

# SERVIÇO SOCIAL: TRABALHO E SAÚDE MENTAL/EMOCIONAL DOS PROFISSIONAIS QUE ESTÃO EM SERVIÇOS DE SAÚDE DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19 EM HOSPITAIS PÚBLICOS E PRIVADOS DE LONDRINA-PR

*Bruno Diniz Lopes Soares<sup>1</sup>, Daniela Sikorski<sup>2</sup>*

<sup>1</sup> Acadêmico do Curso de Serviço Social, UNICESUMAR, Londrina (PR). Bolsista do PIBIC/ICETI-UniCesumar.  
brunodinizls@hotmail.com

<sup>2</sup> Orientadora, Docente, Supervisora acadêmica da UNICESUMAR, Londrina (PR). daniela.sikorski@unicesumar.edu.br

## RESUMO

Em dezembro de 2019 a China informou a OMS (Organização Mundial de Saúde que estava enfrentando um surto de uma doença ocasionando uma síndrome respiratória. Doença causada pelo novo coronavírus e denominada de COVID-19 (Sars-coV-2). O primeiro caso no Brasil foi confirmado em 25 de fevereiro de 2020, de acordo com o Ministério da Saúde. Desde o início da pandemia a principal recomendação das autoridades de saúde foi o isolamento social. Nem todos os profissionais conseguiram se manter isolados, os assistentes sociais que trabalham na área da saúde foram alguns destes profissionais. Profissão regulamentada através da Lei nº 8662/93, e que atua nas expressões da questão social, expressões que ficaram acentuadas com maior clareza durante a pandemia. Considerando a saúde mental e emocional destes profissionais, este trabalho tem como objetivo apresentar a rotina do assistente social em serviços de saúde em tempos de COVID-19 e quais os seus reflexos para a saúde mental e emocional destes profissionais. Podendo alguns desenvolver transtornos de ansiedade, depressão, alterações no sono, transtorno obsessivo compulsivo, ataques de pânico, estresse, síndrome de Burnout entre outros transtornos. Através de revisão bibliográfica e questionários aplicados aos profissionais será possível demonstrar quais os impactos tidos a partir da atuação do Assistente Social durante a pandemia, bem como elucidar como se deu/dá a prática durante a um cenário de crise global, onde não somente a saúde foi atingida, impactando diretamente na questão social e suas múltiplas expressões.

**PALAVRAS-CHAVE:** Assistentes Sociais; COVID-19; Saúde mental.

## 1 INTRODUÇÃO

A atualidade que o mundo vem vivenciando com a pandemia de COVID-19, nos trouxe diversos desafios, bem como para toda a humanidade. Foi necessário adaptar-se a essa nova realidade, vivenciando as transformações em diversos setores. A tecnologia nunca esteve tão presente na rotina da humanidade, tanto pessoal, quanto profissional.

Desde o início da pandemia, as recomendações de autoridades de saúde foram para que todos ficassem em casa em isolamento social. Mas nem todos os profissionais puderam acatar essa recomendação, principalmente os que atuam em serviços considerados essenciais, como o setor da saúde, por exemplo, onde muitos Assistentes Sociais desenvolvem sua prática profissional.

No trabalho, os termos home office, live, chamadas de vídeo, skype, entre outros se tornaram comuns, presentes no cotidiano de muitos profissionais. E para os assistentes sociais, muitos desafios vieram com a pandemia, necessitando da gestão da emoção e gerenciamento do estresse, dentre outros.

No nosso país a desigualdade social ficou ainda mais nítida com a concessão do auxílio emergencial, a elevação da procura por serviços de saúde, a dificuldade no acesso às aulas remotas para alunos e alunas que não possuem acesso facilitado às tecnologias e a crescente população em situação de rua. Vivemos em um país com muitas pessoas em situação de vulnerabilidade social, ficando evidente nossa desigualdade social.

Conforme lamamoto (2018, p.72),

Condensam múltiplas desigualdades mediadas por disparidades nas relações de gênero, características étnico-raciais, mobilidades espaciais, formações regionais e disputas ambientais, colocando em causa amplos segmentos da sociedade civil no acesso aos bens da civilização. Dispondo de uma dimensão estrutural — enraizada na produção social contraposta à apropriação privada do trabalho —, a questão social atinge visceralmente a vida dos sujeitos numa luta aberta e surda pela cidadania, no embate pelo respeito aos direitos civis, sociais e políticos e aos direitos humanos.

Para os assistentes sociais que atuam em serviços de saúde, os desafios emergem no fato de conviverem diretamente com a doença que tem feito muitas vítimas. Estes profissionais tiveram e têm tido de conviver com a exposição direta com o vírus, comprometendo diretamente a saúde física e mental, provocando ansiedade e estresse, onde a "[...] ansiedade é um estado de tensão psíquico; o estresse é um estado de tensão cerebral. Um causa o outro, e vice-versa" (CURY, 2016, p. 27).

A grande procura por serviços de saúde no último ano (2020), deixou claro o quanto o serviço de saúde é importante, o quanto o SUS (Sistema único de saúde) salva vidas, e os assistentes sociais têm um trabalho muito importante dentro de um sistema que atende uma parte do tripé da seguridade social (saúde - previdência social - assistência social), e com uma desigualdade muito grande.

O medo de ser infectado e levar a doença para seus familiares é um dos reflexos em sua saúde mental. Os trabalhadores da saúde vivenciaram e ainda vivenciam um grande desafio em suas vidas: trabalhar com grande pressão, com muito medo de ser infectado por um vírus mortal, trazendo consequências emocionais e psicológicas.

Por fim,

São situações que implicam em sofrimento, adoecimentos e desgaste mental. Essa realidade necessita de atenção, por colocar em risco a qualidade do atendimento prestado à população na garantia de seus direitos, e pelas sérias implicações negativas na vida e na saúde de assistentes sociais (VICENTE, 2018, p. 146).

Desgastes emocionais que podem se agravar, trazendo muitas consequências para a vida destes profissionais. Portanto a saúde mental e emocional de todos os profissionais que trabalham com alguma situação de risco, deve ser acompanhada de perto. Diante do contexto, verificaremos a importância do assistente social que atua diretamente nos serviços de saúde. Sabemos que em momentos de grandes calamidades públicas muitos profissionais assumem um papel relevante na sua condução, em tempos de pandemia causada pelo COVID-19 o assistente social acaba por ser um destes profissionais, atuando em equipes multidisciplinares em serviços de saúde, prestando suporte a pacientes e famílias em diversos aspectos. Este trabalho desempenhado sob forte carga de estresse pode desencadear diferentes tipos de ansiedades e sintomas psíquicos, pois "existem vários tipos de ansiedade: fobias, síndrome do pânico, transtorno obsessivo compulsivo (TOC), transtorno de ansiedade generalizada (TAG), síndrome de burnout (estresse profissional), síndrome do pensamento acelerado (SPA) [...], etc." (CURY, 2016, p. 22).

Considerando a atuação do assistente social que atua na área da saúde frente à pandemia é possível que muitos profissionais tenham desenvolvido uma ansiedade doentia, sobretudo a manifestada na área socioprofissional, que engloba o "excesso de trabalho, pressões, cobranças, metas inalcançáveis, ofensas, medo do futuro, crise política, dificuldades financeiras [...]. Vivemos frequentemente em famílias ansiosas, empresas ansiosas, escolas ansiosas" (CURY, 2016, p. 26)

O medo de ser infectado e levar a doença para seus familiares é o reflexo em sua saúde mental. Os trabalhadores da saúde vivenciaram um grande desafio em suas vidas. Trabalhar com grande pressão, e com muito medo de ser infectado por um vírus mortal,

trazendo consequências emocionais e psicológicas nem sempre apresentadas para a classe profissional.

Segundo o CFESS (2010, p. 28) a ação profissional do assistente social na área de saúde passa a, necessariamente, “pela compreensão dos determinantes sociais, econômicos e culturais, que interferem no processo saúde/doença na busca de estratégias políticas institucionais para os enfrentamentos das questões”, além da pandemia em si.

Através do presente trabalho, poderemos identificar quais os impactos causados na vida profissional e na saúde mental dos assistentes sociais que atuam em serviços de saúde em época de pandemia. Podendo assim, demonstrar para a classe profissional, e para a sociedade o impacto que estes profissionais sofrem em sua saúde mental e emocional durante seus trabalhos com alta carga de estresse. Podendo ainda dar origem ao mais alto nível de stress chamado de Síndrome de Burnout, que compreende um stress de longa duração de natureza pessoal e profissional, que por maioria das vezes se manifesta por depressão. Sendo que esta Síndrome pode se manifestar a partir de três momentos que vem ao encontro do tema desta pesquisa:

- 1- Num primeiro momento, as demandas de trabalho são maiores que os recursos materiais e humanos, o que gera um estresse laboral no indivíduo neste momento, o que é caracterizado é a percepção de uma sobrecarga de trabalho, tanto qualitativa, quanto quantitativa.
- 2- No segundo momento, evidencia-se um esforço do indivíduo em adaptar-se e produzir uma resposta emocional ao desajuste percebido. Aparecem então, sinais de fadiga, tensão, irritabilidade e até mesmo ansiedade/ Assim, essa etapa exige uma adaptação psicológica do sujeito, a qual se reflete no seu trabalho, reduzindo o seu interesse e a responsabilidade pela sua função.
- 3- E, finalmente, num terceiro momento, ocorre o enfrentamento defensivo, ou seja, o sujeito produz uma trinca de atitudes e condutas com a finalidade de defender-se das tensões experimentadas, ocasionando comportamentos de distanciamento emocional, retirada, cinismo e rigidez (GALEGGIO e RIOS, 1991 apud INOCENTE, 2015, p. 408-409)

Considerando o histórico de compromisso profissional, perante a demanda usuária, muitas vezes se torna difícil negar e aceitar as diferenças entre envolvimento e sobrecarga, o que por vezes é negada pelo próprio profissional é percebida diretamente esta sobrecarga de estresse pelos colegas de trabalho mais próximos. Diante do contexto, poderemos ver a importância de se discutir a saúde mental e emocional dos profissionais que trabalham ou trabalharam em hospitais durante a pandemia do COVID-19. E qual impacto deste trabalho na vida destes profissionais.

## **2 MATERIAIS E MÉTODOS**

A metodologia a ser aplicada neste trabalho será através de revisão bibliográfica sobre o tema proposto: serviço social na saúde, pandemia, políticas de saúde, saúde mental, entre outros.

Pretende-se realizar, após o levantamento bibliográfico, elaborar um questionário que será composto por questões abertas e fechadas relacionadas ao tema da pesquisa, o mesmo será submetido ao comitê de ética em pesquisa e após aprovado será enviado via link (google forms).

Em seguida, se possível será realizado o levantamento de profissionais de serviço social que atuam e/ou atuaram junto aos Hospitais Públicos e Privados do Norte do Paraná (Londrina) nos anos de 2020 e 2021, período que abrange a pandemia - COVID-19. Submissão do questionário e projeto ao comitê de ética em pesquisa para autorização da aplicação do questionário.

Caso não seja possível em tempo hábil a aprovação e aplicação do questionário junto aos sujeitos da pesquisa, encerramos esta primeira etapa de pesquisa com o levantamento bibliográfico e quantitativo de profissionais que atuam na linha de frente em hospitais públicos e privados em saúde na cidade de Londrina, e apresentação das questões elaboradas pelo acadêmico e orientadores, ficando para um segundo momento a sua aplicação.

Após a elaboração do referencial teórico, aplicação dos questionários, será realizada tabulação e em seguida a análise quanti/qualitativa dos dados coletados, que contribuirão para a construção final da pesquisa.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com a realização desta pesquisa espera-se poder demonstrar a atuação do/a assistente social em Hospitais Públicos e Privados do município de Londrina/Pr, e quais os reflexos em sua saúde mental e emocional durante a pandemia de COVID-19.

Buscaremos através deste levantamento demonstrar o que o trabalho com alta carga de estresse causada pela pandemia de COVID-19 pode desencadear na vida emocional e na saúde mental dos profissionais que atuam e/ou atuaram durante este período. Considerando a grande procura por serviços de saúde no período pandêmico e conseqüentemente o aumento da carga de trabalho. Os problemas sociais também aumentaram, abalando o emocional dos profissionais envolvidos.

Poderemos através deste trabalho verificar, o que um trabalho com alta carga de estresse e desgaste emocional pode causar na vida destes trabalhadores. Bem como demonstrar como os profissionais de Serviço Social desempenharam suas atribuições no período de pandemia.

E assim, apresentar as atribuições e contribuições que os assistentes sociais que atuam em serviços de saúde em época de pandemia, demonstrando as atribuições, contribuições e desafios, considerando as dimensões ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa.

Inicialmente as informações levantadas foram o número de profissionais de Serviço Social alocados nas principais entidades de saúde do município:

**Quadro 1:** Assistentes Sociais inseridos nos Serviços de Saúde de Londrina

Serviço de Saúde	Nº de Assistentes Sociais	Natureza
Hoftalon - Hospital de Olhos de Londrina	02	Filantropico
Hospital do Coração	02	Privado
Hospital Evangélico de Londrina	01	Filantropico
Hospital Zona Norte	02	Público
Hospital Zona Sul	02	Público
Hospital Universitário UEL	02	Público
Hospital das Clínicas UEL	02	Público
CISMEPAR (Consórcio Intermunicipal de Saúde do Médio Parapanema)	02	Público
Hospital Infantil	01	Filantropico
Hospital Mater Dei	01	Filantropico

Hospital Santa Casa de Misericórdia de Londrina	02	Filantropico
CAPS - AD	02	Público
Pronto Atendimento Infantil	01	Público
Clínica Psiquiátrica de Londrina - Shangrilá	04	Privado
Hospital do Câncer de Londrina	03	Filantropico
Maternidade Municipal de Londrina	02	Público

Fonte: Os autores, 2021.

Com o levantamento acima apresentado, onde nos deparamos com o universo de 31 profissionais, aguardamos a liberação do Comitê de Ética em Pesquisa para início da aplicação dos questionários e posterior análise.

## REFERÊNCIAS

**CFESS. Parâmetros para atuação de assistentes sociais na política de saúde.**

Brasília: CFESS, 2010. Disponível em:

[http://www.cfess.org.br/arquivos/Parametros\\_para\\_a\\_Atuacao\\_de\\_Assistentes\\_Sociais\\_na\\_Saude.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/Parametros_para_a_Atuacao_de_Assistentes_Sociais_na_Saude.pdf) . Acesso em: 07/03/2021.

**CFESS Manifesta: os impactos do coronavírus no trabalho do/a assistente social.**

Brasília: CFESS, 2020. Disponível em:

<http://www.cfess.org.br/arquivos/2020CfessManifestaEdEspecialCoronavirus.pdf>. Acesso em: 07/03/2021.

Considerações sobre atribuições e competências profissionais na atualidade. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo, n. 124, p. 678-698, 2015. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/sssoc/n124/0101-6628-sssoc-124-0678.pdf> . Acesso em: 07/03/2021.

CURY, Augusto. **Ansiedade 2: autocontrole** - Como controlar o estresse e manter o equilíbrio. São Paulo: Benvirá, 2016.

IAMAMOTO, Marilda. **Renovação e conservadorismo no Serviço Social: ensaios críticos**. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 1995.

IAMAMOTO, Marilda V. **Serviço Social, “questão social” e trabalho em tempo de capital fetiche**. In: RAICHELIS, R. et al. (orgs.) A nova morfologia do trabalho no Serviço Social. São Paulo: Cortez, 2018.

INOCENTE, Nancy Julieta. O Serviço Social e a Síndrome de Burnout. AMARO, Sarita. (ORGs). **Dicionário Crítico em Serviço Social**. Rio de Janeiro: Autobiografia, 2015.

VICENTE, Damares. **Serviço Social, Trabalho e Desgaste Mental**. In: RAICHELIS, R.; VICENTE, D.; ALBUQUERQUE, V. (org.). A nova morfologia do trabalho no Serviço Social. São Paulo: Cortez, 2018.