

## **EDUCAÇÃO POPULAR EM SAÚDE E LUTA POR DIREITOS SOCIAIS: UMA ANÁLISE DA EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO EM SERVIÇO SOCIAL NO HOSPITAL MS. WALFREDO GURGEL/RN**

Marcella Taynara Andrade da Silva(1); Amanda Caroline Da Fé Pereira(2); Tibério Oliveira(3)

<sup>1</sup>Universidade Federal do Rio Grande do Norte, marcella.taynara@yahoo.com.br

<sup>2</sup>Universidade Federal do Rio Grande do Norte, amandadafe2009@hotmail.com

<sup>3</sup>Professor do Departamento de Serviço Social – UFRN, tiberio\_berin@hotmail.com

**Resumo:** O presente trabalho trata de uma análise acerca da experiência de estágio curricular vivenciada no Hospital Ms. Walfredo Gurgel da cidade de Natal/RN, relacionando com o projeto de intervenção realizado durante o ano de 2017. O estudo se refere as disciplinas de Estágio em Serviço Social I e II e Núcleo do fazer profissional I e II. O objetivo do trabalho constitui em apresentar uma breve explanação da concepção de estágio vivenciada no espaço sócio ocupacional, contextualizando e analisando de forma crítica a conjuntura e o contexto da realidade atual no cotidiano, além da elaboração e materialização do projeto de intervenção desenvolvido e implementado no Hospital Ms. Walfredo Gurgel com os usuários que acessam a instituição supracitada. O projeto de intervenção foi elaborado em consonância com o projeto ético-político da profissão, no sentido da garantia ao acesso de direitos e políticas sociais pela população. A metodologia foi construída a partir do aporte teórico com a pesquisa bibliográfica, além de rodas de conversas utilizadas com os usuários do serviço e formas de avaliação do conteúdo abordado. Os dois conteúdos abordados se referem a PI da terceirização e a Lei do teto de gastos, temáticas recentes que abarcam a conjuntura atual, relacionando com o âmbito da saúde e recortando para o espaço sócio ocupacional. Podemos perceber que as condições objetivas de trabalho são precarizadas, mas existe possibilidades de realização de atividades voltadas para educação em saúde e ações sócio-pedagógicas, na perspectiva de trazer para esses sujeitos acesso a informações sobre a rede de assistência social e acerca dos direitos sociais, além de possibilitar o empoderamento e a participação social

**Palavras-chave:** *saúde, estágio curricular, direitos sociais*

### **1. INTRODUÇÃO**

O presente trabalho é referente a produção científica intitulado de Relatório final de estágio precedido das disciplinas de Estágio em Serviço Social I e II e Núcleo do fazer profissional I e II sobre supervisão acadêmica do Prof. Ms Tibério Lima Oliveira no Departamento de Serviço Social na Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Nessa perspectiva, a produção está relacionada com as experiências vividas no campo de estágio, o Complexo Hospitalar Monsenhor Walfredo Gurgel, e da elaboração do Projeto de intervenção realizado no espaço sócio ocupacional.

O projeto de intervenção foi elaborado em consonância com o projeto ético-político da profissão, no sentido da garantia ao acesso de direitos e políticas sociais pela população, dada a conjuntura política e econômica que estamos vivenciando de contrarreforma do Estado que apresenta diversos rebatimentos para a saúde, vivemos que a realidade demandava um projeto com a finalidade da educação população em Saúde para os/as

usuários dessa política. Assim, o presente trabalho se constitui como uma breve explanação da concepção de estágio vivenciada no espaço sócio ocupacional, contextualizando e analisando de forma crítica a conjuntura e o contexto da realidade atual no cotidiano, além da elaboração e materialização do projeto de intervenção desenvolvido e implementado no HMWG.

## **2. METODOLOGIA**

A metodologia foi construída a partir do aporte teórico com a pesquisa bibliográfica, além de rodas de conversas utilizadas com os usuários do serviço e formas de avaliação do conteúdo abordado.

Para que o projeto de intervenção se realizasse seria necessário um grande aporte teórico por parte das estagiárias, ou seja, a pesquisa bibliográfica, da qual “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 2008, P. 50) é elemento de suma importância para elaboração do projeto e no contexto da sua efetivação, dessa forma “a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente” (GIL, 2008, p. 50)

Além disso, outro instrumento de valor essencial para a realização foram as reuniões que se caracterizam como ponto chave na intervenção. Segundo Santos *et all* a reunião é caracterizada como instrumento e o grupo como “prática”, são procedimentos coletivos, que implica em conjunto de atividades, sendo assim a reunião como um instrumento que pode ser utilizado no grupo. Desse modo, “considera-o instrumento porque socializa interesses que estão em jogo, as relações entre os seus membros, sendo empregado para dar visibilidade e para trabalhar com estas relações de poder, bem como com a socialização de determinadas informações” (SANTOS *et all*, p. 25).

Nesse sentido, as reuniões/rodas de conversa foram utilizadas com os acompanhantes do setor do Polinho, e também por vezes com a supervisora de campo para avaliar e definir possíveis mudanças no percurso do projeto.

## **3. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

### **3.1 – A importância do estágio curricular supervisionado para a formação profissional**

O estágio curricular supervisionado em Serviço Social se constitui como um período de observação, de analisar e apreender os diversos determinantes que compõe a realidade e como a teoria e a prática se relacionam, como a mediação se apresenta nessas instituições com o fazer profissional. É “fundamental para balizar os processos de mediação teórico-prática na integralidade da formação profissional do assistente social”

(ABEPSS, 2010, P. 01). A supervisão em Serviço Social possui como direção a Política Nacional de Estágio (PNE), construído a partir de um debate coletivo que dá subsídio para “defesa do projeto de formação profissional e instrumento de luta contra a precarização do ensino superior” (ABEPSS, 2010, P. 02). Dessa forma, podemos construir uma graduação em uma direção consonante com o projeto ético-político da profissão.

O estágio permite, a partir de tudo que foi estudado no período da formação, a possibilidade de enxergar através das “lentes” da teoria o que está por traz das demandas, da imediaticidade que se apresenta na realidade, da qual é dinâmica. Então, no período do processo de supervisão é possível estar em contato direto com a atuação do profissional antes que a formação esteja concluída (RIBEIRO, 2016, p. 09). Dessa forma, esse período de aprendizado se apresenta como importante na formação porque possibilita uma aproximação com a dinâmica realidade que se apresenta no cotidiano, os desafios postos e as possibilidades perante o contexto.

Durante a formação aprendemos sobre as dimensões que o Serviço Social precisa articular no cotidiano profissional, são essas: a dimensão ético-política, teórico-metodológica e técnica-investigativa. A dimensão investigativa se caracteriza como um mecanismo que possibilita respostas qualificadas as demandas dos usuários, pois essa dimensão capacita o profissional a responder de uma forma crítica as demandas imediatas (RIBEIRO, 2016, p. 11).

Nesse sentido, com o avanço do conservadorismo e do fundamentalismo tem imposto diversos limites a garantia dos direitos socialmente conquistados pela classe trabalhadora, inclusive quando estamos falando de um direito conquistado através da luta de diversos sujeitos coletivos por meio da Constituição Federativa de 1988 através da construção do Sistema Único de Saúde (SUS) fundando na lei 8080/1990.

Vivemos em um contexto de crise econômica e de avanço do neoliberalismo, os espaços sócio ocupacionais não estão alheios a isso, portanto, as demandas se apresentam de forma imediata e requerem respostas igualmente rápidas, solicitando do profissional apreensão/articulação para além do imediato, ou seja, os usuários apresentam necessidades sociais além das aparentes demandas institucionais, e isso requisita um aporte teórico, metodológico, ético, político e investigativo do profissional. Nesse sentido, realizamos nossas atividades de estágio obrigatório supervisionado procedeu-se no Complexo Hospitalar Monsenhor Walfredo Gurgel, hospital de origem governamental estando situado na Av. Sen. Salgado Filho, s/n - Lagoa Nova, Natal - RN. O complexo foi inaugurado no contexto da ditadura militar no Brasil, em 14 de Março de 1971 sendo

denominado na época de Hospital Geral e Pronto Socorro de Natal, posteriormente foi renomeado em homenagem ao governador da época Monsenhor Walfredo Gurgel marcando o início das atividades do hospital em 31 de Março de 1973. Em sua inauguração o hospital contava com 330 servidores públicos e atendia a uma população de 1.745.400 Norte-riograndenses (BRASIL,2016).

O Hospital Walfredo<sup>1</sup> Gurgel atende em média 250 pacientes/dia. Mensalmente são assistidos cerca de 7.000 potiguares (vindos da capital e do interior do Estado), dos quais 2.100 são internados. A cada mês, são feitas cerca de 600 procedimentos cirúrgicos, entre cirurgias e reduções ortopédicas. Os principais procedimentos realizados são: ortopedia, clínica médica, pediatria, cirurgia geral, UTI, cirurgia buco-maxilo-facial, anestesia, análises clínicas, fisioterapia, fonoaudiologia, oftalmologia e otorrinolaringologia (BRASIL,2016).

### **3.2 – Atuação do serviço social na instituição**

A prática do serviço social surge no início do século XIX em um período do capitalismo monopolista. Emerge como uma ferramenta para atender as demandas das classes dominantes e “controlar” os problemas da classe trabalhadora baseada em uma intervenção caridosa e filantrópica de manutenção do *módus operandi*, com um posicionamento social em defesa das elites (PINHEIRO, 2015, p. 02).

No entanto essa profissão foi passando por mudanças sociais, sobretudo a partir do movimento de reconceituação da profissão, demarcando a partir dos anos 1970 a recusa ao conservadorismo e ao tradicionalismo profissional, e a articulação com os movimentos progressistas da classe trabalhadora, sendo a partir do 1979 o marco desse posicionamento por meio do Congresso da Virada o Serviço Social brasileiro incorpora no seio da profissão as bandeiras de lutas e a construção de um projeto profissional crítico comprometido com os movimentos sociais, inclusive, com o movimento sanitário.

Somente a partir dos anos 1980, com a Reforma Sanitária que surge um novo projeto de saúde que preza pelo direito universal ao acesso a serviços básicos. A inserção da assistência social no âmbito da saúde aparece na perspectiva de superar a ênfase na assistência médica curativa individual. Assim, como aponta Rodrigues *et all* (2011, p. 154)

Faz-se necessário centrar suas ações nas reais necessidades de saúde da população e articular ações intersetoriais com as demais políticas sociais que intervêm nas condições de vida da população, como é o

---

<sup>1</sup> De acordo com o Governo do Estado o Complexo hospitalar tem como missão oferecer um atendimento de referência à todas as faixas etárias em situações de emergências cirúrgicas e agravos de causas externas em especial ao trauma, e contribuir para a formação e qualificação de recursos humanos à luz dos valores éticos e humanitários.

caso da habitação, do saneamento, das condições de trabalho, da educação, da assistência, da previdência, do acesso a terra, entre outras.

Nesse sentido, recortando para o campo de estágio e a inclusão da assistência social na instituição, segundo informações das atuais assistentes sociais do Hospital Monsenhor Walfredo Gurgel do ano de 2016, existem profissionais da área do serviço social atuando no hospital desde 1979, oito anos depois de sua inauguração em 1971 e seis após as atividades iniciadas em 1973. Inicialmente eram apenas duas assistentes sociais e não existiam plantões noturnos. A partir da crescente demanda e necessidades da instituição, o número de profissionais foram aumentando. Em 1991 passou a permanecer dez assistentes sociais com regime de plantão. Hoje são contabilizados aproximadamente trinta assistentes sociais em todo o complexo.

O assistente social é o profissional que geralmente faz um dos primeiros contatos com os usuários, seja paciente ou familiares/responsável. Utilizando ferramentas técnico-operativas como entrevista, preenchimento da ficha social e escuta qualificada. “O assistente social é chamado a se constituir como uns dos agentes intelectuais de ‘linha de frente’ nas relações entre instituição e população, entre os serviços prestados e a solicitação desses mesmos serviços pelos interessados” (RODRIGUES *et all*, 2011, p. 155)

Nesse sentido, é importante lembrar-se da importância da inserção de profissionais do serviço social na área da saúde. Dessa forma, a motivação do hospital para empregar assistentes sociais permanece sendo referente ao acolhimento aos usuários, além do auxílio nas dúvidas e orientações, o momento dos primeiros contatos com a família do paciente. O profissional se constitui como o facilitador através de ações pedagógicas para os sujeitos e principalmente em relação à mediação entre instituição/serviço e a população usuária, desmistificando o que representa o Walfredo Gurgel para a maior parte da população.

### **3.3 – Operacionalização do processo de estágio**

#### **3.3.1 – Análises das atividades realizadas**

No campo de estágio o conjunto de atividades realizadas consiste principalmente em acolhimento institucional, entrevista social, fornecer informação acerca dos direitos sociais aos usuários e encaminhamentos para redes de atendimentos a outras demandas como a Defensoria Pública.

O estágio em Serviço Social nos proporciona a vivência do cotidiano e expressões da questão social demandada pela realidade. De modo crítico, o

papel do serviço social é analisar, intervir e mediar de acordo com cada situação, tentando oferecer um atendimento de qualidade e os devidos encaminhamentos. Infelizmente nos deparamos com alguns percalços.

A estrutura física e os recursos dispostos no hospital interferem diretamente no atendimento ao usuário, sejam por materiais básicos como gases, luvas e remédios, ou até um local adequado para atendimento, como é o caso do serviço social. No estágio I realizado em 2016.2, as assistentes sociais do Pronto Socorro residiam em uma sala consideravelmente confortável, apesar de não respeitar o sigilo dos usuários, pois as demandas eram atendidas por vezes em conjunto. Em 2017.1 no estágio em serviço social II, nos deparamos com uma reforma que impossibilitou a continuação do atendimento das assistentes sociais nesta sala, mudando então para outra, da qual reside na recepção do Pronto Socorro ao lado da sala da classificação de risco.

Além das questões de estrutura física, existe uma dificuldade de executar ações interdisciplinares e multiprofissionais. Por exemplo, a psicologia é de suma importância em alguns momentos do acolhimento, e essa articulação entre os setores existe, mas é prejudicada pela pouca quantidade de profissionais existentes da psicologia, portanto acontece pouca disponibilidade. Nesse seguimento, é importante ressaltar também a articulação com outros profissionais como os médicos e enfermeiros, percebe-se que a boa comunicação entre os profissionais proporciona um atendimento melhor, com mais informações e detalhamento da situação. Enquanto que, se houver falha nessa comunicação, o acolhimento torna-se fragmentado, individual.

Alguns profissionais ainda possuem uma ideia errônea do serviço social, de como deve ser sua atuação, e entendemos que no campo da saúde isso é comum, essa invisibilidade do trabalho do exercício profissional. Por vezes o assistente social é o que “faz tudo” e o que “faz nada”.

Uma das demandas mais recorrentes ao serviço social é o cadastro do acompanhante, que muitas vezes é confundido pelo usuário como ficha do almoço, já que o cadastro dá direito a esse serviço. Atualmente o hospital restringiu os acompanhantes, apenas é garantido para pacientes de até 18 anos, pois estão resguardados pelo Estatuto da Criança e do Adolescente, e pacientes com idade a partir de 60 anos, pois estão amparados pelo Estatuto do Idoso. Além desses, a faixa etária entre 19 e 59, apenas em casos específicos, que foram listados pelo hospital, ou dependendo do caso e avaliação do médico. Essa nova forma de acompanhamento é justificada pelo hospital a partir de suas atuais

condições precárias, falta de verbas e estrutura para abarcar grande quantidade de pessoas.

Em relação ao cotidiano do exercício profissional, os relatos da supervisora de campo, assim como também a vivência no campo do estágio, nos mostra que há um grande aumento de ocorrências de violência, sendo as principais: violência contra a mulher, acidentes de trânsito e violência decorrida de arma de fogo. O trabalho do assistente social nessas situações consiste no acolhimento do paciente e família, além de, se necessário, o encaminhamento e instruções para denúncias. Em casos de acidente de trânsito, se tiver ocorrido na ida ou volta para o trabalho, significando como acidente de trabalho, é realizado às informações acerca do DPVAT (Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres). Assim como em casos de violência contra a mulher, ocorre as orientações sobre a denúncia e se preciso e possível articulação com a psicologia, e ainda é registrado em notificação de violência do hospital.

### **3.4 – Sistematização e análise do projeto de intervenção: a educação em saúde como porta de reivindicação por direitos**

Ao longo do estágio acompanhamos a supervisora de campo em suas atividades do cotidiano, e uma delas é a reunião esporádica que ocorre no setor do Polinho, setor que faz parte do Pronto Socorro Clóvis Sarinho, a partir disso visamos essa atividade como ferramenta importante no exercício da profissão dentro da instituição.

O Polinho é um local que possui uma menor rotatividade, local que permanece vários pacientes internados e do qual é permitido acompanhante. O interesse de atuação nesse espaço se constituiu a partir da observação das reuniões realizada pela orientadora de campo, da qual servia para explanar sobre orientações e normas do hospital, além de espaço para críticas e dúvidas dos acompanhantes. Dessa forma, elucidamos complementar essas reuniões, trazendo mais elementos para enriquecê-la.

Observamos que há uma grande defasagem sobre o conhecimento dos direitos sociais por parte dos usuários. Nesse sentido, iremos intervir diretamente nesse ponto, através do projeto, reaproveitando uma atividade já existente.

Nessa perspectiva, pensamos no projeto conjuntamente com Supervisora de campo, com o objetivo de utilizar as reuniões como instrumento para diálogo e aproximação com os acompanhantes, no sentido de utilizá-la de uma forma mais regular.

Percebemos que é fundamental o conhecimento dos direitos sociais pelos usuários, para que possam estar munidos de informação e reconhecer qual seu papel diante da atual

conjuntura e terem ferramentas para lutarem, reivindicarem esses direitos que são marcos de processos de lutas.

O objetivo principal consistia em a partir das reuniões centra-se no esclarecimento e orientações acerca dos direitos sociais para os acompanhantes do setor do Polinho, na perspectiva de conscientização dos sujeitos. No entanto, no Estágio em serviço social II, quando retornamos e nos reunimos com a supervisora de campo e orientador acadêmico, percebemos que seria melhor recortar e focamos em terminados diálogos, que no caso foi a PL 4.302/98 e a Pec 241 ou 55 do congelamento orçamentário. Os objetivos específicos consistiram em:

- Utilizar reuniões como instrumento de diálogo e aproximação com os acompanhantes;
- Abrir um espaço que proporcione esclarecimentos sobre os direitos sociais dos usuários;
- Reuniões temáticas acerca da PL 4.302/98 da terceirização e Pec 241 ou 55 do congelamento orçamentário;
- Informar a acerca das normas e horários do hospital, e documentos necessários.

Compreendeu-se que a intervenção no hospital a partir das reuniões garante que o usuário possa compreender e apreender melhor sobre seus direitos e sobre a atual conjuntura, além de incitar o empoderamento, organização política e participação popular. Nesse sentido, o projeto de intervenção buscou, não apenas realizar o repasse de informações, mas também envolver os usuários nas discussões, respondendo a suas dúvidas e estimulando a participação social. O público alvo trabalhado foram os acompanhantes dos pacientes do setor do Polinho. As reuniões foram ministradas diretamente pelas estagiárias com o auxílio da supervisora de campo.

A meta central do projeto de intervenção seria alcançar o maior número possível de acompanhantes durante o semestre de 2017.1, acerca das orientações e esclarecimentos sobre a PL 4.302/98 e a Pec 241 ou 55 do congelamento orçamentário. Além do quantitativo, qualitativamente trazer uma melhor compreensão para os usuários sobre a conjuntura atual, da qual afeta diretamente o âmbito da saúde e portanto os hospitais, inclusive o HMWG.

A perspectiva era trazer as responsabilidades e os desafios que o Estado possui em subsidiar e manter os serviços públicos, trazendo a perspectiva do desmonte dos direitos sociais. Dessa forma, as reuniões deram-se de uma forma didática e pedagógica, para que os usuários pudessem apreender através de uma linguagem



aproximativa e informal sobre a PL 4.302/98 e a Pec 241 ou 55 do congelamento orçamentário e como isso afeta a instituição e seus serviços.

A metodologia do projeto de intervenção se realizou a partir do aporte teórico por parte das estagiárias, ou seja, através de pesquisa bibliográfica, da qual “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 2008, P. 50) foi elemento de suma importância para elaboração do projeto e no contexto da sua efetivação, dessa forma “a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente” (GIL, 2008, p. 50)

Além disso, outro instrumento de valor essencial para a realização foram as reuniões que se caracterizaram como ponto chave na intervenção. Segundo Santos *et all* a reunião é caracterizada como instrumento e o grupo como “prática”, são procedimentos coletivos, que implica em conjunto de atividades, sendo assim a reunião como um instrumento que pode ser utilizado no grupo. Desse modo, “considera-o instrumento porque socializa interesses que estão em jogo, as relações entre os seus membros, sendo empregado para dar visibilidade e para trabalhar com estas relações de poder, bem como com a socialização de determinadas informações” (SANTOS *et all*, p. 25).

Nesse sentido, as reuniões foram utilizadas com os acompanhantes do setor do Polinho, e também por vezes com a supervisora de campo para avaliar e definir possíveis mudanças no percurso do projeto. Assim, trabalhando no sentido sócio pedagógico foi desenvolvido as atividades da intervenção.

O cronograma de execução consistiu em reuniões, sendo sua execução uma vez por semana com o público alvo no mês de Junho de 2017. Foi utilizado como recurso material folders com o assunto debatido, para que o usuário pudesse guardar o material para consulta posterior, como forma de lembrar sobre a temática que fora problematizada.

A avaliação do projeto foi avaliada a partir de uma avaliação impressa entregue a cada participante, da qual possuía as seguintes questões: como eles avaliavam as informações dadas na reunião com as opções de grau de satisfação *ótimo, bom, regular e ruim*; se o conteúdo era útil com as opções *sim e não*; como eles avaliavam o desempenho das ministrantes com as opções de grau de satisfação *ótimo, bom, regular e ruim*; e por último um espaço em branco para comentários, sugestões e críticas.

Além disso, abrimos ao final de todas as reuniões um espaço de fala para os participantes, no intuito de deixá-los mais a vontade para explicar

abertamente e informalmente sobre o seu grau de satisfação. Assim pudemos estabelecer uma forma de nos aproximarmos com os sujeitos e estabelecer um nível de vínculo e confiança.

#### **4. CONCLUSÃO**

Compreendemos a importância do estágio supervisionado na formação profissional como forma de apreender e contextualizar a realidade social, colocando a teoria e prática em uma ótica de complementariedade, indissociável e não de dicotomia. Ainda que a profissão tenha surgido no universo das práticas reformistas controladoras, a categoria ampliou-se em seus estudos e conceitos e hoje coloca-se no âmbito da defesa da universalidade de acesso aos direitos sociais e humanos, das políticas públicas e da democracia.

A história profissional é marcada pelas correlações de forças, e esse fato não difere do que ocorre na instituição em que foi realizado o estágio. Em todos os espaços ocupacionais estamos cercados pelos diversos projetos, concepções e direcionamentos. É importante pensar quanto essencial embasamento teórico fornece aos profissionais a possibilidade de fornecer um atendimento de qualidade aos usuários.

Desse modo, além do aporte teórico, podemos utilizar como instrumentos estratégicos para o exercício profissional, instrumentos normativos como: a lei de regulamentação da profissão do serviço social 8662/1993, o código de ética de 1993, a própria Constituição Federativa de 1988, a Lei Orgânica da Saúde de 1990, os parâmetros de Atuação do Serviço Social na Saúde (CFESS/CRESS) que foram construídos frente às discussões e mudanças ao longo do processo de redefinição da profissão; esses documentos auxiliam no desafio de reafirmar as atribuições e competências da categoria.

Percebemos que ao longo do processo de estágio, existem barreiras institucionais, além da precarização no que concerne a condições objetivas de trabalho que é fruto de uma estrutura maior sustentada pelo Estado, mas também existem grandes possibilidades no que se refere a educação em saúde, trazer o acesso a informação acerca da conjuntura e dos direitos sociais para os usuários estarem atentos as reformas que vão de encontro com as garantias e acessos as políticas sociais.

A atual conjuntura de retrocessos constitui-se como desafio diário aos profissionais, de todos os âmbitos, ao serviço social cabe seguir na defesa da classe trabalhadora em busca de um projeto societário que seja equitativo e emancipatório.

Diante do que foi exposto, se torna válido ressaltar ainda que a instituição atende diversos usuários do estado do Rio Grande do Norte, com diversos níveis de escolaridade e conhecimentos, o que nos proporcionou uma experiência

riquíssima de troca de saberes, não apenas no projeto de intervenção através das reuniões realizadas no mês de Junho, mas durante todo o período de estágio em 2016.2 e 2017.1 , do qual podemos intervir na realidade a partir dos instrumentos utilizados pelas Assistentes Sociais no fazer profissional diário. Coloca-se como proposição um debate amplo e com maior frequência acerca dos direitos que precisam ser assegurados para os usuários. Além disso, percebemos, a partir do que nos foi relatado durante a experiência, um debate sobre humanização no atendimento com os profissionais, pois isso não ocorre de forma plena.

## **5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ABEPSS - Política Nacional da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social, 2010.

Disponível em <  
<http://www.walfredogurgel.rn.gov.br/Conteudo.asp?TRAN=PASTAC&TARG=1968&ACT=&PAGE=0&PARM=&LBL=Documentos> > acesso em 21 de setembro de 2016.

Disponível em <  
<http://www.walfredogurgel.rn.gov.br/Conteudo.asp?TRAN=PASTAC&TARG=1968&ACT=&PAGE=0&PARM=&LBL=Documentos> > acesso em 21 de Novembro de 2016.

GIL, Antonio Carlos – Métodos e técnicas de pesquisa social, 6º ed. – São Paulo: Atlas, 2008.

RIBEIRO, Ana Flávia Valentim. O Estágio curricular obrigatório em Serviço Social na área da saúde, 2016.

RODRIGUES, Andreia Cristina. Silva, Ivone Aparecida Vieira da. et all – Serviço social e humanização: experiência da residência em saúde – Universidade Federal do Triângulo Mineiro – UFTM. Revista Serviço Social & Saúde. UNICAMP Campinas, v. X, n 12, Dez. 2011.

SANTOS, Claudia Mônica dos. FILHO, Rodrigo de Souza. Backx, Sheila. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: questão para reflexão.

PINHEIRO, Ellana Barros – Serviço social e saúde: aspectos da intervenção profissional, 2015.