



Bruno Peres Freitas

**O Assistente Social na Assistência
Hospitalar e o Desafio da Humanização:
reflexões sobre a dimensão intersubjetiva
da prática profissional**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Serviço Social do Departamento de Serviço Social da PUC-Rio.

Orientadora: Prof^a Ilda Lopes Rodrigues da Silva

Rio de Janeiro
Fevereiro de 2007

Bruno Peres Freitas

**O Assistente Social na Assistência Hospitalar e o
Desafio da Humanização: reflexões sobre a
dimensão intersubjetiva da prática profissional**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Serviço Social do Departamento de Serviço Social do Centro de Ciências Sociais da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Prof^a. Ilda Lopes Rodrigues da Silva

Orientadora

Departamento de Serviço Social – PUC-Rio

Prof^a. Sueli Bulhões da Silva

Departamento de Serviço Social da PUC-Rio

Prof^a. Edna Maria Donzelli Yahyabeyoglu

Departamento de Serviço Social da UFF

Prof. João Pontes Nogueira

Vice Decano de Pós-Graduação do
Centro de Ciências Sociais – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2007

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial sem autorização da universidade, do autor e da orientadora.

Bruno Peres Freitas

Graduou-se em Serviço Social pela UFF (Universidade Federal Fluminense) em 2004. Foi monitor das disciplinas de Introdução ao Serviço Social e Ética e Serviço Social, do curso de Serviço Social da UFF, no período de março de 2001 a fevereiro de 2003. Participou de encontros e seminários apresentando trabalhos pertinentes à prática do assistente social na área da saúde.

Ficha Catalográfica

Freitas, Bruno Peres

O assistente social na assistência hospitalar e o desafio da humanização: reflexões sobre a dimensão intersubjetiva da prática profissional / Bruno Peres Freitas ; orientadora: Ilda Lopes Rodrigues da Silva. – 2007.

142 f. ; 30 cm

Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2007.

Inclui bibliografia

1. Serviço social – Teses. 2. Humanização. 3. Assistência hospitalar. 4. Ética. I. Silva, Ilda Lopes Rodrigues da. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Serviço Social. III. Título.

CDD: 361

Para minha mãe com carinho.

Agradecimentos

“Aqueles que passam por nós, não vão sós, não nos deixam sós. Deixam um pouco de si, levam um pouco de nós”.

Antoine de Saint-Exupéry

A Deus, por sempre iluminar os meus caminhos;

Aos meus pais e a minha estimada avó, por investirem afetivamente na minha formação;

A professora Ilda Lopes Rodrigues da Silva, por ter me proporcionado, através do diálogo generoso, o rico aprendizado de um modo de ser compreensivo, sempre aberto às possibilidades;

Aos professores do curso de Mestrado em Serviço Social da PUC-Rio, por terem me proporcionado um aprendizado de excepcional qualidade, orientado pela reflexão crítica e pela autonomia na troca de idéias;

Aos amigos, pelo companheirismo no aprendizado;

Aos funcionários do Departamento de Serviço Social da PUC-Rio, pela atenção e presteza dispensada durante todo o curso;

Aos alunos da turma de Metodologia do Serviço Social II (2º semestre de 2005), onde tive a oportunidade de realizar a atividade acadêmica de Estágio de Docência. Experiência enriquecida pela aproximação com a realidade destes e pela troca de conhecimentos;

A professora e assistente social Elisa Regina Ambrósio, pela extrema atenção para conosco e pela imprescindível ajuda na realização da pesquisa de campo;

As assistentes sociais do HUCFF, que generosamente contribuíram com seus depoimentos, enriquecendo, desta forma, a reflexão sobre a prática profissional;

As professoras Sueli Bulhões e Ártemis Marinho, pelas valiosas críticas e sugestões que nos deram quando da defesa do Projeto de Pesquisa;

A todos aqueles que de alguma forma contribuíram para a construção deste trabalho, aceitando nossos limites e valorizando as nossas possibilidades.

Resumo

Freitas, Bruno Peres; Silva, Ilda Lopes Rodrigues da. **O Assistente Social na Assistência Hospitalar e o Desafio da Humanização: reflexões sobre a dimensão intersubjetiva da prática profissional.** Rio de Janeiro, 2007, 142p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Este estudo constitui-se num esforço de reflexão sobre o tema da humanização no que tange a sua relação com a prática do assistente social que atua no cenário da assistência hospitalar. Atualmente o tema da humanização vem se mostrando como um tema de grande relevância pública nas práticas de saúde no Brasil ao indicar uma necessária e premente reflexão sobre a qualidade das relações estabelecidas entre profissionais e os sujeitos que demandam cuidados de saúde. Tal reflexão situa-se no âmbito da ética, exigindo um re-pensar sobre os comportamentos de despersonalização e alheamento em relação ao outro, historicamente enraizados na cultura institucional hospitalar. Sendo o assistente social um profissional que lida na relação direta com os sujeitos no cotidiano da assistência hospitalar, o debate da humanização apresenta-se como um desafio, tendo em vista a qualidade de sua ação como expressão do seu compromisso ético com a construção de relações recíprocas, livres, democráticas, justas e solidárias. Deste modo, o entendimento da humanização da prática do assistente social que se pretende expressar neste estudo tem como fundamento a visão compreensiva da ação profissional com-os-outros como possibilidade de desvelar novas formas de ser e estar no mundo. A reflexão sobre a dimensão relacional da prática do assistente social é, deste modo, o eixo central deste estudo. Busca-se conceber a humanização da ação profissional como um processo ético-político-pedagógico que envolve a permanente construção de atitudes que possam levar ao reconhecimento das demandas do outro através do respeito à autonomia inerente a sua condição de pessoa-sujeito. O estudo apresenta uma pesquisa realizada com sete assistentes sociais que atuam num hospital público. O objetivo da investigação foi compreender os principais motivos que orientam os assistentes sociais em sua prática cotidiana quando da relação com o tema da humanização.

Palavras-chave

Serviço Social, humanização, assistência hospitalar, ética.

Abstract

Freitas, Bruno Peres; Silva, Ilda Lopes Rodrigues da (Advisor). **The Social Worker in the Hospital Assistance and the Challenge of Humanization: reflections on the dimension of interaction subjective of the practice professional.** Rio de Janeiro, 2007. 142p. MSc. Dissertation – Departamento de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This study is constituted in a effort reflection on the theme of the humanization in what it concern your relationship with the social worker practice that acts in the scenery of the hospital assistance. Nowadays this theme becoming with great public relevance in the practices of health in Brazil. It happened when it had indicated a necessary one and prassing reflection about the quality of the established relationships among the professionals and subjects that demanded cares of helth. Such reflection location in the ambit of the ethics, demand to re-think of behaviors alienation in relation to the other, historically deep-rooted in the institutional hospitalar culture. Being the social worker, a profissional that get a direct relationship with the subjects in the daily of the hospital assistance, the humanization debats come as a challenge ,tends in view your expression quality action of your ethical commitent with the construction of reciprocal relations like freedom, democraticy, fairly and solidarity. This way the understanding of the social worker humanization practice that is needed to express in this study have the compreensive vision about the professional action as a possibility to unveil new forms of be and to be in this world. The reflection about the relational dimension of the social worker practice, is this way, the principal theme of this study. It is looked for conceive the professional action humanization as an ethical-political-pedagogic process that permanently enfold the attitude developiment that can take the recognition of wich other demands through the respect to your inherent autonomy and the condition of the subject-person. The study presents the research acconplished with seven social workers that acts at the public hospital. The principal investigation meaning was understand the principal reasons that guide the social workers in your daily practice in relation with the humanization theme.

Keywords:

Social Worker, humanization, hospital assistance, ethics.

Sumário

1. Introdução	12
2. O Assistente Social na Assistência Hospitalar e o Desafio da Humanização: dimensões éticas	18
2.1. O debate sobre a humanização: primeiras reflexões	18
2.2. Humanização, Serviço Social e Saúde: a ética como horizonte	24
2.3. Significados da instituição hospitalar: “o afastamento do outro”	33
2.4. A humanização como Política Pública de Saúde	39
3. Pensando a Humanização da Prática do Assistente Social na Assistência Hospitalar	44
3.1. O Serviço Social no campo da assistência hospitalar	44
3.2. Para além da rotina burocrática: buscando fundamentação para a humanização das ações dos assistentes sociais na assistência hospitalar	49
3.3. Construindo algumas categorias para problematizar a humanização da ação profissional	50
3.3.1. O Diálogo como valorização da palavra	53
3.3.2. O Acolhimento como valorização dos vínculos afetivos	57
3.3.3. O Encontro como espaço de intercomunicação	61
3.3.4. O Cuidado como presença solidária	66

4. Descrevendo o caminho teórico-metodológico: uma opção pela compreensão da ação intersubjetiva do assistente social no contexto significativo da assistência hospitalar	70
4.1. Considerações acerca do referencial teórico-metodológico	70
4.2. Notas sobre o pensamento de Alfred Schutz	72
4.3. Particularidades da pesquisa de campo: limites e possibilidades da investigação	80
5. Procurando compreender a fala dos assistentes sociais sobre a humanização	86
5.1. Análise compreensiva a partir da fala dos assistentes sociais sobre a humanização da ação profissional no contexto da assistência hospitalar	86
5.1.1. Percepções sobre a humanização	87
5.1.2. Questões significativas sobre a humanização no cotidiano da ação profissional	93
6. Reflexões Finais	128
7. Referências Bibliográficas	134
8. Anexo	141

Os Estatutos do Homem

(Ato Institucional Permanente)

Thiago de Mello

Artigo I

Fica decretado que agora vale a verdade. Agora vale a vida, e de mãos dadas, marcharemos todos pela vida verdadeira.

Artigo II

Fica decretado que todos os dias da semana, inclusive as terças-feiras mais cinzentas, têm direito a converter-se em manhãs de domingo.

Artigo III

Fica decretado que, a partir deste instante, haverá girassóis em todas as janelas, que os girassóis terão direito a abrir-se dentro da sombra; e que as janelas devem permanecer, o dia inteiro, abertas para o verde onde cresce a esperança.

Artigo IV

Fica decretado que o homem não precisará nunca mais duvidar do homem. Que o homem confiará no homem como a palmeira confia no vento, como o vento confia no ar, como o ar confia no campo azul do céu.

Parágrafo único

O homem, confiará no homem como um menino confia em outro menino.

Artigo V

Fica decretado que os homens estão livres do jugo da mentira.
Nunca mais será preciso usar a couraça do silêncio nem a armadura de palavras.
O homem se sentará à mesa com seu olhar limpo porque a verdade passará a ser servida antes da sobremesa.

Artigo VI

Fica estabelecida, durante dez séculos, a prática sonhada pelo profeta Isaías, e o lobo e o cordeiro pastarão juntos e a comida de ambos terá o mesmo gosto de aurora.

Artigo VII

Por decreto irrevogável fica estabelecido o reinado permanente da justiça e da clareza, e a alegria será uma bandeira generosa para sempre desfraldada na alma do povo.

Artigo VIII

Fica decretado que a maior dor sempre foi e será sempre não poder dar-se amor a quem se ama e saber que é a água que dá à planta o milagre da flor.

Artigo IX

Fica permitido que o pão de cada dia tenha no homem o sinal de seu suor. Mas que sobretudo tenha sempre o quente sabor da ternura.

Artigo X

Fica permitido a qualquer pessoa, qualquer hora da vida, uso do traje branco.

Artigo XI

Fica decretado, por definição, que o homem é um animal que ama e que por isso é belo, muito mais belo que a estrela da manhã.

Artigo XII

Decreta-se que nada será obrigado nem proibido, tudo será permitido, inclusive brincar com os rinocerontes e caminhar pelas tardes com uma imensa begônia na lapela.

Parágrafo único

Só uma coisa fica proibida: amar sem amor.

Artigo XIII

Fica decretado que o dinheiro não poderá nunca mais comprar o sol das manhãs vindouras. Expulso do grande baú do medo, o dinheiro se transformará em uma espada fraternal para defender o direito de cantar e a festa do dia que chegou.

Artigo Final

Fica proibido o uso da palavra liberdade, a qual será suprimida dos dicionários e do pântano enganoso das bocas. A partir deste instante a liberdade será algo vivo e transparente como um fogo ou um rio, e a sua morada será sempre o coração do homem.

Santiago do Chile, abril de 1964