

OS IMPACTOS DA PANDEMIA DE COVID-19 NO PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO REGIONAL DE SAÚDE DRS-XI DE PRESIDENTE PRUDENTE

Rafaela Jovial CITOLINO¹
Juliene Aglio Oliveira PARRÃO²

RESUMO: O presente artigo tem por finalidade apresentar quais foram os impactos da pandemia de COVID-19 no processo de trabalho do assistente social na Ouvidoria do Departamento Regional de Saúde DRS-XI de Presidente Prudente considerando as experiências vivenciadas no supracitado campo de estágio desde que o novo Coronavírus (COVID-19) foi caracterizado enquanto uma pandemia, em 11 de março de 2020, até o final do primeiro semestre de 2020. Nesse sentido, apresenta alguns aspectos sobre a COVID-19, seguido por uma breve contextualização sobre as Ouvidorias de Saúde como um espaço socioocupacional aos assistentes sociais e por fim alguns pontos a respeito do processo de trabalho do assistente social e quais foram os impactos da pandemia de COVID-19 sobre o mesmo. Para compreensão do assunto proposto foram utilizadas pesquisas bibliográficas e em meio eletrônico.

Palavras-chave: Processo de trabalho. Assistente Social. Ouvidoria. COVID-19. Saúde.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo resulta de um conjunto de reflexões realizados durante a disciplina de Supervisão Acadêmica do 7º termo do curso de Serviço Social da Toledo Prudente Centro Universitário com base nas experiências vivenciadas na Ouvidoria do Departamento Regional de Saúde DRS-XI de Presidente Prudente enquanto campo de estágio. Esse estudo tem por objetivo apresentar alguns impactos da pandemia de COVID-19 que foram observados durante o primeiro semestre de 2020 no mencionado campo socioocupacional e, conseqüentemente, no processo de trabalho do assistente social.

Desse modo, para fundamentar o trabalho utilizou-se de pesquisas bibliográficas e em meio eletrônico, bem como das experiências vivenciadas durante o estágio no supracitado campo socioocupacional conforme citado anteriormente.

¹ Discente do 8º termo do curso de Serviço Social do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. Bolsista do Programa de Iniciação Científica Toledo (PICT) “Inclusão e desigualdade: expressões contemporâneas”. E-mail: rcitolino@gmail.com

² Doutora em Serviço Social. Docente e coordenadora do curso de Serviço Social do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. Coordenadora do grupo de Iniciação Científica “Inclusão e desigualdade: expressões contemporâneas”. Orientadora do trabalho. E-mail: coord.social@toledoprudente.edu.br

Além disso, o artigo encontra-se estruturado por meio de três seções. Em primeiro momento levantou-se algumas informações quanto a pandemia de COVID-19, tais como quando teve início, o que é a COVID-19, quais seus sintomas e medidas de prevenção diante da mesma.

Em seguida, apresentou-se sobre as Ouvidorias de Saúde enquanto um campo socioocupacional ao assistente social, bem como quais as características necessárias para exercer o trabalho neste espaço.

Por fim, discorreu-se a respeito do processo de trabalho do assistente social nas Ouvidorias, apresentando sobre as demandas, a atuação profissional, os meios utilizados e quais impactos da pandemia do novo Coronavírus (COVID-19) puderam ser observados no período de 11 de março de 2020, quando declarou-se a doença como uma pandemia, até o final do mês de junho de 2020.

2 A PANDEMIA DE COVID-19

Conforme disposto no site da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), em 31 de dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi notificada quanto a diversos casos de pneumonia na cidade de Wuhan, na China. Os mesmos tratavam-se de um novo tipo de Coronavírus ainda não identificado em humanos. Os tipos do Coronavírus são a segunda principal causa de resfriados comuns e, até então, não causavam doenças mais severas em seres humanos.

No entanto, o novo Coronavírus é responsável por causar a doença COVID-19 e possui um alto grau de propagação, o que levou a OMS, em 30 de janeiro de 2020, declarar o surto da doença como uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional, com o objetivo de “aprimorar a coordenação, a cooperação e a solidariedade global para interromper a propagação do vírus” (OPAS, 2020).

Em 11 de março de 2020, a OMS caracterizou a COVID-19 como uma pandemia, esse termo implica na ocorrência de surtos da doença a níveis mundiais, e, em uma escala de gravidade, corresponde ao pior dos cenários.

De acordo com o Ministério da Saúde (2020), a COVID-19 “é uma doença causada pelo Coronavírus SARS-CoV-2, que apresenta um quadro clínico que varia de infecções assintomáticas a quadros respiratórios graves”. Os sintomas mais comuns da doença são: tosse; febre; coriza; dor de garganta; e dificuldade para respirar.

Tendo em vista seu alto grau de propagação e que pode ser transmitido por meio do toque, por gotículas de saliva, espirro, tosse, catarro, objetos ou superfícies contaminadas, o Ministério da Saúde (2020) faz as seguintes recomendações quanto a prevenção à COVID-19:

- Lave com frequência as mãos até a altura dos punhos, com água e sabão, ou então higienize com álcool em gel 70%.
- Ao tossir ou espirrar, cubra nariz e boca com lenço ou com o braço, e não com as mãos.
- Evite tocar olhos, nariz e boca com as mãos não lavadas.
- Ao tocar, lave sempre as mãos como já indicado.
- Mantenha uma distância mínima de cerca de 2 metros de qualquer pessoa tossindo ou espirrando.
- Evite abraços, beijos e apertos de mãos. Adote um comportamento amigável sem contato físico, mas sempre com um sorriso no rosto.
- Higienize com frequência o celular e os brinquedos das crianças.
- Não compartilhe objetos de uso pessoal, como talheres, toalhas, pratos e copos.
- Mantenha os ambientes limpos e bem ventilados.
- Evite circulação desnecessária nas ruas, estádios, teatros, shoppings, shows, cinemas e igrejas. Se puder, fique em casa.
- Se estiver doente, evite contato físico com outras pessoas, principalmente idosos e doentes crônicos, e fique em casa até melhorar.
- Durma bem e tenha uma alimentação saudável.
- Utilize máscaras caseiras ou artesanais feitas de tecido em situações de saída de sua residência.

Mediante a esse contexto se faz necessário a adoção de algumas medidas para prevenir a disseminação da COVID-19 nos espaços socioocupacionais. No presente artigo será abordado especificamente a Ouvidoria do Departamento Regional de Saúde DRS-XI de Presidente Prudente, campo socioocupacional no qual o assistente social está inserido e que passou por mudanças devido a COVID-19. Diante disso, a seguir será apresentado uma breve contextualização a respeito das Ouvidorias de Saúde.

3 AS OUVIDORIAS DE SAÚDE ENQUANTO ESPAÇO SOCIOOCUPACIONAL PARA O ASSISTENTE SOCIAL

De acordo com o Manual das Ouvidorias do SUS (2014, p. 9), do Ministério da Saúde, as Ouvidorias são unidades administrativas que compõem o Sistema Único de Saúde, “cuja missão é viabilizar os direitos dos(as) cidadãos(ãs) de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente

no âmbito do SUS”. Sobre as mesmas, o manual supracitado também expõe um quadro sucinto a respeito do que são e do não são, o qual segue abaixo.

QUADRO 1 – Ouvidorias do SUS

O que elas são?
São canais democráticos de comunicação entre os(as) cidadãos(ãs) e os órgãos e entidades do SUS como espaço de cidadania.
Instrumento de gestão, no qual recebem as manifestações dos(as) cidadãos(ãs) no que concerne a: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e informação.
Unidades de intermediação do acesso aos serviços do SUS. Intermedeiam as relações entre os(as) cidadãos(ãs) e os órgãos e entidades do SUS para assegurar o equilíbrio e a qualidade da comunicação entre eles.
Instrumento de disseminação de informações em saúde assegurando encaminhamento e tratamento adequado das manifestações.
O que elas não são?
Serviço de atendimento ao consumidor e assessoria de comunicação social.
Estruturas de marcação de consulta, nem de solução de problemas dos(as) cidadãos(ãs).
Unidades de solução de conflitos internos ou externos.
Unidade de auditoria, assessoria jurídica, corregedoria ou instrumento de investigação e/ou fiscalização.

Fonte: DOGES/SGEP/MS apud Brasil (2014, p. 10)

Portanto, conforme o quadro 1, as Ouvidorias SUS são instrumentos que possibilitam a participação da comunidade na gestão do SUS e o aprofundamento da cidadania. Ademais, é importante ressaltar que não possuem caráter resolutivo, tal função é atribuída aos órgãos, setores ou unidades as quais são encaminhadas as manifestações dos cidadãos.

Além de garantir a possibilidade de manifestação dos cidadãos sobre seus direitos referentes ao funcionamento dos serviços de saúde públicos, as Ouvidorias viabilizam a melhoria da qualidade dos mesmos por meio do controle

social. O Governo do Estado de São Paulo, no volume Ouvidoria da Secretaria da Saúde: 15 anos de história ([20--?]) dispõe que:

O papel da Ouvidoria é fundamental para que um sistema tão complexo como o SUS possa atingir suas diretrizes de universalidade, integralidade e equidade na atenção à saúde. Composto pelas três esferas do governo (federal, estadual e municipal), órgãos da administração direta e indireta, parceiros filantrópicos e privados, diferentes tipos de unidades (ambulatoriais e hospitalares) e ações de saúde de variado escopo (promoção, prevenção, tratamento, reabilitação), o SUS, necessariamente precisa contar com a visão dos cidadãos, para corrigir seus rumos e adequar suas ações.

Antes de iniciar a discussão quanto ao processo de trabalho do assistente social na Ouvidoria do Departamento Regional de Saúde DRS-XI de Presidente Prudente frente aos impactos da pandemia da COVID-19, cabe mencionar ainda que, as Ouvidorias não constituem um espaço socioocupacional único e exclusivo dos assistentes sociais, no entanto, ao traçarmos o perfil necessário ao cargo de ouvidor o profissional de Serviço Social possui capacidades e habilidades compatíveis para tal.

Segundo o Guia de Orientação para Gestão de Ouvidorias (2013), resultado de um estudo coordenado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP) em articulação com a Ouvidoria-Geral da União, são exigidas do ouvidor competências e habilidades voltadas por exemplo para a articulação, coordenação, liderança e mediação de conflitos.

Enquanto de acordo com o Conselho Regional de Serviço Social de Sergipe ([entre 2018 e 2019]), no que diz respeito ao perfil do assistente social,

[...] o assistente social deve desenvolver como postura profissional a capacidade crítica/reflexiva para compreender a problemática e as pessoas com as quais lida, exigindo-se a habilidade para a comunicação e expressão oral e escrita, articulação política para proceder a encaminhamentos técnico-operacionais, sensibilidade no trato com as pessoas, conhecimento teórico, capacidade para mobilização e organização.

Sendo assim, de formação o assistente social se demonstra como um profissional apto para o serviço de Ouvidoria, pois por meio de seus conhecimentos e instrumentos demonstra as habilidades e competências para exercer o trabalho, tais como: conhecimento a respeito das legislações, das políticas públicas, dos direitos dos usuários; capacidade de articulação com a rede de serviços; escuta qualificada;

olhar crítico; formas de tratamento, acolhimento e aproximação do usuário e entre outros.

Além disso, destaca-se que o assistente social se trata de um profissional qualificado para atuar em diversas áreas relacionadas as políticas sociais e sua condução, principalmente ao que concerne sua gestão, planejamento, execução e avaliação. Para melhor compreensão da temática proposta pelo presente artigo em seguida será apresentado alguns aspectos quanto ao processo de trabalho do assistente social.

4 O PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL

Segundo Guerra ([2004?], p. 3), o Serviço Social, assim como outras profissões, está inserido na divisão sociotécnica do trabalho e, portanto, responde a um conjunto de necessidades da sociedade que chegam ao profissional por meio de demandas. Guerra ([2004], p. 4) expõe ainda que,

Só entendemos uma profissão quando ela é remetida, analisada, compreendida na dinâmica de determinada sociedade, no movimento desta, a luz de pressupostos teóricos e através de um método que permita ao sujeito que conhece arrancar dos fenômenos e processos sociais a sua essência que não é dada na e pela aparência.

De acordo com Iamamoto (2001, p. 27), as bases da fundação do Serviço Social enquanto especialização do trabalho encontram-se na questão social, a qual determina como

[...] o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade.

Sendo assim, os assistentes sociais trabalham com as expressões da questão social, atendendo necessidades sociais que chegam até eles como demandas profissionais.

Na Ouvidoria do Departamento Regional de Saúde DRS-XI de Presidente Prudente as demandas dizem respeito a violações na garantia do direito à saúde e, considerando as especificidades do serviço, chegam ao assistente social por

meio de sujeitos individuais. Entre os objetos de intervenção frequentes estão a falta de acesso a medicamentos, consultas, tratamentos, exames, cirurgias, entre outros.

Destaca-se ainda que, apesar das demandas apresentarem-se ao profissional por meio de sujeitos individuais, as mesmas são coletivas. O assistente social em meio ao seu trabalho consegue visualizar como as demandas apresentadas por um sujeito representam inúmeros outros, tal fato pode ser observado por exemplo nas filas de espera para a realização de um exame ou cirurgia, onde recebe-se uma manifestação quanto a espera mas há centenas de outros usuários aguardando.

No que diz respeito a atuação profissional, por não constituírem um campo único do Serviço Social as Ouvidorias possuem alguns elementos do processo de trabalho estabelecidos que não são exclusivos ao assistente social.

O site da Secretaria de Estado da Saúde do Governo do Estado de São Paulo elenca como processo de trabalho da Ouvidoria: a importância do acolhimento; coleta de informações tendo em vista encontrar possibilidades de solução; organização das ideias para melhor compreensão; clareza do local para onde deverá ser encaminhada a manifestação, o que requer conhecimento sobre os serviços; registro correto das manifestações considerando que a Ouvidoria consiste em uma ferramenta de gestão e seu banco de dados é fundamental para tal; elaboração de relatórios gerenciais sendo eles numéricos e analíticos trimestrais para posterior discussão com os gestores no ato da entrega; entre outros.

Apesar de tais processos não serem privativos do assistente social, pode-se observar dentro desse espaço socioocupacional contribuições específicas do olhar do profissional de Serviço Social onde as principais são: o olhar crítico para a realidade e a escuta qualificada que permitem compreender as necessidades do usuário; o comprometimento do assistente social para com a democratização das informações e direitos dos usuários; seu compromisso com a cidadania e a procura por um sociedade mais justa com base na equidade social ao efetivar a participação dos usuários na Administração Pública.

Sendo assim, em primeiro momento, o assistente social acolhe o usuário em sua sala e utiliza da escuta qualificada para compreender o que levou o mesmo a procurar esse serviço e qual sua necessidade. Após isso registra-se a manifestação do cidadão ou o orienta de acordo com sua demanda qual órgão deve procurar, caso seja efetuado o registro dá-se continuidade ao mesmo com o encaminhamento ao

devido responsável em responder pela demanda e uma vez que a mesma se encontra respondida é comunicado ao manifestante a resposta.

Ademais, mediante o registro das manifestações dos usuários, o assistente social elabora relatórios que são repassados a gestão para que sejam revistos os fluxos, a qualidade dos serviços que estão sendo prestados, se os serviços e profissionais disponíveis estão sendo suficientes e inúmeras outras questões.

Quanto aos instrumentos e técnicas utilizados no processo de trabalho, considerando as particularidades dos serviços prestados pela Ouvidoria, os instrumentos mais utilizados consistem no acolhimento social, onde a intervenção profissional compreende a escuta qualificada para apreender qual a demanda do indivíduo; reuniões com a equipe técnica da unidade com o intuito de compartilhar informações e quando necessário elaborar estratégias e elaboração de relatórios.

Sobre as reuniões, se faz importante ressaltar que elas consistem em um meio utilizado pela Ouvidoria principalmente para o fortalecimento de suas ações. Na Ouvidoria do DRS-XI existem duas reuniões periódicas: entre a própria equipe técnica da unidade e entre o grupo de assistentes sociais da saúde. Este último foi criado com o objetivo de serem discutidos temas relacionados a área da saúde que sejam de interesse das assistentes sociais de modo a contribuir para o contínuo aprimoramento intelectual dos profissionais.

Além das reuniões periódicas, são realizadas reuniões com outros órgãos da saúde quando necessário, como por exemplo, observa-se um crescimento gradual de demandas relacionadas ao tratamento oncológico no município de Presidente Prudente, diante disso, o ouvidor elabora um relatório o qual encaminha a gestão relatando tal aumento e apresentando os dados referentes ao município e em seguida é agendado uma reunião com a Ouvidoria responsável pelo relatório e os gestores das unidades de saúde onde se debate a questão e procura-se possibilidades de solução.

Diante do exposto, o processo de trabalho compreende “um conjunto de atividades prático-reflexivas voltadas para o alcance de finalidades” (GUERRA, 2000, p. 3). Nessa perspectiva, o objetivo do Serviço Social nesse espaço traduz-se pela concretização do exercício da cidadania dos indivíduos, viabilizando que os mesmos tenham acesso as informações necessárias quanto aos serviços e seus direitos e que por meio de suas manifestações se tenha melhorias efetivas na garantia do acesso a saúde dos cidadãos.

4.1 Os Impactos da COVID-19 no Processo de Trabalho do Assistente Social

Ainda não é possível dimensionar quais os impactos da COVID-19 na sociedade, considerando que trata-se de um contexto recente. No entanto, podemos observar algumas mudanças realizadas nos campos socioocupacionais para garantir a segurança dos profissionais, bem como dos usuários dos serviços, seguindo as orientações quanto aos processos de higienização, distanciamento social e isolamento social recomendados pela Organização Mundial de Saúde (OMS).

Conforme o artigo 3º do Código de Ética Profissional, é dever do assistente social “participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidades”. Contudo, isso não significa que os profissionais devem colocar suas vidas em risco, uma vez que existem possibilidades para a organização dos serviços de modo a os resguardar e proteger.

À vista disso, a Ouvidoria do Departamento Regional de Saúde DRS-XI de Presidente Prudente com a aprovação da direção da unidade reorganizou os fluxos e formas de atendimento do serviço, disponibilizou álcool gel para o uso de seus colaboradores, assim como estabeleceu o uso de equipamentos de proteção individual (EPI) a fim de seguir as orientações propostas pelas medidas de proteção e de embate a COVID-19.

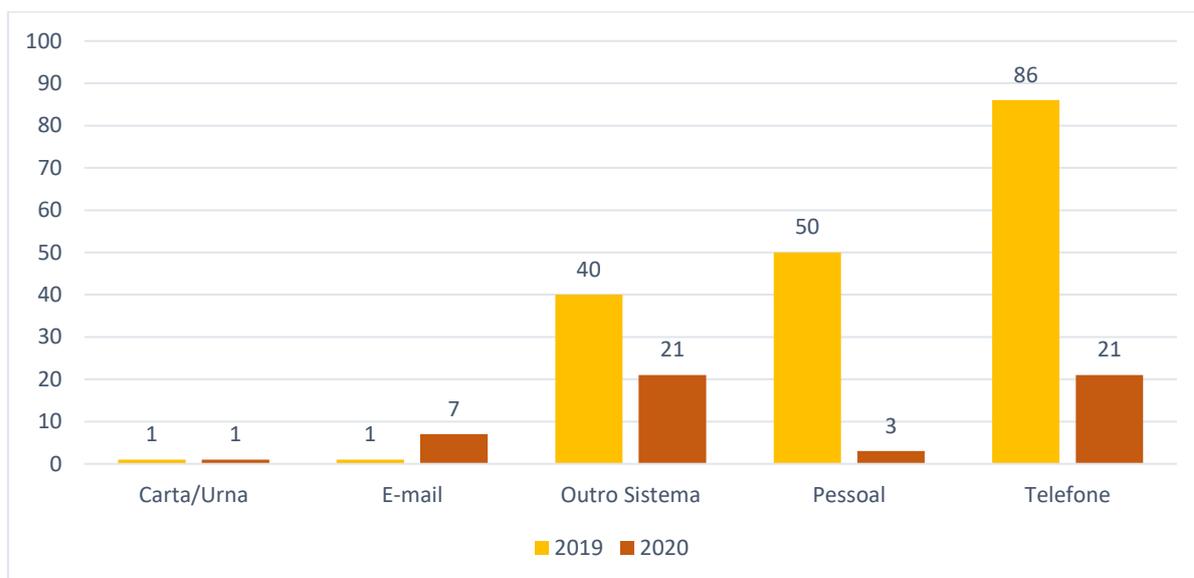
Os atendimentos que anteriormente eram disponibilizados presencialmente, por carta-urna, telefone, e-mail e por meio do Sistema Ouvidor SUS do Ministério da Saúde passaram a ser essencialmente pelas formas remotas, ou seja, telefone, e-mail, carta-urna e Sistema Ouvidor SUS. Os atendimentos presenciais estão disponíveis apenas para casos onde o atendimento remoto não é possível, devendo ser agendados para sustentar as medidas preventivas a aglomeração de pessoas.

Tal adequação requer do assistente social maior atenção e cuidado, demonstrando que nesse momento a escuta qualificada, a habilidade investigativa e de acolhida do profissional constituem meios fundamentais a atuação, visto que os atendimentos devem ser de qualidade e que muitos usuários possuem algumas dificuldades com atendimentos remotos. Além disso, o contato não presencial deve ser feito de modo que não se torne impessoal ou disperso, o profissional deve

trabalhar os meios mencionados de modo a compreender as demandas e reais necessidades dos usuários.

Outro fator observado trata-se da diminuição dos números de atendimentos, conforme o gráfico abaixo.

GRÁFICO 1 – Número de Atendimentos X Tipo



Fonte: dados extraídos do Sistema Ouvidor SES/SP Online em 27 jul. 2020.

Para coleta dos dados apresentados no gráfico 1 utilizou-se o período de 11 de março a 30 de junho dos anos de 2019 e 2020 para uma análise comparativa. Diante os dados expostos nota-se uma redução de 70,22% do número de atendimentos realizados, o que nos remete a duas hipóteses: o Estado tem cumprido seu papel na oferta dos serviços de saúde, bem como trabalhado com compromisso para garantir a qualidade dos mesmos fazendo com que menos pessoas procurem os serviços de Ouvidoria, ou, os usuários do Sistema Único de Saúde compreendem as dificuldades apresentadas devido a pandemia, ao mesmo tempo que possuem receio de utilizar os serviços públicos para necessidades que não sejam emergenciais ocasionando na diminuição de manifestações quanto ao acesso a consultas, exames, cirurgias, entre outros.

5 CONCLUSÃO

Sobre o processo de trabalho do assistente social na Ouvidoria do Departamento Regional de Saúde DRS-XI de Presidente Prudente, pode-se dizer que o profissional de serviço social conduz sua ação para a aproximação com seu Projeto Ético-Político, baseando-se nos princípios da igualdade, liberdade e consolidação da cidadania.

Além disso, a consolidação da cidadania nesse espaço socioocupacional está ligado a qualidade da prestação dos serviços, a universalização do acesso e a gestão democrática uma vez que as ações são desenvolvidas a partir da participação do cidadão e direcionam as políticas públicas para real necessidade da coletividade.

A partir do apresentado pelo presente artigo pode-se concluir que não possuímos informações suficientes para mensurar quais são os impactos da pandemia de COVID-19 na sociedade, no entanto, pode-se observar algumas mudanças necessárias para o enfrentamento deste contexto como as recomendações de isolamento social, medidas de higienização, organização e reconstrução dos fluxos e processos de trabalho.

Considerando seu compromisso com os usuários, bem como as medidas de proteção e prevenção necessárias para o enfrentamento da COVID-19 o assistente social necessitou reorganizar seu processo de trabalho de modo a garantir o atendimento dos cidadãos e acatar as recomendações realizadas pelo Ministério da Saúde, promovendo os serviços com a melhor qualidade possível.

Além disso, tais mudanças no processo de trabalho demandam que os profissionais desenvolvam as forças de atendimento remoto para que os usuários sintam-se acolhidos, procurando desse modo estimular sua participação na Administração Pública. Diante do apresentado, observa-se mais do que nunca a importância do aprimoramento contínuo dos profissionais para que estejam preparados para lidar com circunstâncias excepcionais.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão.** – 9. ed. rev. e atual. – Brasília: Conselho Federal de Serviço Social,

2011. 60 p. “Atualizado em 13 mar. 1993, com alterações introduzidas pelas Resoluções CFESS nº 290/94, 333/96 e 594/11.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. **Manual das Ouvidorias do SUS**. Brasília: Ministério da Saúde, 2014. 178 p. : il. ISBN 978-85-334-2203-2.

BRASIL. Ministério da Saúde. Site do Ministério da Saúde. Apresenta textos sobre a COVID-19. 2020. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>. Acesso em 06 jun. 2020.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão em articulação com a Ouvidoria-Geral da União. **Guia de Orientação para a Gestão de Ouvidorias**. Agosto, 2013. Disponível em: https://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/produtos-e-servicos/consulta-publica/arquivos/produto_5_gestao_de_ouvidorias.pdf. Acesso em: 01 jun. 2020.

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social e Conselhos Regionais de Serviço Social. Folder. 2006. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/folder_cofisite.pdf. Acesso em: 01 jun. 2020.

CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. CFESS Manifesta. **Os impactos do Coronavírus no trabalho do/a assistente social**. Brasília – DF, 23 mar. 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/2020CfessManifestaEdEspecialCoronavirus.pdf>. Acesso em 07 jun. 2020.

CITOLINO, Rafaela Jovial. **As Ouvidorias Públicas como um novo campo socioocupacional para o Assistente Social**. In: Seminário Integrado – ISSN 1983-0602. Presidente Prudente: Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo, 2019. V. 13, n. 13 (2019): Seminário Integrado – ISSN 1983-0602.

CRESS-SE. Conselho Regional de Serviço Social de Sergipe. **Perfil Profissional do Assistente Social**. [entre 2018 e 2019]. Disponível em: <http://novo.cress-se.org.br/perfil-profissional-do-assistente-social/>. Acesso em: 01 jun. 2020.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Secretaria de Estado da Saúde. Gabinete do Secretário. Ouvidoria da Saúde. **Ouvidoria da Secretaria da Saúde: 15 anos de história**. [20--?].

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Secretaria de Estado da Saúde. Sistema Ouvidor SES/SP Online. 01 jun. 2020.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Site da Secretaria de Estado da Saúde. Apresenta Textos sobre a Ouvidoria. Disponível em <http://saude.sp.gov.br/ouvidoria-da-secretaria-da-saude-de-sao-paulo/>. Acesso em: 07 jun. 2020.

GUERRA, Yolanda. **A Instrumentalidade no Trabalho do Assistente Social**. 2000. Disponível em: <http://www.unirio.br/unirio/cchs/ess/Members/altineia.neves/instrumentos-e-tecnicas->

em-servico-social/guerra-yolonda-a-instrumentalidade-no-trabalho-do-assistente-social/view. Acesso em 07 jun. 2020.

GUERRA, Yolanda. **Algumas reflexões sobre o Serviço Social na Contemporaneidade**. [2004?]. Disponível em: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000579.pdf>. Acesso em: 7 jun. 2020.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 4. ed. – São Paulo, Cortez, 2001.

MEDEIROS, Juliana. **A instrumentalidade na prática do Assistente Social**. Gesuas Blog. 16 de nov. 2017. Disponível em: <https://www.gesuas.com.br/blog/>. Acesso em: 7 jun. 2020.

OPAS, Organização Pan-americana de Saúde; OMS, Organização Mundial da Saúde. Site da Organização Pan-Americana de Saúde Brasil. Apresenta textos sobre a COVID-19. 4 jun. 2020. Disponível em: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875. Acesso em 06 jun. 2020.

TOLEDO PRUDENTE CENTRO UNIVERSITÁRIO. **Normalização para apresentação de monografias/tc e artigos científicos da Toledo de Presidente Prudente**. Toledo Prudente Centro Universitário – Presidente Prudente, 2020. 132 p.

TRINDADE, Rosa Lúcia Prêdes. **Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais**. Revista Temporalis nº 04, Ano II, julho a dezembro de 2001. Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS. Brasília: ABEPSS, Graflin. Disponível em: <http://cressrn.org.br/files/arquivos/65N06Bp3L00el373q8j6.pdf>. Acesso em: 7 jun. 2020.