



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR POLYDORO ERNANI DE SÃO THIAGO  
RESIDÊNCIA INTEGRADA MULTIPROFISSIONAL EM SAÚDE

PAULO RICARDO RACHADEL

**O ACOLHIMENTO ENQUANTO TÉCNICA DE INTERVENÇÃO DO/A  
ASSISTENTE SOCIAL:** A experiência da atuação profissional com pacientes  
onco-hematológicos em um Hospital Universitário no Sul do Brasil

FLORIANÓPOLIS

2022

PAULO RICARDO RACHADEL

**O ACOLHIMENTO ENQUANTO TÉCNICA DE INTERVENÇÃO DO/A  
ASSISTENTE SOCIAL: A experiência da atuação profissional com pacientes  
onco-hematológicos em um Hospital Universitário no Sul do Brasil**

Trabalho de Conclusão de Residência apresentado à Residência Integrada Multiprofissional em Saúde (RIMS) do Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Saúde na ênfase de Alta Complexidade.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Marisa Camargo, Dr<sup>a</sup>.

Co-orientadora: Patrícia Fraga, MSc.

FLORIANÓPOLIS

2022

# **O ACOLHIMENTO ENQUANTO TÉCNICA DE INTERVENÇÃO DO/A ASSISTENTE SOCIAL: A experiência da atuação profissional com pacientes onco-hematológicos em um Hospital Universitário no Sul do Brasil**

Paulo Ricardo Rachadel<sup>1</sup>

Marisa Camargo<sup>2</sup>

Patrícia Fraga<sup>3</sup>

## **RESUMO**

O tema escolhido deste relato de experiência tem como base a vivência do autor inserido em um Programa de Residência Integrada Multiprofissional em Saúde, atuando em uma equipe multiprofissional com pacientes onco-hematológicos, com a realização de ações teórico-práticas na condição de assistente social residente. Entendendo o acolhimento enquanto uma técnica, permite-se mediar e potencializar o trabalho do/a assistente social, buscando discuti-lo como parte integrante da intervenção profissional associada aos instrumentos técnico-operativos do Serviço Social. Nessa abordagem apresenta-se sua concepção enquanto uma técnica de trabalho na atuação com pacientes onco-hematológicos, bem como as contribuições e potencialidades do acolhimento no fazer profissional do/a assistente social. Através do acolhimento observa-se que o vínculo entre profissional e usuário/a é ampliado, tornando o atendimento um processo mais fluido, relatos com mais detalhes, e uma maior confiança do/a usuário/a em apresentar informações ao/a profissional. No decorrer dos atendimentos, por meio das informações coletadas o/a assistente social dispõe de dados privilegiados que possibilitam um melhor planejamento do tratamento do/a usuário/a junto à equipe multiprofissional, potencializando as intervenções propostas ao longo deste período.

**Palavras-chave:** Acolhimento; Intervenção; Serviço Social.

## **ABSTRACT**

The theme chosen for this experiment report is based on the experience of the author inserted in a Multiprofessional Integrated Residency Program in Health, working in a multidisciplinary team with oncological-hematological patients, with the performance of theoretical-practical actions as a social worker resident. Understanding Welcoming as a technique allows the professionals to mediate and enhance the work of the social worker, seeking to discuss it as an integral part of the professional intervention associated with the technical-operative instruments of Social Work. In this approach, the concept of Welcoming is

---

<sup>1</sup> Assistente Social Residente na ênfase de Atenção em Alta Complexidade em Saúde pelo Programa de Residência Integrada Multiprofissional em Saúde (RIMS) do Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago da Universidade Federal de Santa Catarina (HU/UFSC). E-mail: paulorrachadel@gmail.com

<sup>2</sup> Doutora em Serviço Social pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC/RS). Professora do Departamento de Serviço Social (DSS) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). E-mail: marisa.camargo@ufsc.br

<sup>3</sup> Assistente Social e Preceptora no Programa de Residência Integrada Multiprofissional em Saúde do Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago da Universidade Federal de Santa Catarina. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail: patriciafraga2@gmail.com

presented as a technique of working with oncological-hematological patients, as well as the contributions and potentialities of Welcoming in the professional work of the social worker. Through Welcoming and hospitality, it is observed that the bond between the professional and the user is expanded, making the service a more fluid process, reports with more details, and greater confidence of the user in presenting information to the professional. During the consultations, through the information collected, the social worker has data that allow better planning of the user's treatment with the multidisciplinary team, enhancing the interventions proposed throughout this period.

**Keywords:** Welcoming; Intervention; Social Work.

## 1 INTRODUÇÃO

O presente artigo apresenta uma discussão a respeito do acolhimento enquanto uma técnica de trabalho do/a assistente social a partir do relato de experiência na condição de assistente social residente no Programa de Residência Integrada Multiprofissional em Saúde (RIMS) inserido na equipe de onco-hematologia do Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago da Universidade Federal de Santa Catarina (HU/UFSC), atualmente administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH).

O objetivo do relato de experiência consiste em refletir sobre o uso do acolhimento como técnica de intervenção da profissão no atendimento de usuários/as em tratamento onco-hematológico com base analítica na atuação do Serviço Social no HU/UFSC. Para tanto, parte da observação participante e das análises desenvolvidas pelo autor inserido na Residência Integrada Multiprofissional de Saúde (RIMS) entendendo-a enquanto espaço privilegiado para a formação e prática interprofissional em saúde e para o aprimoramento contínuo dos instrumentos técnico-operativos de intervenção profissional.

Criada em 2005 por meio da promulgação da Lei nº 11.129, a Residência Multiprofissional em Saúde consiste em um programa de cooperação intersetorial entre os Ministérios da Saúde (MS) e Educação (MEC). O programa tem como objetivo incentivar a inserção qualificada de jovens profissionais da saúde no mercado de trabalho, em especial em áreas prioritárias do Sistema Único de Saúde (SUS).

A Residência Multiprofissional em Saúde é estabelecida como um programa de pós-graduação Lato Sensu, mas com um grande diferencial das demais modalidades, pois apresenta duração mínima de dois anos, carga horária de sessenta horas semanais, e atuação voltada para a educação em serviço, apresentando ênfase na prática, a qual representa oitenta por cento da carga horária do Programa, sendo os demais vinte por cento contemplados com aulas e ações teóricas, totalizando 5760 horas.

Nesse espaço de inserção, a população atendida pela equipe de onco-hematologia do HU/UFSC consiste integralmente em usuários/as do SUS que apresentam um diagnóstico de câncer hematológico<sup>4</sup>, dentre os quais podemos destacar como principais patologias as leucemias, mielomas e linfomas<sup>5</sup>. Muitos desses usuários/as ao longo do tratamento serão submetidos à quimioterapia, radioterapia, cirurgia, imunoterapia, transplante de células-tronco hematopoiéticas, dentre outras abordagens terapêuticas.

No cotidiano da atuação profissional uma das técnicas de intervenção do/a assistente social utilizados com grande frequência é o acolhimento. Por meio deste, o/a assistente social busca construir uma relação de confiança e de vínculo com o/a usuário/a do serviço, e a partir dessa relação, traçar estratégias de intervenção que viabilizem o acesso a direitos sociais da população atendida.

Cabe destacar que a partir de levantamento bibliográfico sobre a temática foram identificadas duas concepções de acolhimento. Uma que diz respeito ao acolhimento em saúde enquanto uma diretriz da Política Nacional de Humanização (BRASIL, 2010) do SUS e outra relativa ao acolhimento como técnica de trabalho do/a assistente social (SANTOS, 2005; CHUPEL & MIOTO, 2010). Esta última, pressupõe planejamento e propósito de intervenção para com os/as usuários/as e demais sujeitos envolvidos nesse processo.

No campo da saúde, o acolhimento pode ser compreendido como a aproximação entre o/a usuário/paciente e a equipe, na qual dentre os/as profissionais atuantes está o/a assistente social. Nesse espaço, objetiva-se tornar a relação profissional e sujeito mais humana e próxima (SANTOS; SILVA, 2019). Nesse sentido, o acolhimento constitui-se em uma técnica primordial para que se dê início e continuidade a intervenções profissionais baseadas em uma relação de confiança entre sujeito e profissional.

Considera-se que o uso de técnicas e instrumentos técnico-operativos faz parte do desenvolvimento de ações que objetivam oferecer respostas profissionais fundamentadas pelo projeto ético-político profissional tanto a usuários/as quanto às demandas institucionais. E, neste sentido, objetiva-se instigar o debate a respeito da direção, planejamento e finalidades das ações profissionais no atendimento do Serviço Social a pessoas com câncer hematológico

---

<sup>4</sup> Os cânceres hematológicos têm origem no tecido hematológico ou no sistema linfático, podendo circular, sendo assim chamados de “tumores líquidos”. Com relação aos cânceres sólidos, estes ficam restritos a seus órgãos de origem ou, em alguns casos, com metástase para outros órgãos, mas quase sempre com lesões ‘sólidas’.

<sup>5</sup> O tempo médio de tratamento dos cânceres hematológicos varia tanto pelo tipo quanto seu subtipo. O tratamento das leucemias, por exemplo, dura cerca de dois anos, sendo a fase de manutenção a de maior duração. O tratamento de linfomas pode durar cerca de seis meses a até quatro anos. Contudo, após o longo período de tratamento, os/as pacientes diagnosticados com algum tipo de câncer hematológico seguem em acompanhamento para monitoramento em caso de recidiva da doença.

no âmbito do SUS com enfoque na utilização do acolhimento na perspectiva de uma técnica associada aos instrumentos técnico-operativos.

Nessa perspectiva, o presente relato de experiência encontra-se organizado em quatro seções. A primeira seção consiste nesta introdução. No segundo item aborda-se o processo metodológico. A terceira etapa aborda o acolhimento enquanto técnica de intervenção do/a assistente social na onco-hematologia do HU/UFSC, discutindo sua concepção, desenvolvimento e contribuições. Por fim, tecem-se as considerações finais e apresentam-se as referências utilizadas.

## **2 PROCESSO METODOLÓGICO**

Trata-se de um relato de experiência que tem como embasamento a vivência do autor inserido em um Programa de Residência Integrada Multiprofissional em Saúde, atuando em uma equipe multiprofissional com pacientes onco-hematológicos, com a realização de ações teórico-práticas na condição de assistente social residente, e supervisão direta tanto da profissional de referência na equipe, quanto da tutora acadêmica.

Com um olhar qualitativo, o relato de experiência busca descrever uma dada experiência que possa contribuir de forma relevante para a área de atuação. Segundo o Instrutivo para Elaboração de Relato de Experiência da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) (2017, p. 1), “o relato é feito de modo contextualizado, com objetividade e aporte teórico. Em outras palavras, não é uma narração emotiva e subjetiva, nem uma mera divagação pessoal e aleatória”.

Entende-se ainda que o relato de experiência “caracteriza-se por uma multiplicidade de opções teóricas e metodológicas; e valoriza a explicitação descritiva, interpretativa e compreensiva de fenômenos, circunscrita num tempo histórico” (DALTRO; FARIA, 2019, p. 229). Configura-se assim, através da experiência articulada com arcabouços teóricos, enquanto uma modalidade legitimadora da experiência enquanto fenômeno científico (DALTRO; FARIA, 2019).

Com relação objetivo geral do presente relato de experiência, este consiste em apresentar reflexões a respeito do uso do acolhimento enquanto uma técnica de intervenção do/a assistente social no atendimento de usuários/as do SUS em tratamento onco-hematológico. Nesse sentido, parte-se da observação participante e de análises desenvolvidas no decorrer desse espaço de aprimoramento e formação teórico-prática interprofissional em saúde. Discutindo a respeito da observação participante, entende-se que

esta não consiste apenas em uma simples observação a qual é utilizada cotidianamente, mas sim enquanto “uma técnica de observação sistemática, com arrimo em princípios teórico-filosóficos, que propicia a participação mais intensa possível do pesquisador nas vivências dos grupos e acontecimentos julgados importantes para melhor compreendê-los” (QUEIROZ, et al. 2007, p. 282).

No que remete aos objetivos específicos, propõe-se a discussão a respeito de diferentes concepções do acolhimento, e posteriormente sua aproximação enquanto uma técnica de intervenção profissional do/a assistente social. Após, discute-se o desenvolvimento do trabalho do/a assistente social na onco-hematologia do HU/UFSC, sendo abordadas algumas das possibilidades de atuação profissional envolvidas na temática do acolhimento. Por fim, são elucidadas as contribuições que o acolhimento enquanto uma técnica de intervenção agrega no fazer profissional do/a assistente social.

Diante do exposto, essa modalidade de produção textual consiste em uma descrição diante de uma vivência teórico-prática profissional, a qual traz considerações e impressões do autor embasadas em arcabouços teóricos que dialogam com as reflexões expostas.

### **3 O ACOLHIMENTO ENQUANTO TÉCNICA DE INTERVENÇÃO DO/A ASSISTENTE SOCIAL NA ONCO-HEMATOLOGIA DO HU/UFSC**

#### **3.1 A concepção do acolhimento na intervenção do/a assistente social**

A experiência como assistente social com atuação profissional direcionada a usuários do SUS com diagnóstico onco-hematológico, possibilitou vislumbrar o acolhimento como técnica de intervenção capaz de potencializar ações em diferentes etapas do tratamento desses sujeitos. A revisão teórica a respeito do conceito de acolhimento mostrou duas perspectivas distintas, uma que diz respeito a sua materialização enquanto diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH) no âmbito do SUS (BRASIL, 2010); e outra que trata do acolhimento enquanto técnica associada aos instrumentos técnico-operativos do Serviço Social, tendo como base a experiência prática do/a profissional inserido/a no contexto elucidado.

Lançada em 2003, a PNH propõe pôr em prática os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, e busca estimular a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários a fim de “construir processos coletivos de enfrentamento de relações de poder, trabalho e afeto que muitas vezes produzem atitudes e práticas desumanizadoras que inibem a

autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos usuários no cuidado de si” (BRASIL, 2013, p. 3).

O acolhimento enquanto uma diretriz da PNH é dado como um valor das práticas de saúde e, como tal, é construído de forma coletiva, a partir da análise dos processos de trabalho, e apresenta como objetivo a construção de relações de confiança, compromisso e vínculo entre as equipes/serviços, equipes/trabalhador/a, e usuário/a com sua rede socioafetiva (BRASIL, 2006).

Enquanto profissionais de saúde inseridos no contexto hospitalar, entende-se que a PNH está presente no cotidiano, bem como suas diretrizes, tal qual o acolhimento. Contudo, o enfoque desse estudo é buscar e discorrer a respeito do acolhimento na perspectiva de uma técnica de intervenção no trabalho do/a assistente social.

Na dimensão do acolhimento enquanto uma técnica vinculada aos instrumentos técnico-operativos do Serviço Social, Trindade (2001) compreende que enquanto os instrumentos são como elementos mediadores e potencializadores do trabalho, a técnica pode ser definida no sentido de ser a “habilidade humana de fabricar, construir e utilizar instrumentos (VARGAS, 1994, p.15)”.

Nesse sentido, a autora aborda o instrumental técnico-operativo como sendo a articulação entre instrumentos e técnicas pois em sua visão estes “expressam a conexão entre um elemento constitutivo dos meios de trabalho (os instrumentos de trabalho) e o seu desdobramento - qualitativamente diferenciado - ocorrido ao longo do desenvolvimento das forças produtivas (as técnicas)” (TRINDADE, 2001, p. 3). Dialogando nesse sentido, compreende-se a técnica enquanto uma qualidade atribuída ao instrumental para que ele se torne o mais utilizável possível, em sintonia com a realidade do objeto de trabalho (TRINDADE, 2001).

Com relação ao acolhimento, avalia-se que este enquanto uma técnica permite mediar e potencializar ações no trabalho do/a assistente social pois vai além do ato de receber ou atender alguém, consiste em uma postura profissional, com a presença de competências técnicas, com interação, em uma relação que não pode ser de domínio, mas de respeito às diferenças, que se dá entre dois sujeitos, envolvendo uma atitude de cuidado para com a outra pessoa (SANTOS, 2005).

Diante das especificidades do trabalho com usuários/pacientes onco-hematológicos notou-se que para além das demandas apresentadas pela equipe médica e multiprofissional, assim como pelos/as próprios/as usuários/as do serviço de saúde, pressupõe-se a necessidade

de compreender o sujeito em sua totalidade e o assistir de maneira participativa nas diversas e mais dinâmicas fases de seu tratamento de saúde.

Nesse sentido, a atuação profissional do Serviço Social na onco-hematologia tem como base o acolhimento, partindo do pressuposto de que a criação de vínculos e o acompanhamento sistemático são ferramentas essenciais para o trabalho do/a assistente social atuante na área da saúde, e sobretudo, junto a pacientes/usuários/as que apresentam constantes intercorrências ao longo do tratamento. Acerca da temática, Santos (2005, p. 11) discorre que:

O Serviço Social, mesmo desenvolvendo um trabalho que envolve o acolhimento de pessoas, tem deixado de lado a reflexão sobre essa categoria. O acolhimento é um processo de intervenção profissional que incorpora as relações humanas. Não se limita ao ato de receber alguém, mas a uma sequência de atos dentro de um processo de trabalho. Envolve a escuta social qualificada, com a valorização da demanda que procura o serviço oferecido, a identificação da situação problema, no âmbito individual, mas também coletivo.

Percebe-se que apesar do acolhimento estar presente na atuação profissional do Serviço Social, ainda são escassos os materiais e estudos que discutem e elucidam tal ação com maior profundidade para além de um cumprimento de protocolo, mas também enquanto uma técnica de trabalho possibilitadora de intervenções.

Na ausência de um referencial teórico, por meio de entrevistas a assistentes sociais, Chupel e Miotto (2010) constata em suas pesquisas diferentes percepções para o acolhimento, tendo em vista que “observou-se que não existe um elemento específico que perpassa a definição de acolhimento para o Serviço Social, sendo ele um conjunto em que entrecruzam elementos, como a escuta do usuário, o fornecimento de informações e o conhecimento da demanda” (CHUPEL; MIOTTO, 2010, p. 48).

O acolhimento como técnica de intervenção do Serviço Social vai além do estabelecido pela PNH, a qual o tem executado muitas vezes enquanto uma ferramenta para classificação de situações de risco. Discorrendo sobre o assunto, Chupel (2005) aborda que após sucessivas discussões, o item foi incluído como uma das diretrizes da PNH, e entende que:

[...] O acolhimento vem sendo apresentado, principalmente, em forma de relatos da implantação de serviços em estabelecimentos de saúde, como sendo a porta de entrada dos usuários para acessar tais serviços, e também são relatadas formas díspares de executá-lo, a partir de ações profissionais cotidianas, pelas várias profissões que compõem o campo da saúde (MERHY, 1997), (MERHY et al, 1997), (FRANCO, BUENO e MERHY, 2003), (CAMPOS, 1997) (CHUPEL, 2005).

Percebe-se que como não há uma definição específica quanto às formas de percepção do acolhimento na área da saúde, são desenvolvidas diversas abordagens, tais quais apresentam diferentes finalidades. Nesse sentido, entende-lo também como uma técnica de intervenção do/a assistente social, executada com planejamento e finalidades ético-políticas e técnico-operativas, demonstra que esse elemento é um potencializador das ações da categoria. E pode ser uma peça fundamental para análise dos desafios presentes no contexto institucional, apresentando reflexões e traçando alternativas para superação dos desafios expostos cotidianamente.

### **3.2 O acolhimento no trabalho do/a assistente social**

A intervenção do Serviço Social na Unidade de Onco-hematologia tem o objetivo de prestar atendimento e acompanhamento social a usuários/as e familiares, identificando demandas que possam comprometer o tratamento de saúde e a qualidade de vida destas pessoas. Busca-se mediar relações sociais e assegurar orientações e encaminhamentos a políticas, direitos, benefícios e serviços sociais. Tais intervenções são realizadas no âmbito interprofissional com intuito de compreender o sujeito de forma integral levando-se em consideração as múltiplas repercussões do adoecimento sobre todos os aspectos de sua vida.

O câncer é uma doença estigmatizante permeada pela simbologia historicamente construída sobre a concepção de doença incurável. Nessas condições, o diagnóstico proporciona sérios abalos em de diferentes dimensões - emocionais, sociais, econômicos, etc. - e, exige que a pessoa reveja todos os aspectos de sua vida visto que os tratamentos costumam ser longos e acompanhados de efeitos colaterais. Assim, usuários/as e familiares vivenciam a partir do diagnóstico um processo de mudanças e reorganizações cujos impactos incidem diretamente sobre diferentes aspectos da vida: físico, emocional, financeiro, social, familiar, pessoal, entre outros. E, a cada etapa do tratamento costumam surgir novas demandas ao Serviço Social sendo que, a atenção a estas encontra-se diretamente implicada pelo vínculo profissional de confiança, ética e compromisso proporcionado pelo uso adequado dos instrumentos técnico-operativos da profissão.

A atuação profissional do Serviço Social no HU/UFSC junto a usuários/as e familiares na Unidade de Onco-hematologia ocorre em dois espaços: a nível ambulatorial (no atendimento a pacientes em tratamento quimioterápico e acompanhamento médico sistemático) e a nível de internação (no atendimento a pacientes/usuários/as que encontram-se em períodos de internação hospitalar no Hospital Universitário). Em ambas as situações, o

atendimento do Serviço Social estende-se a familiares e demais pessoas que compõem a rede de apoio social dos/as usuários/as.

O trabalho do/a assistente social na internação é desenvolvido com a abordagem à beira leito, isto é, parte de uma visita do profissional ao/à paciente/usuário/a, e familiares durante a internação. Nos primeiros contatos o/a profissional se apresenta e informa a respeito de sua função na instituição. Nesse período de aproximação muitos dos/as novos/as usuários/as que chegam ao serviço foram recém diagnosticados/as com um tipo de câncer hematológico e geralmente desconhecem as repercussões que podem ocorrer ao longo do tratamento. É nesse contexto, que dentre outros profissionais, atua também o/a assistente social.

Com relação aos atendimentos ambulatoriais, estes costumam ser realizados durante a sessão de quimioterapia do/a usuário/a, ou antes da consulta médica. Os atendimentos acontecem em ambiente aberto, visto que não há sala próxima ao ambulatório para atendimento do Serviço Social<sup>6</sup>. Diante desse cenário, os atendimentos do Serviço Social em ambiente aberto são direcionados para acompanhamento sistemático, manutenção de vínculos e orientações pontuais. Caso o usuário manifeste interesse em um atendimento reservado, ou o/a profissional entenda que este faz-se necessário, a consulta é direcionada para um espaço privado a fim de garantir o sigilo e a qualidade do serviço prestado.

No que remete ao perfil dos/as usuários/as atendidos/as pelo Serviço Social utilizou-se dados de atendimentos registrados em diário de campo entre os anos de 2019 a 2022. No decorrer desse período foram atendidos/as 229 usuários/as, dos quais 118 homens e 111 mulheres, ambos com faixa etária predominante entre 31 e 59 anos, sendo o maior número destes/as residentes em cidades da região metropolitana de Florianópolis.

Dentre as primeiras abordagens no decorrer dos atendimentos, utiliza-se a entrevista com a finalidade do/a profissional aproximar-se do contexto em que está inserido o/a usuário/a, pois esta nos possibilita a tomada de consciência das relações e interações estabelecidas entre a realidade e os sujeitos (LEWGOY; SILVEIRA, 2007). São em diversas ações de trabalho, tais quais como a entrevista, que o acolhimento é percorrido, e são nesses diferentes espaços que o/a assistente social dispõe da oportunidade de empregá-lo enquanto técnica.

O Serviço Social dispõe de um vasto acervo de técnicas, as quais são selecionadas de acordo com o momento ou a finalidade da entrevista. De todo modo, nenhuma técnica é

---

<sup>6</sup> Com relação a ausência de sala própria para atendimento em nível ambulatorial do Serviço Social, tal questão vem sendo discutida em conjunto com a chefia da unidade, e aguarda-se resolução do problema.

empregada excluindo as demais. O que se modifica é a intensidade e a frequência, de acordo com a etapa do desenvolvimento da entrevista (LEWGOY; SILVEIRA, 2007).

Podendo ser entendido como uma postura ética e profissional, o acolhimento está presente em diversas ações da atuação, e baseia-se na conquista dos direitos sociais e na construção da cidadania, apoiado na filosofia de uma “nova ética” de cuidado e respeito pela pessoa humana (SANTOS, 2005, p. 55).

Tratando dessa “nova ética” Santos (2005, p. 58) entende que esta “busca alterar as relações entre trabalhadores e usuários e dos trabalhadores entre si, como forma de melhoria da qualidade dos serviços prestados, estabelecendo vínculos e ampliando as possibilidades de intervenção profissional do Serviço Social”.

Ao acolher um/a usuário/a que chega na instituição é preciso considerar no desenvolvimento da intervenção profissional, em especial no acolhimento, sua participação no planejamento de alternativas e soluções com o propósito de viabilizar a liberdade de escolha e a autonomia destes sujeitos. Durante esse processo, o profissional atua com o compromisso de garantir melhorias e possibilidades de enfrentamento das expressões da questão social, e de forma conjunta nesse processo aborda pontos como, Identificação da história de vida; Aproximação do contexto social, familiar e econômico; Captação de demandas que possam interferir no processo de saúde - doença; Apresentação dos recursos disponíveis; Orientação e informações dos Direitos previstos; Esclarecimento de rotinas institucionais, dentre outros.

Durante esse processo ocorre o envolvimento do/a profissional em escutar as queixas e angústias, e assim, contextualizar os aspectos socioculturais, históricos e econômicos, com atuação envolvida em atitudes de respeito à autonomia e individualidade.

### **3.3 As contribuições do acolhimento no trabalho do/a assistente social**

Este relato de experiência parte do entendimento da saúde enquanto “produto e parte do estilo de vida e das condições de existência, sendo que a situação saúde/doença é uma representação da inserção humana na sociedade” (NOGUEIRA; MIOTO, 2006, p. 13). E, nesta direção entende-se que as necessidades em saúde são “[...] produtos das relações sociais e destas com o meio físico, social e cultural” (NOGUEIRA; MIOTO, 2006, p. 12). Parte-se ainda, do conceito apresentado por Arouca (1987, p. 382) que explicita que:

Em seu sentido mais abrangente, a saúde é a resultante das condições de alimentação, habitação, educação, renda, meio ambiente, trabalho, transporte, emprego, lazer, liberdade, acesso e posse da terra e acesso a serviços de

saúde. É, assim, antes de tudo, o resultado das formas de organização social da produção, as quais podem gerar grandes desigualdades nos níveis de vida.

Entender a saúde para além do modelo biomédico centrado é compreender a amplitude e potencialidade que há em cada sujeito, visualizando-o para além de seu diagnóstico, na posição de um sujeito com direitos a serem garantidos, o qual apresenta diferentes determinantes de saúde que vão muito além de uma patologia.

Nesse cenário, faz-se necessário a atuação de diversos outros profissionais que possam olhar para diferentes condicionantes de saúde. Com a presença de uma Equipe Multiprofissional, além do Serviço Social, a Onco-hematologia do HU/UFSC é composta por profissionais de Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Medicina, Nutrição, Odontologia, Psicologia.

Dentre os limites e dificuldades encontradas nos atendimentos a estes/as usuários/as, pode-se pontuar os impactos de um diagnóstico complexo; as dificuldades de compreensão a respeito da gravidade e/ou em mensurar as repercussões que o próprio tratamento acarretará na vida do indivíduo.

Diante do complexo contexto, o acolhimento vai para além de uma entrevista, pois é permeado por um planejamento que tem por intuito criar vínculo com o/a usuário/a e seus familiares, tendo como base uma abordagem sensível e humana que escuta e acolhe. Consiste para além da restrição enquanto uma única ação, pois trata-se de uma postura profissional com intenção e finalidade de conduta, a qual vislumbra a criação e/ou manutenção de uma relação de confiança entre usuário/a e profissional. A respeito do assunto, Santos e Silva (2019) entendem que:

O acolhimento é uma técnica de intervenção que precede e decorre de uma entrevista, se expressa como um procedimento imprescindível na construção de um vínculo e confiança profissional com o paciente, um agir racional e intencional do assistente social, a fim de, por meio deste, desvelar a singularidade vivenciada.

Por meio do ato de acolher pode-se observar que o vínculo entre profissional e usuário/a é ampliado, tornando o atendimento um espaço mais fluido, com falas mais detalhadas, e uma maior confiança do usuário em repassar informações ao profissional. Com as informações coletadas, o/a assistente social dispõe de dados privilegiados que possibilitam um melhor planejamento do tratamento desse/a paciente/usuário/a junto à equipe multiprofissional, bem como a execução de intervenções ao longo deste período.

Quanto à atuação com pacientes/usuários/as onco-hematológicos, percebe-se que no cotidiano do/a assistente social criar vínculo e manter uma relação de confiança com os/as usuários/as e seus familiares é de fundamental necessidade para efetivar as diferentes ações

necessárias. Entende-se que por se tratar de pacientes/usuários/as com um diagnóstico, o qual trará grandes impactos em suas vidas, assim como a presença dos estigmas a respeito da doença, faz-se necessário um acompanhamento sistemático com esses sujeitos, e mais, para que haja uma real intervenção com eles, os mesmos devem estar envolvidos no processo.

A respeito do assunto, Trindade (2001) refere que os/as assistentes sociais acionam um instrumental técnico-operativo, visto que este contribui para a viabilização da inserção da profissão em diversas formas de enfrentamento das manifestações da questão social. E é nesse sentido que os instrumentos e técnicas, ao mediar e potencializarem a intervenção profissional, participam da realização dos efeitos concretos produzidos pelo trabalho profissional nas relações sociais (TRINDADE, 2001).

Em pesquisa desenvolvida, Santos e Silva (2019, p. 217) citam que através do acolhimento “ficou evidenciado o indivíduo como portador de direito, pertencente ao local inserido, o acesso aos direitos, bem como a fomentação de vínculos junto a equipe de saúde”.

Nesse sentido, entende-se que o acolhimento enquanto uma técnica de intervenção do/a assistente social evidencia a importância na promoção do acesso a direitos, atuando no fortalecimento, autonomia e protagonismo dos/as usuários/as, pois possibilita amenizar limitações e situações que interferem no processo de saúde e doença dos sujeitos.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este relato de experiência evidencia a importância do acolhimento no cotidiano profissional do/a assistente social, entendendo-o enquanto técnica associada aos instrumentos técnico-operativos do Serviço Social. E através dessa abordagem demonstra suas principais funções, como a criação de vínculo e a humanização do atendimento, pontos imprescindíveis para a potencialização das intervenções da categoria junto às demandas apresentadas em suas mais diferentes formas de expressão.

Trata-se de uma ação que busca, além de escutar as queixas e angústias expostas pelos/as usuários/as, viabilizar um espaço de acolhimento de suas demandas com o propósito de juntos viabilizar possibilidades de superação da realidade vivenciada. Consiste em uma técnica que envolve planejamento e análise, que através do vínculo construído objetiva mantê-lo fortalecido. Faz-se necessário sua presença em diferentes fases do tratamento, mantendo o propósito de auxiliar o/a usuário/a e seus familiares a percorrerem as etapas necessárias.

Enquanto profissão que atua no âmbito das relações sociais, o Serviço Social estabelece como um dos princípios fundamentais a “opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero” (BRASIL, 2012, p. 24). Nessa lógica, pode-se compreender que o acolhimento traz expresso valores éticos relacionados à liberdade, autonomia e emancipação dos indivíduos, apresentando uma atuação embasada pela leitura crítica da realidade e pela manifestação dos fenômenos sociais os quais são materializados através das demandas dos usuários (SANTOS; SILVA, 2019).

Nesse sentido, para acolher cabe ao/à profissional valorizar a demanda apresentada, a qual requer do/a assistente social um olhar crítico, de dimensão ética e baseada em valores humanos, direcionada à construção e ao fortalecimento da cidadania para a efetivação de direitos. Faz-se necessário a atuação por meio de uma abordagem integral a qual considera a saúde para além das barreiras biomédicas, envolvida em aspectos como crenças, valores e em um determinado contexto de realidade social, abrangendo esferas econômicas, familiares, culturais, e diversas outras que possam vir a contribuir tanto no processo saúde-doença, quanto de emancipação e libertação dos sujeitos.

Portanto, acolher não está meramente restrito ao cumprimento de protocolos ou estabelecimento de rotinas, mas sim consiste em um processo muito mais amplo, que pode ser entendido enquanto uma técnica de intervenção do/a assistente social, o/a qual ao se apropriar dessa ferramenta dispõe de um potencializador de suas intervenções, estabelecendo uma relação mais horizontalizada e envolvida por atitudes de cuidado para com o/a outro/a.

## REFERÊNCIAS

AROUCA, Antônio Sérgio da Silva. Democracia e Saúde. In: Anais da 8ª Conferência Nacional de Saúde. Brasília, Centro de Documentação do Ministério da Saúde, 1987.

BRASIL. Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. 10ª. ed. rev. e atual. Brasília. Conselho Federal de Serviço Social, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 3.ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização - PNH. Rede HumanizaSUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

CHUPEL, Claudia Priscila. UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social. Acolhimento e Serviço Social: um estudo em hospitais estaduais da Grande Florianópolis. Florianópolis, SC, 2008. 158 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio-Econômico. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social.

CHUPEL, Claudia Priscila; MIOTO, Regina Célia Tomaso. Acolhimento e serviço social: contribuição para a discussão das ações profissionais no campo da saúde. Revista Serviço Social & Saúde. UNICAMP Campinas, v. IX, n. 10, Dez. 2010. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/sss/article/view/8634882/2782>>. Acesso em 27 de out. de 2022.

DALTRO, Mônica Ramos. FARIA, Anna Amélia de. Relato de experiência: Uma narrativa científica na pós-modernidade. Estud. pesqui. psicol., Rio de Janeiro, v. 19, n. 1, p. 223-237, 2019. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/epp/v19n1/v19n1a13.pdf>>. Acesso em 22 de nov. de 2022.

INSTRUTIVO PARA ELABORAÇÃO DE RELATO DE EXPERIÊNCIA. Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus Governador Valadares. Instituto de Ciências da Vida Departamento de Nutrição. 2017. Disponível em: <<https://www.ufjf.br/nutricaoogv/files/2016/03/>>. Acesso em 27 de out. de 2022.

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

NOGUEIRA, Vera Maria Regina. MIOTO, Regina Célia Tamaso. Desafios atuais do Sistema Único de Saúde – SUS e as exigências para os Assistentes Sociais. In: MOTA, Ana Elizabete et al., (orgs). Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional. São Paulo: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, Cortez, 2006.

QUEIROZ, Danielle Teixeira. et al. Observação Participante na Pesquisa Qualitativa: conceitos e aplicações na área da saúde. R. Enferm. UERJ, Rio de Janeiro, 2007 abr/jun; 15(2):276-83. Disponível em:

<[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2020779/mod\\_resource/content/1/Observa%C3%A7%C3%A3o%20Participante.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2020779/mod_resource/content/1/Observa%C3%A7%C3%A3o%20Participante.pdf)>. Acesso em: 23 de nov. de 2022.

SANTOS, Eva Terezinha. O acolhimento como um processo de intervenção do Serviço Social junto a mulheres em situação de violência. 2005. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal de Santa Catarina. Departamento de Serviço Social.

SANTOS, Lilian Conceição Rubio. SILVA, Maria Barbosa da. Acolhimento como intervenção do Assistente Social com pacientes cardiopatas hospitalizados. Rev. Soc. Cardiologia do Estado de São Paulo - Suplemento. 2019. Disponível em: <[https://socesp.org.br/revista/assets/upload/revista/14215370141562853363pdfpt08\\_suplementorevistasocesp\\_v29\\_02\\_portugues.pdf](https://socesp.org.br/revista/assets/upload/revista/14215370141562853363pdfpt08_suplementorevistasocesp_v29_02_portugues.pdf)>. Acesso em 10 de out. de 2022.

TRINDADE, Rosa Lúcia Prêdes. Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais. Revista Temporalis nº04, Ano II, julho a dezembro de 2001. Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS. Brasília: ABEPSS, Grafline.

VARGAS, Milton. (org). História da técnica e da tecnologia no Brasil. São Paulo: Edunesp, CEETEPS, 1994, 412p.