

Eu *Haline Fernanda Canelada*, colaborador (a) do Hospital Estadual Américo Brasiliense, atuante na função de *Assistente Social* e no setor *Serviço Social* venho através deste solicitar à **Comissão de Análise de Projetos Científicos (CAPC) do HEAB**, a autorização para:

Realização do Projeto de Pesquisa na área/setor;

Elaboração ou publicação de artigo científico na área /setor Serviço Social;

Apresentação oral ou pôster, com dados coletados no HEAB, (inserir o nome do evento científico e data de realização): *IX Congresso Nacional de Serviço Social em Saúde - CONASSS que ocorrerá nos dias 06, 07 e 08 de maio de 2020, no Centro de Convenções Ribeirão Preto, localizado na cidade de Ribeirão Preto - SP, cujo tema central é: "30 anos do SUS: Território de Lutas e o Serviço Social na Saúde"*.

OBSERVAÇÃO: Saliento que este resumo foi idealizado e redigido pela Equipe de Serviço Social do HEAB e que encaminho e assino este documento enquanto membro da equipe participante:

Danielle de Oliveira Nogueira Alvarenga

Gabriel Maicon Lopes da Silva Grassi

Haline Fernanda Canelada

Juliana Martins Bassi

Objetivo do Projeto, Artigo Científico ou Apresentação a ser desenvolvido

Modelo Resumo: Relato de experiência profissional (máx: 2.500 caracteres (incluindo espaços e pontuação))

Eixo: Movimentos Sociais, Serviço Social e Saúde.

A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL EM UM ESPAÇO DE PARTICIPAÇÃO POPULAR

INTRODUÇÃO: Os espaços de atuação do Assistente Social se ampliaram ao longo dos tempos, apontando possibilidades e caminhos a serem percorridos pela categoria profissional frente ao desafio imposto pela conquista de novas áreas de trabalho e a necessária atuação na perspectiva do projeto ético político do Serviço Social de forma integral. Nesse sentido, a atuação dos Assistentes Sociais nos espaços de Ouvidoria/Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.), se conduzida de maneira alinhada aos preceitos do Código de Ética da profissão, pode desencadear ganhos importantes aos usuários atendidos, e concretizar um efetivo espaço de participação popular.

OBJETIVOS: Contribuir para consolidação do S.A.U. enquanto espaço efetivo de participação popular e mecanismo estratégico de controle social.

METODOLOGIA: As reflexões contidas neste relato de experiência advêm de observações empíricas realizadas no cotidiano de trabalho, através da atuação no Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.) de um hospital de média complexidade.

RESULTADOS: O espaço de Ouvidoria/S.A.U. no SUS se configura como canal de comunicação entre os usuários e a gestão da unidade de serviço, com vistas a identificar oportunidades de melhoria da qualidade do atendimento ofertado. Apesar de não ser um espaço de atuação privativo para assistentes sociais, o

olhar crítico do profissional de Serviço Social inserido na Ouvidoria/S.A.U. pode fortalecer a participação popular de modo a integrar a voz dos usuários nos processos de tomada de decisões no que diz respeito a política de saúde. O documento “Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Saúde” traz em seu conteúdo as diversas possibilidades de atuação do profissional na rede de saúde, e no eixo “Mobilização, participação e controle social” norteia as atribuições a serem efetivadas pelos no trabalho em espaços de Ouvidoria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS: A formação do assistente social, por sua característica generalista, permite a inserção do profissional em diversas áreas, no entanto se faz necessária a observância dos direcionamentos éticos da categoria para que não se efetive uma atuação mecanicista e alienante. Identifica-se que a presença do assistente social nos espaços de Ouvidoria/S.A.U. torna possível a coletivização de demandas individualmente apresentadas; viabiliza a participação de usuários e familiares no controle social; e estimula o protagonismo do usuário na garantia do direito à saúde.

Américo Brasiliense, 12 de fevereiro de 2020.



Haline Fernanda Canelada