

# Revista Brasileira de Ciências Sociais Aplicadas

Data de aceite: 01/07/2025

## A DIMENSÃO PEDAGÓGICA DA PRÁTICA PROFISSIONAL NO PLANTÃO SOCIAL DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO OSWALDO CRUZ

---

*Rosângela Maria Siqueira de Oliveira*

Assistente Social. Servidora pública estadual na função de Analista em Saúde da Universidade de Pernambuco (UPE), atuando no Hospital Universitário Oswaldo Cruz (HUOC/UPE)



Todo o conteúdo desta revista está licenciado sob a Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

**Resumo:** O presente artigo tem como objetivo refletir sobre a dimensão pedagógica da prática profissional no espaço do plantão social. As inquietações partiram das vivências como assistente social do Hospital Universitário Oswaldo Cruz, no Recife. A investigação tem caráter qualitativo, fundamentando-se na sistematização da prática profissional da autora, assistente social da instituição. Após analisar as ações desenvolvidas, o cotidiano revelou a centralidade da dimensão pedagógica na escuta qualificada, na orientação sobre direitos e deveres, na mediação de conflitos e no enfrentamento das expressões da questão social em contextos de adoecimento. Ressalta-se o plantão como espaço de grande relevância formativo, tanto para os usuários quanto para residentes e estagiários supervisionados, reafirmando o compromisso ético-político do Serviço Social com a formação crítica, o fortalecimento da cidadania e a defesa dos direitos dos usuários do Sistema Único de Saúde. A análise permitiu compreender que, mesmo diante da urgência das demandas e da limitação de recursos, é possível promover ações educativas que favorecem o empoderamento dos sujeitos. O plantão social, ao articular acolhimento, intervenção e orientação, constituiu-se como espaço potente de aprendizagens mútuas, em que o saber técnico se entrelaça ao saber cotidiano dos usuários. Conclui-se que essa dimensão pedagógica presente na práxis cotidiana contribui significativamente para a consolidação dos princípios do Sistema Único de Saúde, sendo expressão concreta do projeto ético-político do Serviço Social no campo da saúde.

**Palavras-chave:** Serviço Social; Saúde; Plantão social.

## INTRODUÇÃO

O Serviço Social, enquanto profissão inserida no campo das políticas públicas, desempenha um papel estratégico na efetivação dos direitos sociais no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Este artigo configura-se como um relato de experiência da autora, assistente social atuante desde 1998 no Hospital Universitário Oswaldo Cruz (HUOC), vivenciando transformações institucionais, desafios cotidianos e práticas que atravessam diferentes contextos sociais e políticos ao longo de mais de duas décadas, buscando compartilhar os aprendizados, desafios e reflexões que emergiram da prática cotidiana, com enfoque na dimensão pedagógica do trabalho do assistente social.

O plantão social revela uma dimensão fundamental — ainda que muitas vezes invisibilizada — da atuação profissional, marcada por seu caráter pedagógico. Conforme Guerra (2000, p. 56): “A dimensão educativa do trabalho do assistente social consiste em promover processos de conscientização que permitam aos sujeitos compreenderem criticamente suas condições de vida e sociais, favorecendo a autonomia e a capacidade de intervenção na sua própria realidade.”

Essa dimensão se expressa nas intervenções individuais, nas mediações com usuários, familiares e equipes multiprofissionais, bem como nas orientações acerca de direitos e serviços disponíveis. Em um contexto atravessado por intensas desigualdades sociais, desinformação e precariedade nas condições de vida, a ação do assistente social adquire um papel educativo, ao favorecer processos de conscientização, autonomia e fortalecimento da cidadania dos sujeitos atendidos.

Apesar da relevância e da complexidade inerentes ao plantão do Serviço Social na política pública de saúde — particularmente no contexto hospitalar — observa-se uma escassa produção acadêmica e literária que se debruce

de forma sistemática sobre essa prática. Essa realidade é perceptível desde minha formação e persiste, mesmo diante da complexidade e da riqueza do cotidiano nos plantões sociais. A ausência de estudos específicos limita a visibilidade das dimensões ético-políticas, pedagógicas e técnicas desse trabalho no cotidiano das instituições hospitalares, sobretudo no contexto dos plantões, que exigem respostas rápidas e um manejo qualificado das expressões da questão social. Tal lacuna evidencia a necessidade de ampliar o debate e a produção de conhecimento sobre o tema, especialmente considerando os desafios e as potencialidades que o plantão social apresenta na atuação profissional do assistente social em hospitais públicos.

No contexto hospitalar, o plantão social tem sido foco de investigações que buscam compreender suas múltiplas dimensões, entre elas, a possibilidade de contribuir para a formação profissional e para o fortalecimento do projeto ético-político do Serviço Social. Brandão et al. (2023), ao analisar o trabalho do assistente social no plantão de um hospital escola no estado do Rio Grande do Sul, evidenciam que, apesar do caráter imediato e dinâmico do plantão, este se configura como um espaço fértil para a consolidação de práticas críticas e comprometidas com os princípios do SUS.

Ainda que o plantão social suscite diversas questões no cotidiano — como a sobrecarga de demandas, a precarização das condições de trabalho, a ausência de fluxos intersetoriais bem definidos e os desafios éticos nas situações de urgência — este artigo pretende inserir, especificamente, a análise da sua dimensão pedagógica.

No atendimento aos usuários, a dimensão pedagógica se expressa na escuta qualificada e na mediação de direitos, promovendo reflexões sobre as condições sociais que produzem o sofrimento e a violação de direitos no

contexto hospitalar. Ao reconhecer os sujeitos como protagonistas de suas histórias, o plantão atua como espaço educativo, fortalecendo a autonomia e o exercício da cidadania.

Na formação de residentes e estagiários, o plantão social configura-se como campo privilegiado de aprendizagem, em que o conhecimento acadêmico é confrontado com a realidade prática. Nesse espaço, são mobilizadas competências técnicas, éticas e políticas fundamentais à atuação profissional, promovendo o desenvolvimento crítico, em consonância com os princípios do projeto ético-político do Serviço Social.

A análise destaca que o plantão social, mesmo marcado pela urgência e imprevisibilidade, constitui-se como espaço privilegiado de formação crítica, construção de saberes e enfrentamento das violências institucionais.

Assim, ao privilegiar a análise da dimensão pedagógica do plantão social, o presente artigo buscou evidenciar como essa prática vai além da resposta imediata às urgências, constituindo-se também como espaço de escuta e aprendizado mútuo — ao acompanhar incontáveis histórias de vida marcadas por resiliência e esperança, que atravessam o cotidiano do plantão e se revelam no encontro entre sujeitos.

A política de saúde brasileira atravessa um momento crítico, fortemente marcado por cortes orçamentários, enfraquecimento da rede pública e aprofundamento das desigualdades no acesso aos serviços. A Emenda Constitucional nº 95/2016 instituiu um novo regime fiscal que impôs um teto aos gastos públicos por duas décadas, comprometendo o financiamento das políticas sociais, especialmente o Sistema SUS. Esse congelamento tem resultado na redução progressiva de recursos para o setor, afetando a capacidade de resposta das unidades públicas de saúde, agravando desigualdades e ameaçando os princípios de universalidade, integralidade e equidade do SUS (PAIM; TEMPORÃO, 2020).

Esse cenário tem reflexos diretos no cotidiano dos profissionais que atuam no SUS. As equipes lidam com escassez de insumos, redução de pessoal, alta rotatividade de trabalhadores e sobrecarga de atendimentos — fatores que comprometem a qualidade do cuidado.

No interior desse contexto, o plantão social ocupa um lugar estratégico de acolhimento, escuta e orientação aos usuários em situações de crise ou vulnerabilidade social, muitas vezes agravadas pela precariedade do próprio sistema de saúde. A atuação do assistente social, nesse espaço, exige leitura objetiva da política pública e a construção de respostas profissionais que levem em conta a totalidade das expressões da questão social que emergem na saúde.

Concordamos com Iamamoto (2007, p. 54), que a ação profissional do assistente social “é concebida como trabalho, inserida num sistema de relações sociais historicamente determinadas, nas quais se articulam múltiplas determinações — políticas, econômicas, culturais — que conformam o seu significado social e profissional.” Isso significa reconhecer que o trabalho do assistente social na saúde se desenvolve em meio a disputas políticas em torno das políticas públicas e da garantia de direitos sociais.

Nesse sentido, o plantão social atua como espaço de afirmação de princípios ético-políticos do Serviço Social, contribuindo para que os usuários compreendam seus direitos, acessem serviços essenciais e fortaleçam sua autonomia diante das dificuldades impostas pelas condições materiais de vida e pela fragilidade das redes de apoio.

A dimensão pedagógica do Serviço Social é compreendida como parte indissociável do seu projeto ético-político, que tem como horizonte a defesa intransigente dos direitos humanos e sociais (CFESS, 2011; IAMAMOTO, 2007).

Essa dimensão pedagógica não é algo que se impõe de fora para dentro da prática profissional. Ela emerge do cotidiano do exercício profissional e está profundamente vinculada ao projeto ético-político da profissão, nasce da práxis própria da profissão, constituída no cotidiano da intervenção junto aos usuários.

Yolanda Guerra (2000, p. 108) aponta que “a dimensão pedagógica do trabalho do assistente social está presente em todas as suas expressões, não se limitando à reprodução de conteúdo. Ela exige um posicionamento ético, político e teórico-metodológico que vise à transformação das condições sociais dos sujeitos.” Trata-se, portanto, de um processo educativo que se dá na escuta qualificada, na mediação institucional e na construção coletiva de estratégias de enfrentamento das expressões da questão social. Nesse sentido, Iamamoto (2007, p. 47) reforça que “a ação profissional tem um sentido educativo, na medida em que contribui para o acesso aos bens e serviços sociais, promovendo a ampliação da consciência social dos sujeitos.”

O presente artigo tem como objetivo refletir sobre a dimensão pedagógica da prática profissional no espaço do plantão social. A análise parte da sistematização da prática desenvolvida por uma assistente social no HUOC, buscando evidenciar como a vivência no plantão social constitui-se como espaço de formação crítica, resistência e produção de saberes. A proposta também visa contribuir para o debate sobre a valorização da profissão e o fortalecimento de práticas comprometidas com o projeto ético-político do Serviço Social. Nesse contexto, o espaço sócio-ocupacional do assistente social é também um espaço pedagógico, em que se dá a formação de novos profissionais e a construção de saberes articulados com a prática (IAMAMOTO, 2009).

## RELATO DE EXPERIÊNCIA

No campo da saúde, o Serviço Social integra as equipes multiprofissionais do SUS, atuando com base nos princípios da universalidade, da equidade e da integralidade do cuidado. Sua inserção institucional se alinha às diretrizes da Política Nacional de Humanização (BRASIL, 2004), que valoriza o acolhimento, a escuta qualificada, o respeito às singularidades e a construção coletiva do cuidado. Esses elementos dialogam diretamente com a dimensão pedagógica da atuação do assistente social no plantão social, especialmente diante de demandas urgentes e situações de violações de direitos. Nesses contextos, a intervenção profissional visa orientar, mediar conflitos e fortalecer a autonomia dos sujeitos, contribuindo para o acesso às políticas públicas de saúde.

Santos (2017) destaca que a prática cotidiana do Serviço Social é, por si só, um espaço formativo, em que o trabalho com os usuários, com a equipe multiprofissional e com estagiários e residentes potencializa uma formação crítica e articulada à realidade social. Essa vivência é intensamente experimentada no plantão social, onde as situações imprevisíveis exigem constante reflexão crítica e aprendizagem coletiva, inclusive com os profissionais em formação.

Nesse contexto, Paulo Freire (1987) aponta ser necessário compreender a práxis educativa como um ato político que une reflexão e ação na transformação do mundo. A pedagogia freiriana propõe uma educação dialógica, crítica e libertadora, voltada à construção da consciência dos sujeitos sobre sua realidade concreta. Ao transpor esse referencial para o cotidiano do plantão social em hospitais, torna-se possível identificar formas de intervenção que, mesmo nas limitações impostas pela estrutura hospitalar, mobilizam escuta, diálogo e orientação como estratégias pedagógicas. Assim, o assistente social, ao interagir com

usuários em situação de vulnerabilidade, não apenas transmite informações, mas propõe uma escuta ativa que convida à problematização da realidade vivida, à construção coletiva de alternativas e ao fortalecimento dos sujeitos como protagonistas de seus próprios processos. Trata-se, portanto, de uma prática profissional comprometida com a emancipação e com a afirmação dos direitos no cotidiano do SUS.

A pedagogia presente na prática do assistente social não se confunde com uma ação meramente didática, mas está relacionada à mediação da realidade, à escuta qualificada, ao fortalecimento dos vínculos e ao estímulo ao protagonismo dos sujeitos (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS, 2011). Nessa direção, a prática profissional é também um espaço de produção de conhecimento, no qual teoria e prática se entrelaçam, ressignificando a intervenção cotidiana (FALEIROS, 2007, p. 86).

Essa perspectiva evidencia que, por meio da sistematização de casos e do uso dos registros como ferramentas reflexivas e formativas, o assistente social contribui para a construção de saberes que alimentam tanto a intervenção imediata quanto o aprimoramento contínuo da profissão.

Rizzini e Rizzini (2004), ao tratarem da prática como um campo de elaboração de saberes, reforçam que o cotidiano profissional dos assistentes sociais é atravessado por disputas simbólicas e institucionais, o que exige constante reflexão crítica. Para Iamamoto (2009), o espaço sócio-ocupacional do assistente social é também um espaço pedagógico, no qual ocorre a articulação entre a formação acadêmica, a realidade institucional e as demandas sociais. Tais conceitos ganham concretude na atuação hospitalar, quando se compartilham saberes com a equipe multiprofissional ou se orientam estagiários e residentes a partir de situações-limite.



É fundamental situar o debate sobre o plantão social no contexto do enfrentamento da violência institucional, reconhecendo que o ambiente hospitalar frequentemente reproduz práticas autoritárias, desumanizadoras e excludentes. Nessa perspectiva, a atuação pedagógica do assistente social assume um papel de mediação entre o usuário e o sistema de saúde, buscando romper com os mecanismos de invisibilização e assegurar o acesso qualificado aos direitos. Como destaca Iamamoto (2007, p. 99): “O Serviço Social na área da saúde está desafiado a enfrentar as violências institucionais e a cultura hospitalocêntrica que negam subjetividades e direitos dos usuários. A atuação profissional, portanto, deve se constituir como prática ética de mediação, promovendo a humanização dos serviços e o efetivo acesso dos sujeitos aos seus direitos.”

Mussi (2010) reforça a importância de um olhar reflexivo e formativo na prática profissional, ao destacar que a construção do conhecimento não é apenas técnica, mas também um processo de educação contínua e crítica, em que a prática se articula com a teoria de forma dinâmica e transformadora. O autor aponta a práxis educacional como a síntese entre ação e reflexão, em que a prática cotidiana não é apenas uma repetição de ações, mas uma constante revisão crítica do fazer, com a finalidade de produzir transformação na realidade vivida. Dessa forma, o plantão social se configura como um campo da práxis educativa, em que o assistente social não apenas atende demandas, mas educa e se educa na prática, promovendo uma intervenção social mais crítica e humana.

A presente produção trata-se de um relato de experiência, ancorado na sistematização da prática profissional da autora como assistente social no plantão social de um hospital universitário no estado de Pernambuco. A abordagem adotada é qualitativa, fundamentada na observação participante, na análise documental e em registros técnicos oriundos da intervenção profissional.

A sistematização da prática foi construída a partir da reflexão crítica sobre o cotidiano profissional da autora e de sua equipe no referido hospital, com destaque para os plantões sociais realizados desde janeiro de 1998 até dezembro de 2024. Foram utilizados registros institucionais, como livros do plantão social, formulários de atendimento e relatórios internos, além de narrativas e anotações de experiências vivenciadas durante os plantões. Essas fontes permitiram o mapeamento de situações emblemáticas que expressam a dimensão pedagógica da atuação profissional, como a orientação sobre direitos, a escuta qualificada, a mediação de conflitos, a articulação com a rede de serviços e o enfrentamento de situações de violência institucional.

Entre as situações analisadas, destacam-se os dilemas éticos enfrentados em casos de alta hospitalar contra orientação médica — situações que desafiam a equipe multiprofissional, especialmente o Serviço Social, a atuar com escuta sensível, discernimento ético e capacidade de mediação. Tais situações envolvem, frequentemente, o respeito à autonomia dos usuários, a avaliação de riscos, a articulação com a rede socioassistencial diante da ausência de vínculos familiares e a intervenção em contextos marcados por negligência, abandono ou violência. Esses cenários exigem do assistente social não apenas conhecimento técnico, mas também postura crítica, sensibilidade política e compromisso ético.

- A sistematização da prática foi conduzida por meio dos seguintes procedimentos metodológicos:
  - Levantamento e seleção dos registros institucionais: consulta a livros de plantão, formulários de atendimento, relatórios de atividades e demais documentos técnicos;
  - Reflexões construídas a partir da supervisão de estagiários: considerando o processo formativo vivenciado no

campo de estágio, os desafios da orientação prática e a contribuição dos estudantes para o aprimoramento das intervenções.

O lócus das análises, o plantão social do HUOC, configura-se como um espaço multifacetado de enfrentamento das expressões da questão social, de articulação intersetorial e de formação prática de futuros assistentes sociais. A presença de estagiários de Serviço Social no plantão contribuiu para a consolidação de um ambiente formativo, pautado na crítica e na dialogicidade, o que potencializou a análise reflexiva da experiência profissional.

## DISCUSSÃO

No contexto hospitalar, essa dimensão torna-se ainda mais evidente, pois o assistente social atua em situações-limite que exigem posicionamentos éticos e ações educativas que vão desde o acolhimento até a orientação sobre direitos e o enfrentamento de violações. Na mediação, o acesso às políticas públicas, o profissional promove processos formativos que ampliam a autonomia dos usuários, reafirmando que a dimensão pedagógica é inseparável da intervenção técnica e política.

Segundo Guerra (2000), essa dimensão se expressa na mediação entre o saber técnico e a realidade social vivida pelos sujeitos, permitindo a construção de processos educativos que ampliem a consciência crítica e a autonomia dos usuários. Essa perspectiva se revela de forma concreta no plantão social hospitalar, em que o assistente social atua, muitas vezes, como o primeiro elo entre o usuário e a rede de proteção social.

Iamamoto (2008) destaca que o Serviço Social atua numa realidade marcada pela desigualdade estrutural e pela negação de direitos, o que exige do profissional não apenas domínio técnico, mas também uma direção ética e política comprometida com os interesses da classe trabalhadora. De acordo com a au-

tora: “A ação profissional do assistente social, ao operar com mediações, articula as dimensões teórica, técnico-operativa e ético-política, tendo em vista a construção de respostas profissionais às expressões da questão social” (IAMAMOTO, 2008, p. 71).

A experiência sistematizada no plantão social revela que a dimensão pedagógica perpassa todas as ações cotidianas do Serviço Social hospitalar. A escuta qualificada se configura como a principal ferramenta para acolher as demandas dos usuários, criando um espaço de fala e reconhecimento das múltiplas formas de sofrimento e violação de direitos presentes no contexto hospitalar.

O plantão social é marcado por demandas urgentes que exigem respostas rápidas da equipe de Serviço Social. Situações-limite, como abandono de pacientes, óbitos, violências, ausência de redes de apoio ou negligência institucional, exigem uma atuação ágil, porém que mantenha sempre o propósito pedagógico da profissão, ou seja, que não apenas resolva os problemas imediatos, mas também promova a reflexão, a conscientização e o fortalecimento dos sujeitos atendidos.

Essas ocorrências, até imprevisíveis, exigem respostas céleres, porém eticamente orientadas e tecnicamente fundamentadas. O profissional precisa agir com agilidade, mas sem abrir mão da reflexão crítica, da escuta qualificada e da direção ético-política que orienta o Serviço Social.

Ainda que o cotidiano institucional imponha rotinas, pela rotatividade das demandas e pela pressão por resultados, é nesse contexto que se reafirma o compromisso ético-político do Serviço Social com os direitos dos usuários. Concordamos com Iamamoto (2008), que o trabalho do assistente social constitui-se como mediação entre as demandas imediatas das classes subalternas e as respostas institucionais historicamente conformadas, exigindo do profissional a articulação entre o fazer técnico e o projeto ético-político da profissão.

A orientação sobre direitos é uma ação recorrente, em que o assistente social atua como mediador entre o usuário e as políticas públicas, traduzindo informações técnicas em linguagem acessível e promovendo o acesso a benefícios e serviços.

Mesmo em meio à urgência, há espaço para mediação, escuta e orientação. A mediação de conflitos entre familiares e equipe de saúde, entre usuários e instituição, ou entre diferentes serviços da rede, também revela a potência pedagógica da intervenção profissional. Nesses momentos, o assistente social atua promovendo o diálogo, desconstruindo preconceitos e fomentando a responsabilização coletiva. Essa atuação se aproxima da concepção de prática pedagógica libertadora, propõe Paulo Freire (1987), na medida em que promove a escuta, o respeito à experiência do outro e a construção coletiva do conhecimento.

A escuta qualificada é um aspecto fundamental da dimensão pedagógica no Serviço Social. Usuários em sofrimento psicossocial — conforme definido pelo conjunto de publicações do CFESS/CRESS (2022) — assim como pessoas em situação de rua e com deficiência, frequentemente enfrentam dificuldades de comunicação com os demais setores da equipe interdisciplinar. Em 2022, o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e os Conselhos Regionais (CRESS) publicaram diversos materiais direcionados ao exercício profissional, destacando a importância do atendimento especializado a esses grupos em situação de vulnerabilidade. O Serviço Social acolhe essas demandas, promovendo o diálogo entre os sujeitos e a instituição, construindo vínculos baseados no respeito e na confiança. Essa escuta se alinha à perspectiva de Yolanda Guerra (2009), que enfatiza o compromisso com a totalidade da vida dos sujeitos e a mediação como estratégia crítica de intervenção.

Neste contexto, a presença de estagiários e residentes amplia a dimensão formativa do

plantão social. O cotidiano torna-se um espaço privilegiado para a construção de saberes ético-políticos, por meio da observação e da reflexão sobre o fazer profissional. Casos emblemáticos, como os de recusa da alta hospitalar ou de denúncias de negligência institucional, são oportunidades em que a formação ética e crítica pode ser vivenciada diretamente. Como pontuam Brandão et al. (2023), os espaços de prática no SUS são também territórios pedagógicos, nos quais se produz conhecimento vinculado à ação transformadora.

No cotidiano hospitalar, é recorrente a invisibilidade do trabalho do assistente social frente aos demais profissionais da saúde. Muitas vezes, sua atuação é pouco compreendida, até mesmo, desconsiderada nos processos decisórios interdisciplinares. Essa invisibilidade revela não apenas a desvalorização do saber técnico-operativo do Assistente Social, mas também o desafio permanente de afirmar sua contribuição específica na equipe multiprofissional. Nesse sentido, a dimensão pedagógica da prática profissional emerge como uma estratégia fundamental para dialogar com os colegas de outras áreas, explicitar o papel do assistente social e construir reconhecimento institucional.

Nem sempre é fácil explicar o que, de fato, faz o assistente social dentro de um hospital. Muitas vezes, o que chega até nós já vem reduzido a “resolver”, “encaminhar” ou “dar jeito em qualquer situação difícil”. Há quem pense que o trabalho do assistente social se resume a burocracias — como se fosse possível resolver, em poucas horas, histórias de vida marcadas por exclusão, negligência e ausência de políticas públicas.

O mais inquietante, no entanto, não é a complexidade das situações — essas, aprendemos a enfrentar com escuta qualificada, articulação de rede e persistência. O que realmente nos atravessa é a invisibilização da nossa atuação. É o fato de que, mesmo diante



de intervenções complexas, muitas vezes feitas no limite do possível, o que fica registrado no prontuário é apenas uma “orientação social” ou um “encaminhamento”. Fica de fora o processo, a estratégia, o vínculo construído, o esforço ético-político que nos move.

É comum nos depararmos com complexidades, por exemplo, em casos de alta hospitalar sem rede de apoio familiar ou territorial, por vezes com sequelas em decorrência da gravidade da doença. No entanto, a equipe médica necessita do leito para internar outro paciente. “O paciente já está clinicamente estável”, assim dizem. Mas como retornar ao território sem acessibilidade, sem cuidador, sem condições básicas para manter o tratamento? Não bastava ter esse olhar clínico — é preciso garantir para onde ir e com quem contar. E assim começa um processo de busca persistente: articulação com a rede de assistência, notificação ao Ministério Público, levantamento de benefícios, solicitação de apoio à equipe multiprofissional. Algumas vezes, certos setores não acolhem as urgências sociais.

E no prontuário... “Encaminhamento para a rede socioassistencial.” Essa frase genérica, não dá conta de que houve na intervenção realizada uma extensa mobilização. Invisibiliza o enfrentamento no cotidiano, profundamente comprometido com os direitos do usuário.

A pedagogia do nosso fazer é silenciosa e, por vezes, não tem um resultado concreto. Está presente quando defendemos o direito de um usuário, outras vezes evitando, por exemplo, que ele seja devolvido a um contexto de violência ou negligência.

Nosso trabalho tem intencionalidade, tem método e tem ética. Não há improviso. Mas, para que ele seja reconhecido como parte do cuidado, é preciso que nós, profissionais, sigamos fazendo nossa prática ser reconhecida pelo usuário e por outros profissionais — por compromisso com o projeto ético-político do Serviço Social.

A mediação, a escuta e a defesa de direitos, ainda que não reconhecidas formalmente nos registros hospitalares, são expressões concretas de uma intervenção crítica, situada e orientada pelo projeto ético-político da profissão. Como destaca Iamamoto (2008, p. 44), “a prática profissional não é mera aplicação da teoria, mas um momento da práxis social que envolve a mediação entre o saber produzido e as demandas concretas da vida social”. Nesse sentido, o exercício profissional no cotidiano hospitalar representa uma atuação que articula criticamente conhecimento, posicionamento político e compromisso ético com a transformação das condições de vida dos sujeitos atendidos.

A produção de registros, relatórios e pareceres sociais exige do profissional a capacidade de sistematizar informações, analisar criticamente os contextos e fundamentar as propostas de encaminhamento. Ao orientar estagiários e residentes nesse processo, o assistente social estimula a reflexão.

## CONCLUSÃO

Como relato de experiência, este artigo possibilitou refletir sobre a atuação do assistente social no plantão social hospitalar, destacando sua dimensão pedagógica presente no exercício profissional cotidiano, seja na atuação direta aos usuários, na formação de estudantes de Serviço Social ou nas ações de extensão articuladas ao SUS.

A análise permitiu evidenciar que a dimensão pedagógica é componente estruturante da atuação dos assistentes sociais do HUOC. Longe de se restringir a uma função instrumental ou informativa, essa dimensão se materializa em práticas educativas, políticas e transformadoras, que visam fortalecer a cidadania dos sujeitos atendidos.

A presença dessa dimensão pedagógica, como parte indissociável do projeto ético-político do Serviço Social, não é opcional, mas

constitutiva da profissão. Sua incorporação nos processos de trabalho revela o compromisso com a formação crítica, com a escuta qualificada e com a defesa intransigente dos direitos sociais e humanos.

Nesse sentido, propõe-se que as instituições de saúde reconheçam e valorizem essa dimensão, incorporando-a aos seus planejamentos institucionais e estratégias de formação permanente. A participação do Serviço Social como articulador do cuidado ético e da escuta qualificada pode potencializar práticas mais humanizadas e transformadoras no interior do Sistema SUS.

Reafirmar o compromisso com a defesa de direitos é reafirmar também o projeto ético-político que sustenta a profissão. Que o plantão social, como espaço de acolhimento, mediação e formação, continue sendo território fértil para a produção de saberes e a construção coletiva de uma saúde pública mais justa, democrática e emancipadora. Como destaca Horácio (1990, p. 57), “a dimensão pedagógica do trabalho profissional não é um adorno, mas expressão do projeto profissional comprometido com a construção de uma nova ordem societária.”

A sistematização da prática no plantão social do HUOC evidencia que a dimensão pedagógica é central na atuação do Serviço Social em saúde. Por meio da escuta, da orientação, da mediação e da articulação com a rede, os assistentes sociais contribuem para o fortalecimento dos sujeitos, a defesa de direitos e a transformação das relações sociais no espaço hospitalar.

Essa experiência reafirma ainda o papel do plantão social como espaço de formação crítica para estudantes, residentes e novos profissionais, fortalecendo a articulação entre o saber acadêmico e o saber produzido no cotidiano do trabalho. A atuação das assistentes sociais, ao mediar situações-limite e enfrentar violências institucionais, promove não apenas

a garantia de direitos, mas também o ensino da resistência, da escuta ética e da leitura crítica da realidade. Como afirma Horácio (1990, p. 91), “o Serviço Social é uma prática educativa na medida em que possibilita aos sujeitos sociais a apropriação crítica da realidade, o reconhecimento de seus direitos e a construção de estratégias de resistência às formas institucionais de opressão.”

Apesar das contribuições evidenciadas, a experiência no plantão social também revelou desafios que merecem ser aprofundados em futuras pesquisas. A experiência no plantão social do HUOC reafirma o Serviço Social como uma profissão que articula teoria e prática de forma indissociável, operando no enfrentamento das expressões da questão social e mediando o acesso aos direitos no cotidiano institucional. Longe de uma atuação meramente burocrática, a intervenção do assistente social nesse espaço carrega intencionalidade e método, ancorados no projeto ético-político da profissão.

A prática cotidiana revela que o plantão social, mesmo marcado pela urgência e imprevisibilidade, constitui-se como campo formativo, tanto para profissionais quanto para estudantes em processo de formação. Nele, atualizamos continuamente nosso compromisso ético-político, com a escuta qualificada e com a luta pela garantia de direitos, por meio da articulação em rede, da defesa dos usuários e da crítica às formas naturalizadas de violência institucional.

A dimensão pedagógica do trabalho profissional se expressa na mediação com os sujeitos atendidos, na formação de estagiários e na própria construção coletiva do saber no cotidiano. Registrar, refletir e sistematizar as experiências vividas é também uma forma de afirmar a práxis como espaço de produção de conhecimento.

O presente artigo reafirma a importância de reconhecer o cotidiano profissional como espaço de produção de conhecimento e a sistematização da prática como estratégia fundamental para a consolidação do projeto ético-político do Serviço Social. Como destaca Horácio (1990, p. 45), “é no cotidiano do trabalho profissional que se dá a formação crítica, a construção coletiva de saberes e a reafirmação dos valores que sustentam o projeto profissional.” A dimensão pedagógica, nesse

contexto, se apresenta como instrumento de resistência, emancipação e compromisso com a construção de uma sociedade mais justa e igualitária. Afinal, “a prática pedagógica no Serviço Social não se reduz à transmissão de conteúdos, mas constitui-se como espaço de resistência, crítica e emancipação no exercício cotidiano da profissão” (HORÁCIO, 1990, p. 89).

## REFERÊNCIAS

- BRANDÃO, Fabrício Gomes et al. O trabalho do assistente social no plantão de um hospital escola: possibilidades e desafios para a formação profissional. *Revista Katálisis*, Florianópolis, v. 26, n. 3, p. 566-576, set./dez. 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/F3YVhDJLxHJhYZKG4VPG7bF/>. Acesso em: 8 jun. 2025.
- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. *Diário Oficial da União*, Brasília, 5 out. 1988.
- BRASIL. Estatuto da Criança e do Adolescente: Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. *Diário Oficial da União*, Brasília, 16 jul. 1990.
- BRASIL. Ministério da Saúde. *Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS*. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2004.
- CFESS – CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Parâmetros para atuação de assistentes sociais na política de saúde. Brasília, 2011. Disponível em: [https://www.cfess.org.br/arquivos/pdfs/parametros\\_saude2011.pdf](https://www.cfess.org.br/arquivos/pdfs/parametros_saude2011.pdf). Acesso em: 8 jun. 2025.
- CFESS – CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Serviço Social na saúde: contribuição para a humanização. Brasília, DF: CFESS, 2011.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). Resolução nº 599, de 16 de dezembro de 2017. Dispõe sobre o Código de Ética Profissional do Assistente Social. *Diário Oficial da União*, Brasília, 18 dez. 2017.
- FALEIROS, Vicente de Paulo. *O Serviço Social e a prática profissional: a construção do conhecimento na intervenção*. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2007.
- FREIRE, Paulo. *Pedagogia do oprimido*. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.
- FREIRE, Paulo. *Pedagogia do oprimido*. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2018.
- GUERRA, Yolanda. Fundamentos teórico-metodológicos do Serviço Social: a dimensão pedagógica na atuação profissional. In: CFESS; ABEPSS (Org.). *Documentos da ABEPSS: diretrizes curriculares da formação profissional em Serviço Social*. Brasília: ABEPSS, 2000. p. 51-64.
- HORÁCIO, V. M. *Serviço Social: uma prática educativa*. São Paulo: Cortez, 1990.
- IAMAMOTO, Marilda Villela. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

IAMAMOTO, Marilda Villela. Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

IAMAMOTO, Marilda Villela. Serviço Social em tempos de democracia: identidades, desafios e perspectivas. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

IAMAMOTO, Marilda Villela. Serviço Social na área da saúde: desafios éticos e político-profissionais. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 96, p. 99-112, jan./abr. 2007.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. *Serviço social e política social*. 19. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

MUSSI, Carlos Eduardo. Práxis educacional e Serviço Social: uma articulação necessária. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 102, p. 25-43, jan./abr. 2010.

PAIM, Jairnilson Silva; TEMPORÃO, José Gomes. *Saúde na democracia e na ditadura: do golpe de 1964 ao SUS*. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2020.

RIZZINI, Irma; RIZZINI, Irineu. *Saberes e práticas do Serviço Social: a construção da profissão e da identidade profissional*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *A crítica da razão indolente: contra o desperdício da experiência*. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2018.