sido evitadas e/ou prevenidas.

Na especificidade da Faculdade de Odontologia da UFG, as ações mais desenvolvidas são: a articulação com a equipe de saúde e ações socioeducativas. A articulação com a equipe de saúde trabalha na perspectiva de interdisciplinaridade, que é defendido na saúde, pois as diferentes especialidades que compõem a equipe de saúde permitem diferentes abordagens e enriquece o atendimento. Nessa ação, a/o assistente social tem tido, muitas vezes, dificuldades de compreensão por parte da equipe de saúde das suas atribuições e competências face à dinâmica de trabalho imposta nas unidades de saúde determinadas pelas pressões com relação à demanda e à fragmentação do trabalho ainda existente.

No trabalho junto a equipe de saúde, destaca-se a principal demanda da/o assistente

social que trata-se da análise e identificação dos determinantes sociais da situação apresentada pelos/as usuários/as a fim de garantir a participação dos mesmos no processo de reabilitação, como também a plena informação de sua situação de saúde e a discussão sobre as suas reais necessidades e possibilidades de recuperação face as suas condições de vida.

Destaca-se ainda, que este processo de leitura crítica da realidade social, apenas a/o assistente social tem competência para realizar dado sua formação profissional. Pois para aproximar das especificidades das/os usuárias/os, apreender, construir propostas de trabalho, requer mobilizar as três dimensões inerentes do exercício profissional das/os assistentes sociais, que são: dimensão teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa. Esse movimento tem o objetivo de re(afirmar) a saúde enquanto direito, o que requer compromisso com a classe trabalhadora e qualidade nos serviços prestados.

As ações socioeducativas (educação em saúde) constituem como o principal foco do trabalho da/o assistente social da FO/UFG, que são as atividades de orientação reflexiva e a socialização de informações por meio de abordagens individuais e/ou em grupo.

Tais ações são o eixo central do trabalho da profissional em Serviço Social, principalmente por estar localizada no Serviço de Atendimento ao Público (SEAP), onde tem o maior fluxo de abordagem das/os usuários/as da FO. A educação em saúde não pode ser vista enquanto apenas fornecimento de informações isoladas, pois esta prática tem como intencionalidade a dimensão da libertação, ou seja, criar uma cultura de participação no conhecimento crítico de sua realidade e enfatizar o protagonismo das/os usuários no seu processo de tratamento odontológico.

Nesse espaço, a/o assistente social fundamentado no projeto ético político profissional vem respondendo as demandas, mobilizando a rede de serviços, construindo a consciência sanitária junto aos/às usuários tendo em vista o direito das pessoas e comunidade à saúde enquanto conceito ampliado. Os principais instrumentais utilizados na FO/UFG são o acompanhamento social e o acolhimento social. Entre essas práticas, devo destacar: a sensibilização das/os usuárias/os acerca dos seus direitos sociais, princípios e diretrizes do SUS, rotinas institucionais; democratização das informações da rede de atendimento e a elaboração e/ou divulgação de materiais socioeducativos que visem facilitar o conhecimento e o acesso aos serviços oferecidos pela FO/UFG.

Como já foi citado anteriormente, na FO o Serviço Social está localizado no SEAP, mas também dispõe de uma sala individual para atendimento, que garante o sigilo conforme

preconiza o código de ética profissional, em seu Parágrafo V que se refere ao sigilo profissional:

- Art. 15: Constitui direito do/a assistente social manter o sigilo profissional;
- Art. 16: O sigilo protegerá o/a usuário/a em tudo aquilo de que o/a assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional;

Parágrafo único: Em trabalho multidisciplinar só poderão ser prestadas informações dentro dos limites do estritamente necessário;

- Art. 17 É vedado ao/à assistente social revelar sigilo profissional;
- Art. 18 A quebra do sigilo só é admissível quando se tratarem de situações cuja gravidade possa, envolvendo ou não fato delituoso, trazer prejuízo aos interesses do/a usuário/a, de terceiros/as e da coletividade;

Parágrafo único: A revelação será feita dentro do estritamente necessário, quer em relação ao assunto revelado, quer ao grau e número de pessoas que dele devam tomar conhecimento.

Neste espaço é possível a aproximação com a realidade da/o usuária/o por meio da escuta qualificada para realizar as orientações necessárias, de caráter individual, para a garantia de direitos e/ou encaminhamentos já que em alguns casos é possível estabelecer articulação com a rede e demais coordenadores das clínicas a fim de atender as demandas de acordo com cada situação específica. Vale destacar, que este movimento só é feito quando a/o assistente social considera necessário. Porém, muitas das vezes o/a profissional se sente impotente diante das normas e regras preestabelecidas da instituição e desenvolve ações pontuais, por vezes, imediatistas. Nessas situações, é imprescindível o compromisso da/o profissional com a classe trabalhadora no desenvolvimento de intervenções pautadas no projeto ético-político do Serviço Social, no artigo intitulado como “A importância categoria mediação para o Serviço Social” as autoras Martinelli e Moraes destacam:

Portanto, diante desse profundo jogo de forças sociais é dever ético do profissional entender e interpretar criticamente a realidade na qual atua, sem perder de vista que se trata de um processo dinâmico que nada tem de estático ou linear, dessa forma poderemos alcançar uma prática profissional transformadora e direcionada socialmente. (MERTINELLI; MORAES, 2012, Pág. 02).

Em contrapartida, não podemos perder de vista que a política neoliberal, que defende

o processo de privatização e a saúde como mercadoria, tem sido um dos reais desafios para o trabalho da/o assistente social na área da saúde, pois esse projeto privatista defende um sistema de saúde focalizado, assistencialista, sem financiamento público, ou seja, está longe dos princípios estabelecidos pelo SUS.

Além da precarização nos serviços, o avanço neoliberal limita e precariza as condições do exercício profissional, dificultando assim o acesso aos direitos sociais das/os usuárias/os. Os principais problemas encontrados na política pública de saúde são: a desigualdade de acesso da população aos serviços de saúde, o desafio de construção de práticas baseadas na integralidade, os dilemas para alcançar a equidade no financiamento do setor, os avanços e recuos nas experiências de controle social, a falta de articulação entre os movimentos sociais, entre outras.

O projeto privatista impõe demandas ao/à assistente social, por exemplo, a seleção socioeconômica da/os usuárias/os, trabalho psicossocial por meio de aconselhamento, ação fiscalizatória aos/às usuárias/os dos planos de saúde, assistencialismo por meio da ideologia do favor e predomínio de práticas individuais. Porém o trabalho da/o assistente social na área da saúde deve ter como eixo central a busca criativa e incessante da incorporação dos conhecimentos e das novas requisições à profissão, articulados aos princípios dos projetos da reforma sanitária e ético-político do Serviço Social. Ou seja, transpassa pela compreensão dos aspectos sociais, econômicos e culturais que interferem no processo saúde-doença, intervém nos seus determinantes.

### **3 CONCLUSÃO**

Nesse sentido, o relato de experiência busca contribuir com as reflexões de estudantes e profissionais de Serviço Social diante das múltiplas expressões da questão social, em específico, na necessidade de divulgar o trabalho que as e os assistentes sociais desempenham no atendimento um público na sua maioria pobre e interseccionados com outras questões para além da classe, como raça/cor e identidade de gênero.

Outro aspecto que necessário, foi a divulgação e a construção de informações sobre o Serviço Social da Faculdade de Odontologia da UFG. Infere-se a necessidade de tornar nítido para a comunidade e usuários, o trabalho da/o assistente social e suas atribuições neste espaço,

sua importância no acesso e permanência da/o usuária/o ao direito à saúde bucal, que inclusive, perpassa pela oferta de um atendimento de fato acessível.

Esse cenário vem de encontro à inquietação e discussão recorrente no seio da profissão, referente à inserção da/o assistente social na saúde, que muitas das vezes se encontram em um lugar de subalternidade, onde são enxergados como o “resolve tudo” e/ou “faz tudo”. Com isso, o Serviço Social tem travado uma luta histórica pelo reconhecimento e valorização da profissão dentro da área, exemplo disso são as várias produções acerca do tema que foram construídas pelas/os profissionais, estudantes, conjunto CFESS/CRESS e demais entidades.

É importante destacar que a democratização de informações possibilita a identificação de direitos e serviços disponíveis para a população. Estes mecanismos de comunicação fazem parte de uma das estratégias encontradas uma sensibilização e visibilidade acerca da importância do Serviço Social na política de saúde.

Entende-se que ao esclarecer a comunidade sobre o Serviço Social potencializa o trabalho interdisciplinar na direção das necessidades de saúde bucal das/os usuários e na defesa e ampliação dos direitos das/os usuários.

## REFERÊNCIAS

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, 2010.

**Código de Ética Profissional do Assistente Social**. Brasília: CFESS, 1993.

IAMAMOTO, Marilda Vilela; CARVALHO, Raul. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. São Paulo, Cortez, 1983.

MATOS, Maurílio Castro. Reforma Sanitária e o Projeto Ético-Político do Serviço Social: elementos para o debate. In: BRAVO, Maria Inês Souza; VASCONCELOS, Ana Maria; GAMA, Andréa de Souza; MONNERAT, Gisele Lavinias (Org.). Saúde e Serviço Social. São Paulo: Cortez; Rio de Janeiro: UERJ, 2004.

MORAES, Josiane; MARTINELLI, Maria Lúcia. A importância da categoria mediação para o serviço social. XX Seminário latino-americano de escuela de trabajo social, 2012. Disponível em: [https://www.cressrn.org.br/files/arqui\\_vos/Y6O09Vi7X17oOE584R0e.pdf](https://www.cressrn.org.br/files/arqui_vos/Y6O09Vi7X17oOE584R0e.pdf). Acesso em 09 de Ago. de 2023.