

O Serviço Social e a Superação das Desigualdades Sociais 2

Thaislayne Nunes de Oliveira
(Organizadora)



O Serviço Social e a Superação das Desigualdades Sociais 2

Thaislayne Nunes de Oliveira
(Organizadora)



Editora Chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Assistentes Editoriais

Natalia Oliveira

Bruno Oliveira

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto Gráfico e Diagramação

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremona

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

Imagens da Capa

Shutterstock

Edição de Arte

Luiza Alves Batista

Revisão

Os Autores

2020 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena

Editora pelos autores.



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília

Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Profª Drª Carla Cristina Bauermann Brasil – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jael Soares Batista – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Débora Luana Ribeiro Pessoa – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Douglas Siqueira de Almeida Chaves -Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Profª Drª Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Helio Franklin Rodrigues de Almeida – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Jefferson Thiago Souza – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Jesus Rodrigues Lemos – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Jônatas de França Barros – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Maria Tatiane Gonçalves Sá – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
Prof. Dr. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Drª Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino
Profª Drª Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Douglas Gonçalves da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Profª Drª Érica de Melo Azevedo – Instituto Federal do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Profª Dra. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Priscila Tessmer Scaglioni – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Linguística, Letras e Artes

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Profª Drª Carolina Fernandes da Silva Mandaji – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

Conselho Técnico Científico

Prof. Me. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí
Prof. Me. Alexsandro Teixeira Ribeiro – Centro Universitário Internacional
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Ma. Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Drª Andrezza Miguel da Silva – Faculdade da Amazônia
Profª Ma. Anelisa Mota Gregoleti – Universidade Estadual de Maringá
Profª Ma. Anne Karynne da Silva Barbosa – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais
Prof. Me. Armando Dias Duarte – Universidade Federal de Pernambuco
Profª Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar
Profª Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Ma. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Profª Drª Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas
Prof. Me. Clécio Danilo Dias da Silva – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Profª Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília
Profª Ma. Daniela Remião de Macedo – Universidade de Lisboa
Profª Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás

Prof. Me. Edevaldo de Castro Monteiro – Embrapa Agrobiologia
Prof. Me. Eduardo Gomes de Oliveira – Faculdades Unificadas Doctum de Cataguases
Prof. Me. Eduardo Henrique Ferreira – Faculdade Pitágoras de Londrina
Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
Prof. Me. Ernane Rosa Martins – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
Prof. Me. Euvaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí
Profª Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas
Profª Drª Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
Prof. Me. Givanildo de Oliveira Santos – Secretaria da Educação de Goiás
Prof. Dr. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
Prof. Me. Gustavo Krahl – Universidade do Oeste de Santa Catarina
Prof. Me. Helton Rangel Coutinho Junior – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Profª Ma. Isabelle Cerqueira Sousa – Universidade de Fortaleza
Profª Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Me. Javier Antonio Albornoz – University of Miami and Miami Dade College
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará
Prof. Dr. José Carlos da Silva Mendes – Instituto de Psicologia Cognitiva, Desenvolvimento Humano e Social
Prof. Me. Jose Elyton Batista dos Santos – Universidade Federal de Sergipe
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco
Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás
Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFPA
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia
Profª Drª Karina de Araújo Dias – Prefeitura Municipal de Florianópolis
Prof. Dr. Lázaro Castro Silva Nascimento – Laboratório de Fenomenologia & Subjetividade/UFPR
Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
Profª Drª Lúvia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura de Sergipe
Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná
Prof. Dr. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos
Prof. Dr. Marcelo Máximo Purificação – Fundação Integrada Municipal de Ensino Superior

Prof. Me. Marcos Aurelio Alves e Silva – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

Profª Ma. Maria Elanny Damasceno Silva – Universidade Federal do Ceará

Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri

Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco

Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal

Prof. Me. Robson Lucas Soares da Silva – Universidade Federal da Paraíba

Prof. Me. Sebastião André Barbosa Junior – Universidade Federal Rural de Pernambuco

Profª Ma. Silene Ribeiro Miranda Barbosa – Consultoria Brasileira de Ensino, Pesquisa e Extensão

Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo

Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana

Profª Ma. Thatianny Jasmine Castro Martins de Carvalho – Universidade Federal do Piauí

Prof. Me. Tiago Silvio Dedoné – Colégio ECEL Positivo

Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
Bibliotecária: Janaina Ramos
Diagramação: Maria Alice Pinheiro
Correção: David Emanuel Freitas
Edição de Arte: Luiza Alves Batista
Revisão: Os Autores
Organizadora: Thaislayne Nunes de Oliveira

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S491 O serviço social e a superação das desigualdades sociais 2 /
Organizadora Thaislayne Nunes de Oliveira. – Ponta
Grossa - PR: Atena, 2020.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5706-665-2

DOI 10.22533/at.ed.652201512

1. Serviço Social. I. Oliveira, Thaislayne Nunes de
(Organizadora). II. Título.

CDD 361.3

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

www.atenaeditora.com.br

contato@atenaeditora.com.br

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos.

APRESENTAÇÃO

Caro leitor, o volume 2 do livro “O Serviço Social e a Superação das Desigualdades Sociais” dá continuidade a discussão acerca do Serviço Social e políticas públicas. E neste volume ainda são expostas três experiências internacionais. Ao todo são 21 artigos, que apresentam diferentes objetos, análises críticas e abordagens metodológicas.

Novamente optamos por dividir os artigos em eixos centrais. O primeiro eixo versa sobre “questão social”, trabalho, formação profissional, pesquisa e extensão em Serviço Social. Já o segundo eixo identifica estudos de diferentes áreas da Política Pública de Saúde; é um eixo plural e contempla diferentes lócus e espaços socioocupacionais. Aborda aspectos relacionados à saúde pública e efetivação dos direitos, dos usuários com doenças graves e respectivos acompanhamentos na alta complexidade, violência contra mulheres e ainda expõe a vivência do processo de trabalho junto à população surda.

O terceiro eixo trata-se da Política Pública Assistência Social. Os autores trabalham aspectos inerentes a atual conjuntura brasileira e analisam experiências locais. As contribuições tratam da política pública diante da política da austeridade, sobre o sofrimento dos profissionais no âmbito do SUAS, da participação da sociedade civil (inclusive trabalhando narrativa das mulheres negras acompanhadas por um CRAS), e finalizando, a discussão deste eixo, há um estudo sobre o reordenamento das entidades socioassistenciais na relação público x privado.

No quarto eixo é possível localizar a perspectiva da contrarreforma do Estado e a política de Educação no Brasil, sobre a institucionalização dos adolescentes e sobre o sistema prisional no Brasil, mas precisamente a efetividade das políticas educacionais. O quinto, e último eixo, apresenta a experiência internacional do Serviço Social, ou também conhecido e abordado nos países da América Latina, como: Trabalho Social ou “Trabajo Social”. A discussão apresenta elementos sobre a formação profissional, a atualização curricular e sobre o processo de intervenção profissional.

Como foi possível perceber esta coletânea realiza uma discussão plural e contemporânea. Com isso, torna-se uma leitura essencial, que visa contribuir ao alunado e aos profissionais que compõe o Serviço Social. Meus caros, como apontado no primeiro volume deste livro, estamos vivendo em tempos adversos, que tem refletido no desenvolvimento do processo de trabalho do Assistente Social e no desenvolvimento das políticas públicas brasileiras. Logo, proporcionar a visibilidade dessa discussão ratifica a importância de caminharmos para a efetivação das garantias legais já alcançadas - sem retroceder, bem como no desenvolvimento de outras.

Thaislayne Nunes de Oliveira

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

TRABALHO, QUESTÃO SOCIAL, SERVIÇO SOCIAL E OS SEUS DESDOBRAMENTOS NA CONTEMPORANEIDADE

Dayane Karoline Souza de Almeida

Ellen Kelly Ferreira

Ingrid Gomes de Araújo

Marcela da Silva Alves Gomes

DOI 10.22533/at.ed.6522015121

CAPÍTULO 2..... 6

DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS DO SERVIÇO SOCIAL BRASILEIRO: IMPACTOS NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL, SIGNIFICADO SOCIAL E IDEOPOLÍTICO

Caroline Ramos do Carmo de Souza

DOI 10.22533/at.ed.6522015122

CAPÍTULO 3..... 19

FORMAÇÃO E TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS NA PERSPECTIVA DOS PRINCÍPIOS RELIGIOSOS E ÉTICO-POLÍTICOS

Verônica Gonçalves Azeredo

Pollyanna de Souza Carvalho

Letícia Machado de Araujo

DOI 10.22533/at.ed.6522015123

CAPÍTULO 4..... 31

O CIPÓSS E AS ATIVIDADES DE PESQUISA E EXTENSÃO NO CURSO DE SERVIÇO SOCIAL DA UFRB: QUADRIÊNIO 2017-2020

Heleni Duarte Dantas de Ávila

Jucileide Ferreira do Nascimento

DOI 10.22533/at.ed.6522015124

CAPÍTULO 5..... 42

SERVIÇO SOCIAL E A MULTIPROFISSIONALIDADE NA ALTA COMPLEXIDADE: DESVENDANDO CAMINHOS DE GARANTIA A INTEGRALIDADE E EFETIVAÇÃO DE DIREITOS

Amanda Caroline da Fé Pereira

DOI 10.22533/at.ed.6522015125

CAPÍTULO 6..... 52

A POLÍTICA ASSISTENCIAL EM SAÚDE: UM ESTUDO SOBRE O DIREITO DOS PACIENTES COM INDICAÇÃO AO TRANSPLANTE

Josiane da Costa Sena

DOI 10.22533/at.ed.6522015126

CAPÍTULO 7	64
COMUNICAÇÃO E SERVIÇO SOCIAL NA PERSPECTIVA DOS CUIDADOS PALIATIVOS ONCOLÓGICOS	
Aline Baptista Aguiar	
Andrea Frossard	
DOI 10.22533/at.ed.6522015127	
CAPÍTULO 8	76
VIOLÊNCIA CONTRA MULHERES: A REALIDADE DE IDOSAS DO SUL DA ILHA FLORIANÓPOLIS/SC	
Jozadake Petry Fausto Vitorino	
Maria Regina de Avila Moreira	
DOI 10.22533/at.ed.6522015128	
CAPÍTULO 9	89
ATENÇÃO EM SAÚDE DA POPULAÇÃO SURDA: UMA REVISÃO INTEGRATIVA	
Xênia Maria Tamborena Barros	
Luiz Fernando Calage Alvarenga	
DOI 10.22533/at.ed.6522015129	
CAPÍTULO 10	97
VOCÊ CONSEGUE ESCUTAR O SILÊNCIO? ATENDIMENTO AO PACIENTE SURDO NO ÂMBITO HOSPITALAR E O DIREITO À AUTODETERMINAÇÃO	
Geneviève Lopes Pedebos	
Xenia Maria Tamborena Barros	
DOI 10.22533/at.ed.65220151210	
CAPÍTULO 11	104
ASSISTÊNCIA SOCIAL EM TEMPOS DE AUSTERIDADE: DESAFIOS DA IMPLEMENTAÇÃO NO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO	
Ariane Rego de Paiva	
João Vitor Bitencourt	
Ana Gabriela de Paiva Gonçalves	
DOI 10.22533/at.ed.65220151211	
CAPÍTULO 12	120
O SOFRIMENTO DO ASSISTENTE SOCIAL NO ÂMBITO DO SUAS MODALIDADES DE PESQUISA: PESQUISA TEÓRICA	
Regina Celia de Souza Beretta	
Thércius Oliveira Tasso	
DOI 10.22533/at.ed.65220151212	
CAPÍTULO 13	130
SOCIEDADE CIVIL E PARTICIPAÇÃO DEMOCRÁTICA: OS CONSELHOS MUNICIPAIS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	
Fabiana Luiza Negri	
DOI 10.22533/at.ed.65220151213	

CAPÍTULO 14.....	142
A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL EM FORTALEZA-CE: NARRATIVAS DE MULHERES NEGRAS USUÁRIAS DE CENTROS DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	
Graziela de Oliveira Almeida Leila Maria Passos de Souza Bezerra	
DOI 10.22533/at.ed.65220151214	
CAPÍTULO 15.....	156
O REORDENAMENTO DAS ENTIDADES SOCIOASSISTENCIAIS NA RELAÇÃO PÚBLICO X PRIVADO, NO MUNICÍPIO DE CAMPOS DOS GOYTACAZES-RJ	
Ketnen Rose Medeiros Barreto	
DOI 10.22533/at.ed.65220151215	
CAPÍTULO 16.....	167
UMA ANÁLISE DAS INTERCONEXÕES ENTRE A CONTRARREFORMA DO ESTADO E DA POLÍTICA DE EDUCAÇÃO NO BRASIL	
Raquel Cristina Lucas Mota	
DOI 10.22533/at.ed.65220151216	
CAPÍTULO 17.....	179
PROCESSO DE INSTITUCIONALIZAÇÃO DE ADOLESCENTES AUTORES DE ATO INFRAACIONAL E SISTEMA SOCIOEDUCATIVO CEARENSE	
Ana Camila Ribeiro de Paula Leila Maria Passos de Souza Bezerra	
DOI 10.22533/at.ed.65220151217	
CAPÍTULO 18.....	194
A IMPLEMENTAÇÃO E A EFETIVIDADE DAS POLÍTICAS EDUCACIONAIS NO SISTEMA PRISIONAL BRASILEIRO	
Roberta Gomes Leite Baptista	
DOI 10.22533/at.ed.65220151218	
CAPÍTULO 19.....	209
ACREDITACIÓN DE CARRERAS: OPORTUNIDAD PARA LA ACTUALIZACIÓN CURRICULAR Y MEJORA CONTINUA DE LA FORMACIÓN EN TRABAJO SOCIAL	
Paula Leiva Sandova	
DOI 10.22533/at.ed.65220151219	
CAPÍTULO 20.....	220
LA EDUCACIÓN DESCOLONIZADORA, COMUNITARIA Y PRODUCTIVA PARA LA FORMACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL	
Natalia Rosario Aranibar Escarcha	
DOI 10.22533/at.ed.65220151220	

CAPÍTULO 21	232
TALLER REFLEXIVO SOBRE FOTOINTERVENCIÓN. UNA TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN SOCIAL CRÍTICA María Rocío Menanteux Suazo DOI 10.22533/at.ed.65220151221	
SOBRE A ORGANIZADORA	240
ÍNDICE REMISSIVO	241

CAPÍTULO 7

COMUNICAÇÃO E SERVIÇO SOCIAL NA PERSPECTIVA DOS CUIDADOS PALIATIVOS ONCOLÓGICOS

Data de aceite: 01/12/2020

Aline Baptista Aguiar

Instituto Nacional de Câncer José Alencar
Gomes da Silva (INCA)
Rio de Janeiro (RJ), Brasil.
<https://orcid.org/0000-0003-2264-5304>

Andrea Frossard

Núcleo de Estudos Integrados em Cuidados
Paliativos, Instituto Nacional de Câncer José
Alencar Gomes da Silva (INCA) – Rio de
Janeiro (RJ), Brasil.
<https://orcid.org/0000-0003-1852-1034>

RESUMO: A produção de conhecimento em saúde gera informações para que os usuários possam, por exemplo, tomar decisões sobre a melhor opção de tratamento disponível de forma segura e consciente, diminuindo as incertezas. Apresenta-se como objetivo investigar novas formas de sociabilidade mediadas pelas tecnologias da informação e comunicação no campo do serviço social nos cuidados paliativos oncológicos. Trata-se de um estudo analítico, descritivo e exploratório. Utilizou-se na fase exploratória o método etnográfico virtual para obtenção de conteúdos significativos contidos em sites como o Facebook e correlatos. Verificou-se o predomínio de conteúdos restritos à explicação sobre os objetivos e princípios dos cuidados paliativos. Portanto, registra-se como necessária a intensificação do estudo sobre a intervenção do serviço social no campo em foco

com ênfase nos processos de comunicação de notícias difíceis e sua relação com o acolhimento e no acesso aos direitos sociais. Conclui-se que é um tema inovador ao dar espaço para o aprofundamento de estudos sobre as novas interações estabelecidas nos espaços sócio-ocupacionais do assistente social com o uso do teletrabalho ou trabalho remoto.

PALAVRAS - CHAVE: Comunicação. Cuidados Paliativos. Serviço Social.

COMMUNICATION AND SOCIAL WORK IN THE PERSPECTIVE OF PALLIATIVE CARE

ABSTRACT: The production of knowledge in health generates information so that users can make decisions about the best treatment option available, for example, in a safe and conscious way, reducing uncertainties. Its objective is to investigate new forms of sociability mediated by information and communication technologies in the field of social service in cancer palliative care. This is an analytical, descriptive and exploratory study. In the exploratory phase, the virtual ethnographic method was used to obtain meaningful content on Internet websites such as Facebook and other related ones. Content restricted to explaining the objectives and principles of palliative care predominated. Therefore, it is registered as necessary to intensify the study on the intervention of the social service in the field in focus, with emphasis on difficult news communication processes and their relationship with the care, as well as on the access to social rights. In conclusion, it is an innovative topic to give space to new studies on

the new interactions that are established in the socio-labor spaces of the social worker with the use of telework or remote work.

KEYWORDS: Communication. Palliative care. Social work.



Figura 1 –Stop COVID-19

Fonte: Marcos Carrasco (2020).

1 | INTRODUÇÃO

Em 2020, no Brasil, o câncer é a segunda maior causa de morte ficando somente atrás da Covid-19 e seguida das doenças isquêmicas do coração. De acordo com o Instituto Nacional de Câncer, por meio da publicação *Estimativas de incidência: incidência de câncer no Brasil 2020-2022*, ocorrerão 625 mil casos novos de câncer no período entre 2020 e 2022 (450 mil, excluindo-se os casos de câncer de pele não melanoma). O câncer de pele não melanoma será o mais incidente (177 mil), seguido pelos cânceres de mama e próstata (66 mil cada), cólon e reto (41 mil), pulmão (30 mil) e estômago (21 mil) (BRASIL, 2019).

Nos países em desenvolvimento, a maioria dos indivíduos apresenta a doença em estágio avançado no momento do diagnóstico. Desse modo, põem-se em destaque os cuidados paliativos, cuja abordagem é destinada ao cuidado global, ativo e interdisciplinar aos pacientes portadores de doença que não apresenta mais resposta aos tratamentos modificadores disponíveis. Portanto, é uma abordagem direcionada aos cuidados de saúde centrados no paciente (além de familiares e cuidadores), que se concentra no tratamento adequado da dor e outros sintomas, incorporando cuidados psicossociais e espirituais em conformidade com as necessidades, valores, crenças e cultura do paciente e família, incluindo apoio na fase de luto (WHO, 2002; MORITZ *et al.*, 2009; BARROS *et al.*, 2018).

Constituem objetivos dos cuidados paliativos a antecipação, prevenção e redução do sofrimento e a contribuição para uma adequada qualidade de vida para os pacientes. Independentemente da fase da doença ou da necessidade de outras terapias, os cuidados paliativos devem ser iniciados no momento do diagnóstico, podendo ser administrados,

concomitantemente, com terapias direcionadas à doença que prolongam a vida, facilitando a autonomia do paciente, o acesso à informação e a escolha. A assistência prestada é focada no conceito de dor total, no sistema de suporte de cuidado e na rede, que devem ser compartilhados para que decisões possam ser tomadas visando à dignidade e ao bem-estar dos assistidos (WHO, 2014).

A compreensão dos fundamentos dos cuidados paliativos, de suas especificidades e aplicabilidades é fundamental para o desenvolvimento de práticas acolhedoras e humanizadas. O ato de cuidar e de acolher está intimamente ligado à comunicação e, por isso, se faz pertinente o conhecimento das características dadas pela brasilidade para o estabelecimento de estratégias de cuidado nos cuidados paliativos oncológicos por parte do assistente social, a partir do conceito de dor social – parte integrante da dor total, que é composta pela dor física, dor emocional, dor espiritual e dor social, sendo esta uma expressão da questão social, objeto de intervenção do assistente social (FROSSARD *et al.*, 2019).

Interessante assinalar que a grande ferramenta em que a tecnologia se transformou tem o poder de influenciar, de maneira considerável, a vida das pessoas na contemporaneidade. Assim, são imprescindíveis o conhecimento e o debate sobre como e quais informações serão colocadas nas mídias sociais para usufruto de quem tem acesso. A rede de informações é democrática: todos os cidadãos podem transmitir qualquer tipo de mensagem ao público. Por isso, tem potencial para se tornar uma máquina de *fake news*, caso não seja usada com zelo e segurança.

Por outro lado, no cenário pandêmico produzido pela covid-19, são estabelecidas novas formas de interação impostas pelo forçado distanciamento social que antecipou e aprofundou o uso do teletrabalho ou trabalho remoto em diversos campos de atuação do assistente social (CFESS, 2020). Desse modo, compreende-se que conhecer é dar sentido ao mundo e tomar decisões de forma segura e consciente, diminuindo as incertezas. Logo, esta investigação teve como objetivo pesquisar novas formas de sociabilidade mediadas pelas tecnologias da informação e comunicação, além de suas potencialidades e dilemas, no campo dos cuidados paliativos oncológicos para a intervenção profissional do Serviço Social.

2 | MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa, segundo Minayo (2014), é uma atividade central das ciências nas suas interrogações e descobertas da realidade. É uma atitude e prática teórica de constante busca que define um processo intrinsecamente inacabado e permanente. Uma atividade de aproximação sucessiva da realidade que nunca se esgota, realizando uma combinação particular entre teorias e dados. Utilizou-se como base teórica o trabalho de Raquel Recuero (2017) como suporte para realizar a análise de redes, levando-se em consideração que há

mais links do que pode parecer superficialmente, e que sempre se deve prestar atenção às interações (já que nelas podem ser encontrados mais links).

Hine (2015), ao enfatizar a utilização da etnografia no ciberespaço, chama atenção para um ponto essencial no desenvolvimento do trabalho etnográfico: o pesquisador deve ter introjetado que a tecnologia em si não é a propulsora de mudança, mas sim os usos e as construções de sentidos ao seu redor.

Nessa perspectiva, a investigação tem fases que se complementam, a saber: a primeira é direcionada à apreensão no mundo virtual de conteúdos significativos do campo estudado; a segunda é referente à pesquisa bibliográfica com uso do método de revisão integrativa; a terceira se constitui no trabalho de campo no ciberespaço; a quarta, na análise dos dados, associando os achados de mídias com a literatura do Serviço Social na Saúde; e, por fim, há a apresentação e divulgação dos resultados. Assim, na fase exploratória, utilizou-se o método etnográfico virtual, viabilizando o intercâmbio de saberes e de cultura, por intermédio da obtenção de conteúdos significativos sobre o serviço social e sua intervenção no campo dos cuidados paliativos em sites como o Facebook e correlatos, permitindo uma leitura adequada e atualizada da realidade brasileira.

3 | RESULTADOS / DISCUSSÃO

Em um primeiro momento, iniciou-se o trabalho de campo para realizar a identificação dos links de interesse, ou seja, os relacionados aos cuidados paliativos no Brasil, com uso de leitura do tipo *scanning*. O segundo passo foi iniciar a análise e categorização do material recolhido – foram excluídas todas as páginas e instituições que não possuíam informações atualizadas ou que não realizavam postagens regulares sobre o tema. Após a identificação, análise e categorização dos links, o tema foi esmiuçado por meio de análise sistemática no banco de dados da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), no período de 2015 a 2019, usando os descritores: comunicação e cuidados paliativos; assistência social e cuidados paliativos; dor e Serviço Social. Foram excluídos os artigos que não contemplaram o campo de cuidados paliativos e os que não abordaram a questão social no país.

Os conteúdos apreendidos no mundo virtual como documentos de pesquisa qualitativa proporcionaram registros das ações temporais e dos acontecimentos reais. Assim, foram identificados três grandes núcleos significativos: comunicação, serviço social e cuidados paliativos, por meio do exame e mapeamento de informações disponíveis em redes sociais como Facebook, Instagram e LinkedIn. Além disso, foi realizado um rastreamento cuidadoso sobre as conexões de rede, a partir dos links obtidos com análise de interação de todo o material com base na rede de seguidores, comentários, likes e páginas afins. Nessa fase, examinaram-se os subtipos específicos de postagem como, por exemplo, o tema: os cuidados paliativos sob o prisma dos assistentes sociais e de seus

usuários, ou seja, a articulação entre serviço social e cuidados paliativos. Com a opção de categorização definida, iniciou-se a investigação sobre os links que eram atualizados e os que não possuíam mais seguidores e comentários. Com a atenção direcionada à perspectiva do assistente social, constatou-se a insuficiência de conteúdo, fato que não ocorreu em relação aos campos de medicina e enfermagem em relação aos Cuidados Paliativos.

Como citado anteriormente, as redes analisadas possuíam um significativo “cemitério” de páginas, ou seja, páginas que não postam ou nunca postaram conteúdo sobre a temática em questão, fazendo com que o número de páginas analisadas de forma qualitativa sobre cuidados paliativos fosse menor se comparado ao resultado quantitativo. Acresce-se que as conexões de rede conduziram a inúmeros links, requerendo acentuada organização para que não houvesse perda no mundo extenso que é a internet. Destacou-se, ainda, o fato de que o Brasil não possui o mesmo nível de desenvolvimento no campo dos Cuidados Paliativos em comparação com outros países, como Canadá, Estados Unidos e Inglaterra. Logo, esse desnível se refletiu nas redes pesquisadas.

3.1 Núcleo temático: Comunicação

A comunicação é uma necessidade básica do ser humano – as pessoas se comunicam e interagem entre si. Essa interação ocorre em consequência da reação ao processo de troca, utilizando-se a linguagem. Aquele que produz a linguagem é conhecido por locutor ou emissor, e o que recebe a linguagem é chamado de locutário ou receptor. Assim, para a existência de uma efetiva comunicação, importa que cada um dos interlocutores compreenda exatamente o que o outro diz. Quando se aborda uma má notícia deve se ter em mente que qualquer informação que possa afetar de forma séria e prejudicial a visão de um indivíduo sobre seu futuro como um prognóstico ruim, como o custo financeiro elevado de um tratamento médico ou a proximidade da morte, entre outros, requerem competências e habilidades específicas (BARROS, et al. 2018).

Compreende-se que o processo de comunicação na finitude envolve os atores em estado de atenção e ética, impondo-se um alerta constante quando o que se está em jogo é a vida (e suas condições, limitações e tempo restante). Dois lados da mesma moeda: os paliativistas e os pacientes à procura dos sentidos e dos ressignificados da vida. Logo, uma das principais competências de que se deve ter domínio é a comunicação. No cenário pandêmico, a promoção da visão dos cuidados paliativos como um direito humano, visando a solidificar princípios tão caros à vida como o sentido de cuidar, tornou-se uma estratégia humanista para amenizar o sofrimento de muitos pacientes e de seus familiares, tanto na realidade nacional quanto na de outros países (FROSSARD; MILLER, 2019).

O alívio do sofrimento é um processo que integra as dimensões social, psicológica e espiritual, requerendo uma comunicação sensível. Esclarece-se que o acesso à informação

é entendido como um direito humano. Nesse sentido, destaca-se a associação natural entre a comunicação e o processo de humanização, com ênfase no uso de linguagem não discriminatória, rechaçando-se a gramática sexista, androcêntrica, heteronormativa, machista e racista (CFESS, 2017).

A comunicação adequada é essencial para a aplicação e execução dos princípios dos cuidados paliativos. Ela é particularmente importante quando notícias difíceis devem ser retransmitidas, quando decisões difíceis sobre a continuidade e/ou cessação do tratamento devem ser tomadas e quando a pessoa tem uma condição que limita a sua vida e sua família (RAYAN et al., 2014; FROSSARD et al., 2019).

Pôde-se constatar, durante a investigação, por exemplo, que os portais do Oncoguia e da Abrale são territórios seguros e comprometidos com a difusão de informações confiáveis para o público em geral. Ellery e Vidal (2011), referindo-se à dinâmica de utilização das redes sociais, registraram que o controle social se beneficia com o espaço proporcionado pelas redes, uma vez que a população participa ativamente do acompanhamento e fiscalização do planejamento e da execução das políticas públicas na mesma velocidade das tecnologias digitais, o que pode alterar as relações entre Estado e sociedade.

No país, o Instituto Delete (ALFANO, 2020) disseminou os dados de sua pesquisa sobre redes sociais envolvendo 870 pessoas entre 18 e 70 anos, na qual afirma que 52,6% dos entrevistados instalaram novos aplicativos para possibilitar suas comunicações e distrações em meio ao isolamento social devido à covid-19. Além disso, 51,2% dos participantes relataram algum tipo de alteração emocional pela necessidade de fazer mais uso de plataformas digitais. Um dado alarmante, confirmado também por outros estudos, refere-se à correlação do uso intensivo das redes sociais e a propensão a contrair determinadas patologias, o que é refletido no crescimento dos índices de depressão e suicídio entre crianças e jovens.

Considerando o universo da assistência em oncologia, em especial, a área de cuidados paliativos, sugere-se observar as diferentes características geracionais dos brasileiros com o intuito de criar estratégias para satisfazer as respectivas expectativas dos grupos em relação ao consumo de informações sobre saúde e, conseqüentemente, a criação de canais de comunicação adequados considerando tanto o público interno quanto o externo que utilizam os serviços de saúde públicos, privados ou filantrópicos. Sabe-se que é importante o apoio aos cidadãos (ou responsáveis, no caso de crianças e adolescentes) a tomar decisões conscientes sobre o nível de informação que desejam receber e compartilhar com sua família.

Nessa direção, destaca-se a importância da mobilização das comunidades interna e externa adstrita a um serviço de cuidados paliativos que visa a reforçar a concepção de saúde como direito dos cidadãos, do nascimento à finitude. Importa salientar a aplicação de instrumentos e técnicas de comunicação e educação em saúde, com vistas à participação ativa de diferentes segmentos sociais no processo de formação da rede de multiplicadores

de boas práticas em todas as suas fases – do planejamento à execução. Assim, evidenciam-se os inúmeros caminhos que as tecnologias podem proporcionar para o alcance de boas práticas em saúde com o uso das redes sociais, visando à difusão de conhecimentos em cuidados paliativos.

Observe o quadro 1, a seguir.

GERAÇÃO	CARACTERÍSTICAS
<i>Baby boomers</i> (pessoas nascidas de 1945 a 1964)	Essa geração surgiu depois da explosão demográfica ocorrida após a II Guerra Mundial. As principais características do grupo são a ruptura com as gerações anteriores, a busca por seus direitos e escolha de produtos de qualidade.
Geração X (pessoas nascidas de 1965 a fins dos anos 70 – pode ser incluídos os que nasceram em 1980)	Esse grupo passou pelo período de evolução tecnológica e desenvolvimento dos meios de comunicação, além de desfrutar de estabilidade profissional.
Geração Y (pessoas nascidas de 1981 a meados dos anos 90)	São as pessoas que têm no seu cotidiano a presença da tecnologia. Elas viveram na época analógica e migraram para o mundo digital.
Geração Z (pessoas nascidas entre 2000 e 2010)	Suas características são a procura constante por novas tecnologias, o interesse por informações imediatas, a procura por um sentido, maior flexibilidade no trabalho e necessidade de estar sempre conectado. São os que dão muito valor às causas sociais na web. São independentes e exigentes.

Quadro 1. Diferenças entre grupos geracionais

Fonte: Estudo divulgado pela empresa de software Zendesk em 140 países (2020).

As características geracionais são parte dos multideterminantes no processo de saúde-adoecimento. A partir deles, é possível analisar o resultado de interseções entre as categorias etnia/raça, classe social e gênero que podem influenciar nas trajetórias de vida das pessoas em um dado contexto social. Desse modo, as experiências simbólicas e concretas dos indivíduos condicionados ao processo de amadurecimento e etário na perspectiva das conjunturas socioeconômicas vigentes podem segmentar espaços e estabelecer expectativas sociais segundo classe social, idade e gênero (COUTO; JÚNIOR,

2015).

Assim posto, a perspectiva intergeracional deve ser considerada no processo efetivo de comunicação entre paliativista, paciente, família e equipe interdisciplinar. É interessante aproveitar uma movimentação da linguagem instituída para articular uma nova, capaz de traduzir a real situação de saúde do paciente. Portanto, pressupõe entender o papel essencial da comunicação nos cuidados paliativos, além dos diferentes tipos de comunicação, como interação verbal, não verbal, visual, escrita e interpessoal (individual ou com um grupo ou equipe), visando a uma comunicação eficaz. Para isso, faz-se o uso de estratégias como audição ativa, linguagem simples, tom apropriado, declarações esclarecedoras e perguntas convidativas (RYAN *et al.*, 2014).

Os paliativistas devem estar em sintonia com os novos tempos para que possam modificar o seu estilo de comunicação com pacientes, familiares e cuidadores com o intuito de tornar acessível a linguagem técnica em conformidade com as diversas culturas e origens, na assistência presencial ou virtual. O adequado entendimento global da situação de saúde de um cidadão posta em um plano de cuidados influencia a tomada de decisão ou planejamento e auxilia os membros da equipe na abordagem de questões relacionadas ao diagnóstico e provável prognóstico de maneira empática, levando em consideração as necessidades e desejos dos assistidos. Uma inovação, sem dúvida, é, a partir do prontuário único do paciente (impresso ou eletrônico), ter a base de uma comunicação de acordo com o perfil de cada indivíduo e o real engajamento de pesquisadores e paliativistas nos coletivos e em outras instâncias de controle social.

Ao longo da investigação, constatou-se o predomínio de conteúdos restritos à explicação sobre os objetivos e princípios dos Cuidados Paliativos. À vista disso, cabe a intensificação do debate e análise sobre a articulação entre comunicação, serviço social e cuidados paliativos.

3.2 Núcleo temático: Linguagem, Serviço Social e Cuidados Paliativos

A lida com o inevitável, como é o caso da morte, requer uma mudança no olhar sobre o ciclo da vida. Assim, deduz-se que há uma transformação de todo um contexto tradicional de desenvolvimento das práticas em saúde. Trata-se de dar sentido à dor para ressignificar a vida em uma condição-limite imposta pela falta de perspectiva de cura e o vital redirecionamento do cuidado para maximizar a qualidade de vida. O assistente social, como humanista nato, precisa estar imbricado e implicado neste campo tão sensível e complexo que são os cuidados paliativos (FROSSARD *et al.*, 2019).

Os Cuidados Paliativos são um *locus* privilegiado de intervenção profissional do assistente social: a linguagem como instrumento profissional de excelência permite ao assistente social exercitar a comunicação interprofissional, bem como centralizar a família em suas ações; atuar visando a contribuir para a garantia de direitos sociais; planejar e executar ações no âmbito da rede de cuidados e de suporte e, ainda, compartilhar

diferentes atribuições referentes ao óbito e pós-óbito – personalizar via plano de cuidados as documentações para o enquadramento de ações de assistência social articulada aos cuidados paliativos.

No cenário pandêmico, em consequência da covid-19, se aceleraram as discussões sobre teletrabalho ou trabalho remoto, no interior da categoria profissional de Serviço Social, a fim de propiciar condições adequadas para dar bases para o estabelecimento do relacionamento usuários-assistentes sociais a distância (CEFESS, 2020). Portanto, é pertinente um tratamento analítico sobre os processos de comunicação de notícias difíceis durante a ação do assistente social, sua relação com acolhimento e com a viabilização do acesso aos direitos sociais.

Imagina-se uma situação hipotética envolvendo a relação entre o assistente social e uma mãe que está vivenciando intenso sofrimento junto ao filho em cuidados de fim de vida.

Cenário hipotético 1: A mãe em diálogo com a assistente social.

Eu escolhi ser mãe. Por que meu filho está indo embora?

Nem tenho dinheiro para enterrá-lo.

Deus existe? Onde ele está?

O que farei com tanta dor?

Ele está indo embora. Continuarei sendo mãe?



A Campanha Mundial dos Cuidados Paliativos de 2020 tem como slogan Meu cuidado, meu conforto. Há uma projeção realizada em 2014 de que a necessidade de cuidados paliativos para os cidadãos no fim da vida, em nível global, aumentará de 25 milhões para 48 milhões nos próximos 40 anos. Na atual edição do Global Atlas (WPCA, 2020), revela-se um considerável aumento de pessoas que necessitam de cuidados paliativos no mundo, ou seja, a estimativa é de 56,8 milhões incluindo 25,7 milhões no último ano de vida, o que requer, evidentemente, o preparo profissional das equipes de paliativistas (ANCP, 2020). Portanto, o primeiro passo diz respeito aos processos de capacitação profissional para o manejo de situações difíceis. Antes da capacitação existe uma condição *sine qua non* para lidar com a dor ou emoção do outro, algo muito específico e particular; ou seja, se o assistente social não tem a capacidade de reconhecer e realizar um balanço de seus próprios sentimentos e os dos outros, nenhum curso o habilitará para um manejo adequado. Por isso, enfatiza-se o aperfeiçoamento das *soft skills*, especificamente, da inteligência emocional direcionada às situações difíceis que são carregadas de sensibilidade. Por outro lado, as *hard skills* (habilidades técnicas) não são menos importantes para a identificação das dimensões da dor total que estão predominando no cenário hipotético criado.

Considerando o exposto em epígrafe, há experiências promissoras de *coaching* social para assistentes sociais no país, no âmbito empresarial, mas que pode e deve ser desenvolvido para o campo dos cuidados paliativos (LICO; BATISTA, 2016). O termo “*coaching* social” é utilizado para se referir às mudanças que se promovem na comunicação, nas relações interpessoais e nos relacionamentos (SOUZA, 2014). O *coaching* pode oferecer para os profissionais as ferramentas adequadas para o alcance dos resultados projetados por meio dos planos de cuidados; para impulsionar o processo de cooperação entre os paliativistas; para ampliar os espaços de participação e controle social, além de proporcionar um ambiente acolhedor e estimulante, dando condições de emergirem novas lideranças interdisciplinares.

O entrelaçamento entre o diálogo com base em más notícias, sua relação com acolhimento e a viabilização do acesso aos direitos sociais é uma particularidade presente no cotidiano do assistente social paliativista. Assim, importa evidenciar que é preciso reinventar a intervenção via teleatendimento – que carrega uma perda da dimensão social, impondo uma adaptação em relação ao contato e aos movimentos físicos, como os olhos nos olhos e o rebaixamento dos ombros, por exemplo – para facilitar a aproximação com o outro no processo de acolhimento. O trabalho a distância vem sendo demandado tanto no âmbito das instituições quanto por cidadãos em estado de vulnerabilidade (principalmente os moradores de regiões inóspitas ou de risco), motivados pela segurança, independentemente de um cenário pandêmico. Aqui, entende-se que o teleatendimento encontra-se casado com a criatividade em uma perspectiva intergeracional e, assim, poderá estar associado a outros dispositivos, como *storytelling*, *scrapbook* digital, *games studies* e outros.

4 | CONCLUSÃO

O presente trabalho chama a atenção para as novas formas de cuidado (trabalho a distância), tanto direcionados para os pacientes quanto no trato com aqueles que são afetados de forma menos direta, ou seja, a família. As estratégias de aperfeiçoamento da comunicação direcionadas aos cuidados paliativos oncológicos, por parte dos assistentes sociais, devem considerar a perspectiva intergeracional e suas interfaces, visando a amenizar o sofrimento humano. O uso do teletrabalho ou trabalho remoto é uma tendência a ser cada vez mais utilizada, o que requer estudos aprofundados pelo seu ineditismo no cotidiano no interior dos serviços de saúde, em especial, dos cuidados paliativos.

REFERÊNCIAS

ACADEMIA NACIONAL DE CUIDADOS PALIATIVOS (ANCP). *Meu cuidado, meu conforto*. Material de apoio. Disponível em: <https://paliativo.org.br/wp-content/uploads/2020/09/MATERIAL-DE-APOIO-DMCP20.pdf>. Acesso em: 1 out. 2020.

ALFANO, B. O dilema das redes: refúgio na pandemia, redes sociais ajudaram a formar geração mais ansiosa e deprimida. *O Globo*, 25 set. 2020. Sociedade. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/sociedade/o-dilema-das-redes-refugio-na-pandemia-redes-sociais-ajudaram-formar-geracao-mais-ansiosa-deprimida-24655097>. Acesso em: 25 set. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva (INCA). *Estimativa 2020: incidência de câncer no Brasil*. Rio de Janeiro: INCA, 2019.

BARROS, G. A. M.; LOPES, D. S.; CARDOSO, M. G. M. Informação e Comunicação em Cuidados Paliativos. In: MATTOS, S. L. M.; CARDOSO, M. G. M.; NUNES, R. (orgs.). *Dor e Cuidados Paliativos*. Rio de Janeiro: Sociedade Brasileira de Anestesiologia/SBA, 2018. 240 p.

CFESS. *Política de Comunicação CFESS-CRESS*. 3ª ed. Brasília, 2017.

CFESS. *Teletrabalho e teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia*. 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>. Acesso em: 2 out. 2020.

COUTO, M. T.; JÚNIOR, F. M. C. Geração e categorias geracionais nas pesquisas sobre saúde e gênero no Brasil. *Saúde & Sociedade*, São Paulo, v. 24, n. 4, p. 1-8, 2015. Doi: <https://doi.org/10.1590/S0104-12902015140408>

ELLERY, A. P. C.; VIDAL, E. M. *Ambientes de aprendizagem utilizando mídias sociais na web como ferramenta de controle social e de apoio à gestão pública: um caminho para o e-government 2.0*. Fortaleza: Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Ceará, Universidade Estadual do Ceará, 2011. Disponível em: <https://repositoral.cuaed.unam.mx:8443/xmlui/bitstream/handle/20.500.12579/2939/Ellery%20Corr%C3%AAa%2C%20Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 2 maio 2020.

FROSSARD, A.; SILVA, J. A.; AGUIAR, A.; RODRIGUES, R. *Cuidados Paliativos: o cuidar do Serviço Social*. In: NETO, B. R. S. (org.). *A produção do conhecimento nas ciências da saúde 3*. Ponta Grossa: Atena, 2019. p. 91-108.

FROSSARD, A.; MILLER, T. C. C. Cuidados Paliativos Oncológicos: o cuidar na perspectiva dos profissionais de saúde. *Revista Sustinere*, v. 7, n. 2. Rio de Janeiro: UERJ, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.12957/sustinere.2019.36461>. Acesso em: 8 abr. 2020.

HINE, C. *Ethnography for the internet: embedded, embodied and everyday*. Londres: Bloomsbury Publishing, 2015.

LICO, R. P.; BATISTA, S. Coaching e Serviço Social. *Administradores.com*, 2016. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/coaching-e-o-servico-social>. Acesso em: 2 out. 2020.

MINAYO, M. C. S. *O desafio do conhecimento, pesquisa qualitativa em saúde*. 14. ed. São Paulo/Rio de Janeiro: Hucitec/Abrasco, 2014.

MORITZ, R. D.; LAGO, P. M.; DEICAS, A.; NILSON, C.; MACHADO, F. O.; OTHERO, J. *et al.* I Fórum do Grupo de Estudos do Fim da Vida do Cone Sul: proposta para atendimento do paciente portador de doença terminal internado em UTI. *Rev BrasTer Intensiva*, v. 21, n. 3, 2009. p. 306-9.

RECUERO, Raquel. *Introdução à análise de redes sociais online*. Bahia: EDUFBA, 2017.

RYAN, K. *et al.* *Palliative care competence framework*. Dublin: Health Service Executive, 2014. Disponível em: <https://aiihpc.org/wp-content/uploads/2016/02/Social-Workers-Complete.pdf>

SOUZA, L. Coaching como estratégia inovadora para atuação do(a) assistente social em empresa. *SLAC (Sociedade Latino-Americana de Coaching)*, 2014. Disponível em: <https://www.slacoaching.com.br/coaching-como-estrategia-inovadora-para-a-atuacao-do-a-assistente-social-em-empresa>. Acesso em: 2 out. 2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). *Definition of Palliative Care*. WHO, 2002. Disponível em: <https://www.who.int/cancer/palliative/definition/en/>. Acesso em: 6 abr. 2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). World Health Assembly 67. *Strengthening of palliative care as a component of comprehensive care throughout the life course*. WHO, 2014. Disponível em: https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA67/A67_R19-en.pdf?ua=1. Acesso em: 6 abr. 2020.

WORLDWIDE PALLIATIVE CARE ALLIANCE (WPCA). *Global Atlas of Palliative Care 2nd Edition*. London, WPAC, 2020. Disponível em: Downloads/WHPCA_Global_Atlas_FINAL_DIGITAL.pdf. Acesso em: 3 out.2020

ZENDESK. Relatório anual de tendências da experiência do cliente Zendesk para 2020. *Foca no Cliente*. Disponível em: <https://focanocliente.com.br/relatorio-zendesk-2020/>. Acesso em: 31 jul. 2020

ÍNDICE REMISSIVO

A

Acreditação 12, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219

Adolescentes 9, 12, 69, 107, 108, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 196

Assistência Social 9, 11, 12, 12, 34, 35, 36, 40, 41, 47, 67, 72, 77, 104, 105, 106, 107, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 117, 118, 119, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 134, 135, 136, 140, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 162, 163, 164, 165, 166, 182, 185, 186, 198, 240

Ato infracional 12, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 191, 192, 193

C

Calidad 209, 210, 212, 215, 217, 218, 219, 226

Cidadania 27, 31, 32, 40, 55, 107, 117, 123, 140, 144, 157, 158, 162, 176, 182, 195, 196, 200, 201, 206

Comunicação 11, 35, 36, 64, 66, 67, 68, 69, 71, 72, 73, 74, 89, 90, 91, 93, 95, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103

Conselhos 11, 9, 22, 130, 131, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 162, 165, 181, 187, 196

Controle Social 24, 55, 69, 71, 73, 74, 77, 106, 116, 130, 131, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 156, 162, 163, 165, 181, 187, 192

Cuidado 23, 26, 42, 43, 44, 46, 49, 50, 63, 65, 66, 70, 71, 73, 74, 89, 93, 94, 98, 100, 101, 102, 127, 184, 240

D

Desafios 10, 11, 5, 6, 7, 10, 14, 16, 18, 29, 36, 39, 41, 42, 78, 88, 97, 100, 101, 104, 106, 109, 112, 113, 118, 121, 128, 137, 140, 148, 153, 166, 177, 185, 206

Direitos 9, 10, 1, 4, 5, 7, 9, 11, 12, 15, 17, 18, 21, 25, 27, 28, 34, 36, 40, 42, 45, 46, 47, 49, 54, 58, 60, 61, 64, 71, 72, 73, 76, 77, 80, 81, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 110, 115, 116, 117, 118, 120, 121, 123, 124, 126, 127, 128, 130, 131, 132, 135, 136, 137, 139, 140, 143, 144, 145, 146, 147, 149, 152, 153, 154, 159, 162, 163, 166, 171, 175, 177, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 195, 198, 199, 200, 201, 202, 204, 205, 206, 208, 240

E

Educação 9, 12, 4, 7, 9, 10, 13, 17, 18, 26, 28, 34, 36, 41, 47, 50, 54, 57, 58, 69, 82, 84, 93, 101, 102, 103, 105, 112, 123, 125, 135, 136, 148, 150, 163, 167, 168, 169, 170, 173, 175, 176, 177, 188, 189, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208

Estado 9, 12, 2, 3, 4, 7, 9, 11, 13, 14, 17, 21, 25, 26, 29, 34, 35, 36, 37, 39, 45, 46, 47, 48, 49, 52, 53, 54, 55, 56, 62, 63, 68, 69, 73, 74, 77, 82, 84, 89, 90, 105, 106, 107, 108, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 117, 118, 119, 121, 122, 127, 128, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 143, 144, 145, 147, 151, 152, 154, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 170, 171, 172, 174, 175, 176, 177, 180, 181, 182, 184, 186, 188, 189, 190, 191, 192, 195, 196, 198, 200, 203, 209, 211, 214, 218, 222, 225, 226, 227, 230

F

Formação 12, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 224, 227, 229, 230, 234

G

Gênero 3, 8, 10, 11, 12, 17, 21, 23, 25, 26, 29, 30, 37, 70, 74, 76, 79, 87, 88, 142, 143, 151, 152, 155

Grupo 9, 20, 23, 31, 32, 40, 47, 53, 57, 71, 75, 76, 77, 78, 83, 105, 111, 133, 134, 138, 148, 149, 150, 151, 153, 156, 159, 161, 187, 221, 223, 232, 234, 237, 238, 239

I

Investigação Social 13, 214, 216, 232, 233, 234, 235

L

Lei 5, 12, 34, 40, 43, 56, 57, 58, 62, 80, 81, 87, 90, 95, 98, 99, 102, 103, 107, 112, 118, 119, 123, 128, 137, 145, 155, 157, 161, 162, 163, 165, 176, 177, 180, 181, 182, 191, 192, 195, 196, 197, 198, 199, 203, 207

M

Mulheres 9, 11, 12, 7, 22, 23, 26, 35, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 142, 143, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 240

N

Neoconservadorismo 12, 13, 19, 21, 22, 28, 29, 30

P

Pesquisa 9, 10, 11, 5, 7, 13, 19, 20, 22, 23, 25, 26, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 50, 52, 53, 58, 61, 63, 66, 67, 69, 75, 76, 77, 78, 82, 86, 87, 88, 92, 93, 94, 101, 104, 105, 110, 115, 117, 120, 122, 129, 130, 131, 143, 147, 149, 150, 151, 152, 154, 156, 157, 160, 162, 163, 164, 165, 167, 168, 176, 179, 183, 192, 207, 240

Pobreza 35, 36, 106, 107, 108, 109, 111, 112, 116, 120, 123, 126, 127, 129, 142, 151, 152, 153, 154, 155, 158, 166, 180, 221

Política 9, 10, 12, 2, 3, 4, 5, 9, 11, 20, 21, 25, 26, 27, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 39, 40,

41, 43, 46, 47, 49, 50, 52, 53, 55, 57, 58, 60, 61, 62, 74, 76, 84, 87, 88, 99, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 115, 116, 117, 118, 119, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 130, 133, 134, 135, 136, 137, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 151, 152, 153, 154, 155, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 164, 165, 166, 167, 171, 172, 175, 176, 177, 178, 181, 184, 187, 189, 190, 192, 195, 197, 203, 205, 207, 222, 224, 225, 226, 228, 230, 240

Políticas Sociais 2, 4, 31, 32, 40, 41, 49, 117, 119, 132, 136, 141, 144, 240

Privado 9, 12, 29, 59, 85, 126, 135, 143, 156, 157, 160, 161, 162, 164, 166, 175, 177, 196, 228

Projeto Ético Político 3, 9, 15

Proteção Social 34, 35, 41, 58, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 111, 113, 118, 131, 132, 142, 143, 144, 148, 153, 156, 157, 159

Público 9, 12, 4, 26, 29, 32, 33, 34, 35, 50, 57, 59, 66, 69, 92, 97, 100, 109, 115, 116, 118, 119, 121, 122, 124, 126, 135, 137, 147, 150, 151, 152, 153, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 166, 174, 175, 177, 186, 189, 190, 192, 195, 196, 206, 220

R

Religião 19, 20, 21, 23, 25, 26, 29, 30

Rio de Janeiro 8, 26, 30, 41, 49, 50, 56, 62, 63, 64, 74, 75, 87, 88, 96, 103, 104, 105, 106, 109, 110, 113, 118, 119, 128, 129, 141, 162, 165, 166, 167, 177, 178, 192, 194, 240

S

Saúde 9, 10, 11, 4, 12, 20, 30, 36, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 69, 70, 71, 74, 75, 77, 82, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 105, 107, 120, 122, 125, 126, 127, 135, 136, 141, 144, 148, 150, 151, 163, 182, 186, 188, 198, 240

Serviço Social 2, 9, 10, 11, 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 36, 40, 41, 42, 43, 45, 46, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 58, 59, 60, 62, 63, 64, 66, 67, 68, 71, 72, 74, 75, 76, 88, 104, 105, 117, 118, 119, 128, 129, 140, 141, 155, 156, 162, 165, 166, 177, 178, 207, 240

Sistema Prisional 9, 194, 195, 196, 197, 199, 200, 201, 203, 204, 205, 206

Suas 9, 11, 4, 6, 7, 8, 11, 15, 16, 20, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 41, 43, 45, 46, 48, 57, 58, 66, 68, 69, 70, 71, 74, 76, 77, 79, 80, 81, 82, 87, 88, 90, 105, 106, 107, 108, 109, 111, 112, 113, 115, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 133, 134, 135, 136, 142, 143, 144, 146, 147, 148, 149, 151, 152, 153, 154, 155, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 164, 165, 168, 169, 172, 173, 175, 186, 187, 188, 189, 197, 199, 200, 201, 206

T

Trabajo Social 12, 220

Trabalho 9, 10, 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 54, 55, 58, 60, 61, 64, 66, 67, 72, 73, 74, 76, 78, 79, 80, 81, 82, 84, 85, 86, 88, 97, 98, 99, 100, 101, 104, 105, 106, 107, 108, 110, 111, 112, 114, 115, 116, 117, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 134, 140, 141, 143, 146, 147, 148, 150, 153, 154, 156, 159, 163, 167, 168, 169, 170, 173, 176, 177, 178, 180, 183, 192, 194, 195, 196, 199, 200, 204, 205

Transplante 10, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63

O Serviço Social e a Superação das Desigualdades Sociais 2

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

O Serviço Social e a Superação das Desigualdades Sociais 2

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 