

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

KELLY MESQUITA RIBAS

**CURSO A DISTÂNCIA ORIENTANDO SOBRE A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE  
SOCIAL NO HC/UFPR**

CURITIBA  
2013

KELLY MESQUITA RIBAS

**CURSO A DISTÂNCIA ORIENTANDO SOBRE A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE  
SOCIAL NO HC/UFPR**

Monografia apresentada a Coordenação de Políticas Integradas de Educação a Distância da Pró-reitoria de Graduação da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Educação a Distância.

Orientador: Prof. Lucas Ferrari de Oliveira.

CURITIBA  
2013

## RESUMO

A profissão do Assistente Social existe de forma regulamentada há mais de 80 anos no Brasil e ainda assim ocorrem equívocos em relação ao trabalho desenvolvido por esses profissionais. No HC/UFPR atividades que fazem parte da rotina de trabalho de outros setores do hospital são encaminhadas para atendimento no Serviço Social, criando uma demanda de atividades que não correspondem às competências e atribuições do Assistente Social, sobrecarregando o setor e prejudicando a qualidade do atendimento aos pacientes e seus acompanhantes. Buscando amenizar esse problema de falta de conhecimento acerca atuação do Assistente Social no HC/UFPR, foi proposta a realização de um curso a distância de orientação sobre as Atribuições do Serviço Social do HC/UFPR voltado aos profissionais das recepções e portarias da instituição oferecendo informações importantes para a atuação destes profissionais, possibilitando que adquiram conhecimentos relevantes para o correto encaminhamento dos pacientes e familiares para o atendimento pelos assistentes sociais da instituição. A elaboração do trabalho buscou alcançar o seguinte objetivo geral: elaborar um texto impresso para serem utilizados em um curso a distância orientando os trabalhadores das portarias/recepções do HC/UFPR sobre a atuação dos assistentes sociais no HC/UFPR. Além dos seguintes objetivos específicos: conhecer o histórico do Serviço Social no Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná; compreender as atribuições dos Assistentes Sociais no Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná; elaborar a ficha técnica de um curso na modalidade à distância para divulgar as atribuições do Serviço Social do HC/UFPR. Inicialmente foi elaborado um estudo bibliográfico sobre a educação a distância, incluindo o histórico, conceitos, características, material didático para a EaD, destacando as vantagens da utilização do material impresso e realizou-se uma pesquisa bibliográfica e documental sobre o Serviço Social, incluindo uma abordagem histórica e conceitual, o serviço social no âmbito hospitalar em geral e no HC/UFPR. Em seguida elaborou-se a Ficha Técnica do Curso a Distância: atribuições do Serviço Social no Hospital de Clínicas da UFPR e apresentou-se o texto elaborado para ser utilizado como material didático, o qual foi desenvolvido com linguagem simples, de fácil entendimento, com informações importantes para o trabalho dos profissionais aos quais se destina, podendo ser utilizado após a realização do curso como material de consulta quando surgirem dúvidas. Uma vez que as dificuldades referentes à falta de conhecimento dos demais profissionais da instituição sobre as atribuições do Assistente Social não são restritas às portarias e recepções, acredita-se na importância e necessidade de elaboração de cursos e materiais semelhantes voltados aos demais profissionais do HC/UFPR.

Palavras Chave: Serviço Social; Assistente Social; Hospital de Clínicas/UFPR; Educação a Distância.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	01
<b>2 EAD</b> .....	04
2.1 AS GERAÇÕES DA EAD.....	04
2.2 A HISTÓRIA DA EAD NO BRASIL.....	06
2.3 CONCEITO E CARACTERÍSTICAS DA EAD.....	09
2.4 MATERIAIS DIDÁTICOS NA EAD.....	11
2.4.1 Material Impresso.....	13
<b>3 SERVIÇO SOCIAL</b> .....	15
3.1 ABORDAGEM HISTÓRICA E CONCEITUAL.....	15
3.2 O SERVIÇO SOCIAL NO ÂMBITO HOSPITALAR.....	17
3.3 O SERVIÇO SOCIAL NO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UFPR.....	18
<b>4 FICHA TÉCNICA DO CURSO A DISTÂNCIA: ATRIBUIÇÕES DO SERVIÇO SOCIAL NO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UFPR</b> .....	23
4.1 IDENTIFICAÇÃO.....	23
4.2 JUSTIFICATIVA.....	25
4.3 OBJETIVOS.....	26
4.3.1 Objetivo geral.....	26
4.3.2 Objetivos Específicos.....	26
4.4 MATERIAL DIDÁTICO.....	26
<b>5 TEXTO DO CURSO A DISTÂNCIA: ATRIBUIÇÕES DO ASSISTENTE SOCIAL NO HC/UFPR</b> .....	27
5.1 CONTEÚDO DO TEXTO DO CURSO A DISTÂNCIA: ATRIBUIÇÕES DO ASSISTENTE SOCIAL NO HC/UFPR.....	27
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	38
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	39

## 1 INTRODUÇÃO

Embora a profissão do Assistente Social exista de forma regulamentada há mais de 80 anos no Brasil ainda ocorrem muitos equívocos em relação ao trabalho desenvolvido por esses profissionais.

Segundo o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) (2010, p. 47):

O assistente social tem tido, muitas vezes, dificuldades de compreensão por parte da equipe de saúde das suas atribuições e competências [...]Entretanto, essas dificuldades devem impulsionar a realização de reuniões e debates entre os diversos profissionais para o esclarecimento de suas ações e estabelecimento de rotinas e planos de trabalho.

Essa dificuldade de compreensão acerca do trabalho do Assistente Social está presente também no Hospital de Clínicas da UFPR. Muitas atividades que fazem parte da rotina de trabalho de outros setores do hospital são encaminhadas para atendimento no Serviço Social.

"A demanda gerada para o Assistente Social, em grande parte, advém da falta de compreensão das competências destes profissionais" (SSM, [s.d]-a, p. 3), o que é agravado ainda pela falta de comunicação entre os setores.

É bastante comum pacientes e seus acompanhantes procurarem atendimento dos Assistentes Sociais com as seguintes solicitações:

- a) informações sobre marcação e cancelamento de consultas e exames;
- b) orientação sobre como chegar a algum local na cidade (lembrando que o HC/UFPR atende pacientes de todo o Estado do Paraná e de outros Estados);
- c) obtenção de documentos como cópia de prontuários, atestados, laudos e receitas médicas;
- d) informações sobre a localização de serviços e setores do HC/UFPR: como chegar ao ambulatório, a um determinado SAM (Serviço de Atendimento Médico);
- e) realização de telefonemas;
- f) fornecimento de alimentação e vestuário, entre outras.

Assim cria-se uma demanda de atividades que não correspondem às competências e atribuições do Assistente Social, sobrecarregando o setor e

prejudicando a qualidade do atendimento aos pacientes e seus acompanhantes.

Buscando amenizar esse problema de falta de conhecimento acerca atuação do Assistente Social no HC/UFPR, propõe-se a realização de um curso a distância de orientação sobre as Atribuições do Serviço Social do HC/UFPR voltado para os profissionais das recepções e portarias da instituição.

Optou-se por esse público alvo para a realização do curso por serem esses profissionais das recepções/portarias que, muitas vezes, prestam o primeiro atendimento aos pacientes e acompanhantes, orientando os mesmos em relação ao serviço que devem procurar no hospital.

Assim, justifica-se a realização deste trabalho por serem, as informações oferecidas no curso proposto importantes para a atuação dos profissionais das recepções/portarias do HC/UFPR, possibilitando que adquiram conhecimentos relevantes para o correto encaminhamento dos pacientes e familiares para o atendimento pelos assistentes sociais da instituição.

Com isso, os recepcionistas/porteiros do HC/UFPR poderão contribuir ativamente para agilizar o atendimento aos pacientes, já que os mesmos são encaminhados diretamente ao setor/serviço que pode prestar-lhes o serviço de que necessitam.

A elaboração do presente trabalho buscou alcançar o seguinte objetivo geral: elaborar um texto impresso para serem utilizado em um curso a distância orientando os trabalhadores das portarias/recepções do HC/UFPR sobre a atuação dos assistentes sociais no HC/UFPR.

Além dos objetivos específicos abaixo listados:

- a. conhecer o histórico do Serviço Social no Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná;
- b. compreender as atribuições dos Assistentes Sociais no Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná;
- c. elaborar a ficha técnica de um curso na modalidade a distância para divulgar as atribuições do Serviço Social do HC/UFPR

O trabalho foi organizado em 5 capítulos:

Capítulo 1 - Introdução: apresentação do tema, problema e objetivos de pesquisa foi o primeiro capítulo.

Capítulo 2 - EaD: estudo bibliográfico sobre a educação a distância, apresentando um breve histórico dessa modalidade de ensino no Brasil e no mundo, seus conceitos e características, o material didático para a EaD, destacando as vantagens da utilização do material impresso.

Capítulo 3 - pesquisa bibliográfica e documental sobre o Serviço Social, incluindo uma abordagem histórica e conceitual, o serviço social no âmbito hospitalar em geral e no HC/UFPR

Capítulo 4 - Ficha Técnica do Curso a Distância: atribuições do Serviço Social no Hospital de Clínicas da UFPR: apresentando a identificação do curso, justificativa, objetivos e informações sobre o material didático a ser utilizado no curso proposto.

Capítulo 5 - Texto do Curso a Distância: Atribuições do Assistente Social no HC/UFPR: apresentando o conteúdo a ser utilizado no curso proposto.

No Capítulo 6 - constam as considerações finais do trabalho, seguidas pelas referências bibliográficas utilizadas para a sua realização.

## 2 EAD

### 2.1 AS GERAÇÕES DA EAD

A história da Educação a Distância se apresenta em três etapas, ou três gerações, que se complementam conforme vão surgindo, e que se relacionam diretamente as tecnologias da informação e comunicação, segundo Sherer (2012):

- α) o ensino por correspondência;
- β) o ensino multimídia e teleconferência;
- χ) as aulas virtuais baseadas na internet.

Para Sartori (2005) já no século XVIII havia registros dos primeiros passos da Educação a Distância, quando, segundo a autora, eram divulgados cursos por correspondência na Gazeta de Boston: "o professor Cauleb Phillips divulga um curso de taquigrafia por meio de materiais impressos" (SARTORI, 2005, p. 25).

Outras experiências no ensino por correspondência surgiram no decorrer dos anos:

- α) 1833 - Suécia: foi publicado um anúncio em um jornal divulgando um curso de redação por correspondência;
- β) 1838 - Suécia: curso de contabilidade por correspondência do Instituto Líber Hermodés;
- χ) 1840 - Grã-Bretanha: Isaac Pitman anunciava um curso de taquigrafia por correspondência;
- δ) 1856 - Alemanha: fundação do Instituto Toussaint y Langenscheidt em Berlim, o primeiro Instituto de Ensino de Línguas por correspondência;
- ε) 1873 - EUA: fundação da "Society to Encourage Study at Home" (estudos em domicílio) por Anna Eliot Ticknor;
- φ) 1873 - EUA, Pennsylvania: criação de curso sobre medidas de segurança no trabalho de mineração ("International Correspondence Institute") por Thomas J. Foster;
- γ) 1891: A Universidade de Wisconsin oferece cursos de extensão por correspondência;

- η) 1910 - Austrália: A Universidade de Queensland inicia programas de ensino por correspondência;
- ι) 1924 - Alemanha: Fritz Reinhardt cria a Escola Alemã por Correspondência (SHERER, 2012; MARTINS e POLAK, 2001).

A primeira geração da EaD foi o ensino por correspondência e o objetivo principal era transmitir a informação ao estudante através da linguagem escrita. A tecnologia utilizada nesse primeiro período era o material impresso, enviado via correio. Ao professor cabia, sobretudo, a função de elaborar o material que seria enviado ao estudante e, o estudante, por sua vez, tinha o seu papel restrito a leitura e memorização desse material. O processo de comunicação entre professores e estudantes era limitado e assíncrono.

Segundo Sherer (2012, p. 10):

O modelo da EaD por correspondência, mesmo com algumas iniciativas de uso do rádio no decorrer do período, prevaleceu até a década de 60. E o que podemos perceber é que o material impresso e o uso do correio, continuaram presentes nas etapas seguintes da história da EaD, sendo integradas outras tecnologias ao processo de comunicação entre professores e alunos.

Segundo Nunes (s/d), citado por Martins e Polak (2001, p. 10): "Até a Segunda Guerra Mundial várias experiências foram adotadas, desenvolvendo-se melhor as metodologias aplicadas ao ensino por correspondência que, depois, foram fortemente influenciadas pela introdução de novos meios de comunicação de massa, sobretudo o rádio". Assim, no período pós-guerra, quando surgem e se popularizam os meios de comunicação em massa, a EaD sofre uma grande transformação e entra em sua segunda geração.

Da década de 1960 até a década de 1980 ocorre o período da segunda geração da EaD, o ensino multimídia e teleconferência, quando além dos textos escritos, passam a ser utilizados também as tecnologias do rádio e da televisão, as gravações de áudio e vídeo e o telefone. Com as audioconferências e videoconferências tem início uma comunicação bidirecional síncrona.

Quanto às experiências com o uso do rádio na educação, Cortelazzo (2009, p. 33) explica:

Na década de 1920, iniciam-se as experiências com a radiodifusão. No Reino Unido, a British Broadcast Corporation (BBC) inicia suas transmissões educativas por rádio em 1922. Nesse ano, nos Estados Unidos, surgem as primeiras estações de rádio universitária: a WHA Radio, na Pennsylvania State College, na Filadélfia; e a School of the Air, em Wisconsin. No Canadá, a radiodifusão aplicada à educação é desenvolvida nessa década pela Canadian Broadcast Corporation (CBC).

A terceira geração da EaD teve início na década de 1990 e permanece até os dias atuais, é o período das aulas virtuais baseadas na internet, caracterizada pelo uso dos computadores, da internet (dos ambientes virtuais de aprendizagem), da comunicação em tempo real, de forma assíncrona, sendo o papel do professor o de mediador da aprendizagem.

## 2.2 A HISTÓRIA DA EAD NO BRASIL

Há divergências entre os autores quanto ao marco inicial da EaD no Brasil:

Segundo Costa e Zanatta (2008, p. 13) a EaD no Brasil:

[...] tem como marco cronológico os primeiros anos da era republicana, mais precisamente, um anúncio da primeira edição do Jornal do Brasil, de 1891, que, na seção de classificados, registrou a oferta de um curso de datilografia por correspondência.

O ano de 1904 é apontado como o ano inicial da história da EaD no Brasil por alguns autores:

Segundo Alves, citado por Cortelazzo (2009, p. 41): "[...] o ano de 1904 é considerado como marco inicial do ensino por correspondência no Brasil, época em que os materiais impressos eram enviados por ferrovia".

Segundo Costa e Zanatta (2008, p. 13):

João Vianney (2003), ao organizar uma cronologia da EaD no Brasil, coloca como ponto de partida da trajetória histórica o ano de 1904, com referência a cursos pagos, divulgados em anúncios de jornais na cidade do Rio de Janeiro, oferecidos, no país, pela representação de uma escola norte-americana.

Para Guimarães (2010, p. 82): “A educação a distância existe, no Brasil, desde a década de 30. Foi inaugurada com um curso de técnico de rádio por correspondência. Sua inspiração veio da Europa”.

Independente do ano ou do curso que inaugurou a EaD no Brasil, também em nosso país essa modalidade de ensino teve início, assim como em outros países, com o ensino por correspondência. Durante as décadas de 1930 e 1940 se destacaram os cursos por correspondência do Instituto Universal Brasileiro (IUB) e do Instituto Monitor e, mais tarde, do Instituto Padre Reus em 1974. No modelo de educação a distância adotado por essas instituições, o aluno recebia as lições impressas via correio e devolvia as lições realizadas pela mesma via tirado dúvidas, se houvesse, por carta ou telefone, também se podia optar por adquirir o curso como o auxílio de fitas k7 ou fitas de vídeo (atualmente são utilizados CDs e DVDs e a internet).

Segundo Saraiva (2011) o ensino por correspondência foi, desde a década de 40, adotado pela Marinha e pelo Exército em cursos de preparação para admissão de oficiais e em cursos de atualização, sendo utilizados materiais impressos e, em alguns cursos, também materiais multimídia.

O rádio também foi bastante utilizado na educação a distância. Na década de 50 o SENAC, o SESC e emissoras associadas criaram a Universidade do Ar visando oferecer cursos comerciais radiofônicos. Os programas eram gravados em discos de vinil e repassados às emissoras que transmitiam as aulas em determinados dias e horários, em dias alternados, os alunos podiam estudar nas apostilas impressas e corrigir exercícios com o auxílio dos monitores.

Entre os anos de 1967 e 1974 o INPE, Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais, desenvolveu, em caráter experimental o Projeto Saci, Sistema Avançado de Comunicações Interdisciplinares, cujo objetivo era estabelecer um sistema nacional de teleducação com o uso do satélite (SARAIVA 1996).

Nas décadas de 70 e 80 destaca-se a teleducação. A partir de então surgem cursos supletivos a distância oferecidos por fundações privadas e organizações não governamentais, sendo as aulas transmitidas via satélite e complementadas por apostilas impressas, um exemplo bastante conhecido é o Telecurso da Fundação Roberto Marinho.

Mais recentemente a Fundação Roberto Marinho elaborou junto com Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (FIESP), SENAI e SESI de São

Paulo o Telecurso 2000, para 1º e 2º graus, oferecendo, junto com as matérias tradicionais, cursos profissionalizantes como o de Mecânica. Sobre o Telecurso 2000, Saraiva (2011) acrescenta:

Tal como foi idealizado, o Telecurso 2000 pode ser acompanhado individualmente, com o auxílio dos programas de televisão e dos livros, ou em recepção organizada em telessalas, onde grupos de alunos se reúnem para assistir às aulas pela televisão ou com auxílio do videocassete, com o apoio de orientadores de aprendizagem.

Cortelazzo (2009, p. 48) explica que:

As abordagens utilizadas na oferta de cursos em EaD até o final da década de 1980 eram as mesmas utilizadas na educação presencial. A maior parte dos materiais didáticos impressos trazia a mesma comunicação unidirecional e voltada apenas para a transmissão de conteúdos praticada na educação presencial.

Com o desenvolvimento de novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e a popularização da informática e da internet, o ensino a distância é adotado por escolas de ensino técnico e por universidades para a realização de cursos de graduação e pós graduação, desde então, essa modalidade de ensino tem se expandido no Brasil e no mundo.

A partir da década de 90, há uma expansão da internet no ambiente universitário e surge legislação específica para educação a distância no ensino superior, são criados ambientes virtuais de aprendizagem (AVA) e utilizados recursos de videoconferência para transmissões ao vivo.

Segundo Costa e Zanatta (2008, p. 19):

A oficialização da EaD e a criação da Secretaria de Educação a Distância contribuíram, de forma significativa, para o crescimento da oferta de cursos na modalidade de educação a distância no final da década de 1990 e início do século XXI. Mas o que marca esse período, a nosso ver, é o envolvimento das Instituições de Ensino Superior com essa nova modalidade de ensino e a ação mais efetiva do Ministério da Educação para a implementação de políticas públicas no campo da educação a distância.

As inovações tecnológicas que permitiram o surgimento e expansão das novas tecnologias da informação e comunicação, a oficialização da EaD por meio de Leis e Decretos e criação da Secretaria de Educação à Distância no MEC contribuíram não só para o aumento da quantidade de cursos na modalidade a distância, mas também na qualidade desses cursos.

## 2.3 CONCEITO E CARACTERÍSTICAS DA EAD

Os conceitos acerca da EaD se transformam ao longo do tempo, acompanhando a evolução tecnológica.

Em 1967 Dohmem definiu educação a distância como “uma forma sistematicamente organizada de auto-estudo onde o aluno se instrui a partir do material que lhe é apresentado; onde o acompanhamento e a supervisão do sucesso do aluno são levados a cabo por um grupo de professores” (*apud* TORRECILLAS, 2007, p. 26).

Em 1981 Ochoa apresentou a seguinte definição de EaD:

Um sistema baseado no uso seletivo de meios instrucionais, tanto tradicionais quanto inovadores, que promovem o processo de auto-aprendizagem, para obter objetivos educacionais específicos, com um potencial de maior cobertura geográfica que a dos sistemas educativos tradicionais-presenciais. (*apud* TORRECILLAS, 2007, p. 26).

Segundo Aretio (1994, *apud* TORRECILLAS, 2007, p. 26):

O ensino a distância é um sistema tecnológico de comunicação bidirecional, que pode ser massivo e que substitui a interação pessoal, na sala de aula, entre professor e aluno, como meio preferencial de ensino, pela ação sistemática e conjunta de diversos recursos didáticos e pelo apoio de uma organização e tutoria que propiciam a aprendizagem independente e flexível dos alunos.

Para Moore (1996, *apud* TORRECILLAS, 2007, p. 26):

Educação a distância é a aprendizagem planejada que geralmente ocorre num local diferente do ensino e, por causa disso, requer técnicas especiais de desenho de curso, técnicas especiais de instrução, métodos especiais de comunicação através da eletrônica e outras tecnologias, bem como arranjos essenciais organizacionais e administrativos.

Costa e Costa (*apud* BRITO, 2012) apresentam três características básicas dos cursos na modalidade EaD:

- a. a questão espaço temporal: a separação entre professor e alunos no espaço e/ou tempo, o que possibilita o acesso a educação a um número maior de pessoas;
- b. o controle maior do aprendizado pelo aluno e não pelo professor;
- c. comunicação entre alunos e professores realizada pelos textos impressos e com o uso das tecnologias, sobretudo a internet.

Sherer (2012) cita algumas características da ead: democratização, individualização, autonomia, dialogicidade, socialização, abertura, educação permanente, flexibilidade e construcionismo contextualizado, os quais são explicados no quadro a seguir.

QUADRO 1 - Características da Educação a Distância

DEMOCRATIZAÇÃO	Pela EaD há a possibilidade de educação para todos, com redução ou eliminação das dificuldades de acesso a cursos. Representa a igualdade de oportunidades de formação, de modo especial para as pessoas que não podem freqüentar a escola presencial.
INDIVIDUALIZAÇÃO	Na modalidade de EaD, o professor ou tutor pode dar atenção singular a cada estudante, no tempo e espaço de estudo selecionado pelo estudante.
AUTONOMIA	A EaD tem por objetivo desenvolver a autonomia, a capacidade de autoorganização, de autoprodução, a capacidade do estudante de emancipar-se, de se tornar sujeito da aprendizagem. A autonomia é a capacidade que precisamos desenvolver para organizar as nossas idéias, para fazer sínteses de pensamentos e usar os conhecimentos em diferentes situações, tirando nossas próprias conclusões.
DIALOGICIDADE	É a possibilidade de diálogo, em ambientes virtuais, com os colegas e professores, com os objetos de estudo, nos processos de reflexão e produção. O diálogo é possível quando há compreensão do outro, dos significados que atribuímos ao que é discutido, é a busca pelo entendimento de um objeto em estudo.
SOCIALIZAÇÃO	A EaD estimula a colaboração, o desenvolvimento da capacidade de participação em grupos, tanto em espaços presenciais quanto virtuais.
ABERTURA	A abertura na EaD surge da diversidade e amplitude na oferta de cursos - os cursos podem ser ofertados de forma diferente, atingindo poucos ou muitos, com pequenas ou grandes distâncias, dispersos geograficamente ou aglomerados.

EDUCAÇÃO PERMANENTE	A EaD é um caminho para a aprendizagem ao longo da vida. É a oportunidade de ampliarmos continuamente nossos conhecimentos, aproveitando tempo disponível, independente de estarmos próximos ou distantes geograficamente da instituição que a promove.
FLEXIBILIDADE	A modalidade de EaD foi criada para atender estudantes em diferentes necessidades, principalmente em relação ao tempo e ao local de estudo.
CONSTRUCIONISMO CONTEXTUALIZADO	Caracteriza o atendimento ao interesse dos alunos, sugerindo estudos que abordem contextos que constituem a sua realidade. Um produto contextualizado que está vinculado à realidade da pessoa ou do local onde é produzido e utilizado.

FONTE: SHERER, 2012, p. 24-25.

Apesar de a EaD apresentar algumas características que a diferem da educação presencial ela é, acima de tudo uma prática educativa e, como tal, visa a formação do estudante, a construção do conhecimento a qualificação e a formação do cidadão crítico e atuante.

## 2.4 MATERIAIS DIDÁTICOS NA EAD

O material didático deve ser elaborado com cuidado e planejamento adequado na EaD, pois "na Educação a Distância o material didático é um dos elementos mediadores importantes que traduz a concepção pedagógica e que auxilia no processo de ensino-aprendizagem"( SALES, 2005, *apud* BRITO, 2012, p. 83).

Atualmente temos diversas mídias disponíveis para serem utilizadas na EaD, dentre as quais Scheer (*apud* UFPR, 1999) cita:

- a. material impresso: livro texto, guias de estudo, apostilas, textos complementares;
- b. voz/áudio: telefone, audioconferências, rádio, fitas de áudio;
- c. computador/dados: correio eletrônico, chat, videoconferências, uso da internet, CD-ROM, ambientes/software de colaboração;
- d. vídeo: videotape, transmissão via satélite, vídeo em broadcast.

A evolução das tecnologias da comunicação e informação disponibilizou uma diversidade de mídias que podem ser utilizadas na Educação a Distância, cada qual apresentando suas vantagens e desvantagens.

Alguns critérios que podem ser utilizado para selecionar as mídias a serem utilizadas em um curso de EaD podem ser observados no quadro 3.

QUADRO 2: Critérios para a seleção de mídias

<b>CUSTO:</b>
Quanto custará produzir e distribuir a mídia? Esse custo é viável? É vantajoso?
<b>TEMPO</b>
Qual o tempo necessário para produzir a mídia? A mídia pode ser atualizada sempre que necessário?
<b>INTERAÇÃO</b>
A mídia permite que professores e alunos interajam entre si? Estimula a interação?
<b>CONFIABILIDADE</b>
A mídia é passível de falhas? Estas falhas podem ser previstas? Há como evitá-las?
<b>COMUNICAÇÃO</b>
A mídia favorece a comunicação entre professor-alunos, aluno-professor e alunos-alunos? Essa comunicação ocorre em tempo real?

FONTE: Elaborado pela autora.

Cada mídia apresenta suas vantagens e desvantagens, as quais devem ser consideradas quando do planejamento de um curso na modalidade a distância além de se considerar também o perfil dos estudantes que as utilizarão e os objetivos do curso, questões como custo e tempo de produção.

Independente das mídias escolhidas para serem utilizadas em um curso EaD, há que se atentar sempre para a qualidade da informação, do conhecimento a ser passado. As mídias devem ser utilizadas como aliadas no processo educativo, utilizadas com consciência e responsabilidade visando a formação do aluno.

### 2.4.1 Material Impresso

Scheer (*apud* UFPR, 1999, p. 163) apresenta algumas vantagens e desvantagens do material impresso:

Vantagens do material impresso:

- extremamente portáteis;
- conforto e costume no uso;
- custo efetivo (duplicação a baixo custo);
- disponibilidade (livros-texto existentes - tempo e custo reduzidos).

Desvantagens:

- não são interativos;
- estáticos - não são apropriados para conceitos visuais ou ensino de línguas;
- requerem destreza de leitura;
- tempo de entrega (dias ou semanas pelo correio).

Dentre os pontos fortes do texto impresso podem ser citados a confiabilidade e a possibilidade de apresentar custo baixo, dependendo do material utilizado na impressão e da quantidade a ser produzida.

Este tipo de material pode ser manipulado e transportado pelo estudante com facilidade, permitindo ao mesmo estudar em qualquer hora e local.

Não requer conhecimentos adicionais para sua utilização ou quaisquer familiaridade com recursos tecnológicos mais sofisticados. Todos podem utilizar esse tipo de mídia.

São confiáveis, não dependem de outras pessoas ou de equipamentos para serem utilizados, não estragam ou deterioram facilmente.

O aluno pode ler e reler o material quantas vezes desejar, seguindo seu próprio ritmo de estudo, recebendo e interpretando a informação, assim, o texto estimula a autonomia do aluno.

Sobre a elaboração de textos para EaD, devem ser elaborados de forma clara, utilizando linguagem objetiva, direta e compreensível. Segundo Sartori e Roesler (2005, p. 78):

Na composição e redação há que se considerar que autor e alunos integram-se no processo da elaboração do texto na medida em que, ao construí-lo, o autor antecipa possíveis ações e reações dos estudantes quando da recepção da mensagem educativa. A redação do texto, portanto, se dá como exercício de um suposto diálogo entre autor e leitores reativos, que interpretam, questionam, sugerem e criam a partir das discussões que ele provoca. Quando se faz presente na redação dos conteúdos, o autor

realiza um exercício narrativo que, ao compartilhar experiências, torna atraente o texto a ser lido.

Martins e Polak (2001) acrescentam a importância em se explorar todo o potencial da mídia impressa, enriquecendo o texto com a utilização de figuras e diagramas, técnicas de mapeamento de conceitos, questões de auto avaliação e tarefas. É importante que o material desperte o interesse do estudante, estimulando a reflexão sobre os assuntos abordados.

### 3 SERVIÇO SOCIAL

#### 3.1 ABORDAGEM HISTÓRICA E CONCEITUAL

Beier (2011, p. 204) define o Serviço Social como uma profissão de "intervenção na realidade, cenário histórico onde se expressa as questões sociais onde se busca implementar as políticas públicas de atenção e defesa dos direitos dos cidadãos".

Estevão (2006, p. 62-63) explica que o serviço social "é uma prática profissional, de nível universitário, inserida na divisão social do trabalho como qualquer outra profissão [...] Trabalhamos [...] na distribuição dos direitos de cidadania, como facilitadores do exercício destes direitos".

Segundo o CRESS-TO (Conselho Regional de Serviço Social do Tocantins) (2010, p. 09) o Serviço Social:

É uma profissão de caráter sócio-político, crítico e interventivo. O assistente social utiliza-se do instrumental científico multidisciplinar das Ciências Humanas e Sociais para análise e intervenção nas diversas refrações da questão social. Por questão social, entendemos o conjunto de desigualdades que se originam do antagonismo entre a socialização da produção e a apropriação privada dos frutos do trabalho[...].O Assistente Social está capacitado, sob o ponto de vista teórico, político e técnico, a investigar, formular, gerir, executar, avaliar, e monitorar políticas sociais, programas e projetos nas áreas de saúde, educação, assistência e previdência social, empresas, habitação, e outros. Realiza consultorias, assessorias, capacitação, treinamento e gerenciamento de recursos; favorece o acesso da população usuária aos direitos sociais. O profissional do Serviço Social trabalha em instituições públicas, privadas, em organizações-não-governamentais (ONG) e junto aos movimentos populares para conquista e/ou manutenção de direitos.

O objeto de trabalho do assistente social "encontra-se no âmbito das expressões da questão social, definida como o conjunto de problemas políticos, sociais e econômicos decorrentes das desigualdades produzidas pelo sistema capitalista" (MARTINS, 2008, p. 20).

Sendo assim, o assistente social na elaboração, execução e avaliação de políticas públicas, esclarecendo os usuários quanto aos seus direitos sociais e as formas de acesso a tais direitos.

O Serviço Social surgiu como profissão no Brasil na década de 30, através da igreja e do Estado, segundo explica Iazbek (2009, p. 129) explica:

... o Serviço Social se institucionaliza e legitima profissionalmente como um os recursos mobilizados pelo Estado e pelo empresariado, com o suporte da Igreja Católica, na perspectiva do enfrentamento e regulação da Questão Social, a partir dos anos 30, quando a intensidade e extensão das suas manifestações no cotidiano da vida social adquirem expressão política.

No mesmo sentido Simões (2008, p. 481) lembra que a profissão do Assistente Social surgiu em nosso país "a partir de ações sociais de inspiração católica, crescendo com a intervenção estatal ou privada, especialmente a partir dos anos 1940".

Em 1936 surgiu o primeiro curso de Serviço Social no país, o qual foi regulamentado no ano de 1957 (MARTINS, 2008).

Durante as década de 1960 e 1980 o Serviço Social os profissionais da área se organizam como categoria e um currículo é instituído e adotado para a formação acadêmica no país (MARTINS, 2008).

Em dezembro de 1993 é promulgada a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) - Lei nº 8.742/93, a qual dispõe sobre a organização da assistência social no Brasil, regulamentando o que determinam os Artigos 203<sup>1</sup> e 204<sup>2</sup> da Constituição Federal de 1988, os quais definem e garantem o direito à assistência social.

---

<sup>1</sup> **Art. 203.** A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:

- I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;
- II - o amparo às crianças e adolescentes carentes;
- III - a promoção da integração ao mercado de trabalho;
- IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;
- V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.

<sup>2</sup> **Art. 204.** As ações governamentais na área da assistência social serão realizadas com recursos do orçamento da seguridade social, previstos no art. 195, além de outras fontes, e organizadas com base nas seguintes diretrizes:

- I - descentralização político-administrativa, cabendo a coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e a execução dos respectivos programas às esferas estadual e municipal, bem como a entidades beneficentes e de assistência social;
- II - participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis.

A Lei nº 8662 de 07/06/93 e o Código de Ética do Assistente Social instituído através da resolução CFESS N° 273/93 regulamentam o exercício da profissão de do Assistente Social no Brasil, apresentando as ferramentas para o trabalho desse profissional no que se refere à prestação de serviços diretos à população usuária, ao planejamento e assessoria.

São quase 80 anos da existência da profissão do assistente social no país e, nesse período, segundo Martins, o Serviço Social (2008, p. 18):

[...] ampliou seu espaço ocupacional atuando no campo dos direitos, no universo da família, do trabalho, do desemprego, da saúde, da educação, dos (as) idosos (as), da crianças e dos (as) adolescentes, de grupos étnicos, da expropriação da terra, das questões ambientais, da discriminação à homossexuais, entre outras formas de violação de direitos.

O Serviço Social é uma profissão legitimada na divisão sócio-técnica do trabalho, e também atua na área da saúde. Desta forma, a inserção do assistente social no serviço de saúde para operacionalizar demandas e produzir serviços a população, é mediatizada pelo reconhecimento social da profissão de forma interventiva e propositiva frente às demandas que refletem as diferentes formas de manifestações da questão social.

### 3.2 O SERVIÇO SOCIAL NO ÂMBITO HOSPITALAR

Sobre a atuação profissional do Serviço Social na área da saúde, tem-se que:

...o serviço tem na questão social a base de sua fundamentação enquanto especialização do trabalho. Nesta perspectiva, a atuação profissional deve estar pautada em uma proposta que vise o enfrentamento da questão social que repercute nos diversos níveis de complexidade da saúde. (CFESS, 2009, p. 20).

Assim, cabe ao assistente social desenvolver ações em conjunto com a equipe multidisciplinar, de forma a enfrentar as implicações da patologia nas diversas dimensões da vida do paciente - no campo social, do trabalho, familiar, entre outros.

Por isso, o assistente social que atua na área da saúde, busca viabilizar o acesso às Políticas Sociais e institucionais na tentativa de promover o acesso aos direitos sociais e exercício da cidadania para os pacientes e seus familiares.

De acordo com o CFESS (Conselho Federal de Serviço Social), “o reconhecimento da questão social como objeto de intervenção profissional, requer uma atuação profissional em uma perspectiva totalizante, baseada na identificação dos determinantes sociais, econômicos e culturais das desigualdades sociais” (CFESS, 2009, p. 17). Assim, o assistente social deve voltar a sua prática para a defesa e reconhecimento dos direitos dos pacientes a fim de garantir os recursos financeiros, materiais e humanos necessários ao enfrentamento da doença.

Percebe-se, na área de saúde, a importância da equipe multidisciplinar no atendimento ao paciente. O principal objetivo é beneficiá-lo quanto à encaminhamentos, orientações e tratamento na busca do resultado positivo para o tratamento.

No âmbito hospitalar a ação profissional do assistente social se dá no planejamento e execução de políticas específicas, viabilizadas na prestação de serviços à população.

Para quem vive uma experiência de enfermidade, seja o doente ou seus familiares, diversas implicações podem determinar uma série de limitações como dificuldades físicas, financeiras e emocionais, ameaças à vida do ponto de vista social, como por exemplo: exclusão do mundo do trabalho, a possível dependência de familiares para locomoção, adaptação a algum tipo de mutilação, o risco de morte eminente, comprometimento das atividades diárias normais, mudanças na rotina, entre outras. O papel do assistente social, na fase de enfrentamento da doença é de grande importância e envolve aspectos sociais, econômicos e trabalhistas, atingindo o paciente e sua família, e afetando suas relações e a sua dinâmica familiar.

Muitas vezes pacientes e seus familiares desconhecem os direitos dos quais são possuidores e, o assistente social, faz o papel de mediador e facilitador destes direitos junto a órgãos municipais, estaduais e federais para agilizar e encaminhar processos e/ou situações/problemas que perpassam pelos mesmos durante o período de tratamento.

### 3.3 O SERVIÇO SOCIAL NO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UFPR

O Serviço Social do HC/UFPR foi implantado com a inauguração do hospital em 1961 com uma prática filantrópica e seguindo a filosofia institucional da época com a designação de Serviço Social Médico, nomenclatura que é utilizada até nos

dias de hoje, e tinha um quadro funcional formado por um assistente social (que ocupava o cargo de chefia), três auxiliares de ambulatório (que eram assistentes sociais formados) e um estagiário de serviço social (QUEIROZ, 2008).

Atuou na implantação do Serviço Social no HC-UFPR a Assistente Social Odete Maciel Magalhães, a qual foi também a primeira chefe do serviço na instituição.

Inicialmente subordinado a Divisão Técnica Do Hospital de Clínicas o Serviço Social tinha a função de um serviço complementar mas que evoluiu ao longo do tempo "para uma atividade técnica e profissional que colaborava na recuperação de pacientes com dificuldades individuais e do meio ambiente, relacionadas às enfermidades, objetivando a convalescença, reabilitação e preservação da saúde" (PALERMO, 2010, p. 27).

Na década de 1980 o serviço social do HC/UFPR se deparou com a primeira oportunidade de expansão e, segundo Queiroz (2008, p. 10):

A seção de Serviço Social que, até setembro de 1989 era subordinada à Divisão de Apoio Técnico, passa à subordinação da Diretoria de Serviços Médicos, por ser considerado que o assistente social é um profissional que tem formação para trabalhar diretamente com o paciente inserido nas questões sociais.

A equipe do Serviço Social do HC-UFPR sofreu modificações desde a década de 1960, crescendo gradativamente. Em 1983 eram 13 profissionais, sendo mais 17 admitidos em concurso público em 1995, totalizando 30 profissionais. Demissões e aposentadorias na equipe fizeram com que, em 2000 houvesse 27 assistentes sociais atuando no HC/UFPR (QUEIROZ, 2008). Atualmente o Serviço Social do HC/UFPR conta com 35 assistentes sociais. O assistente social é um dos profissionais de saúde em atendimento permanente dentro da instituição, com atendimento 24 horas por dia, inclusive nos finais de semana e feriados.

Segundo Queiroz (2008, p 10): "A elevação gradativa do número de Assistentes Sociais possibilitou, além da integração do Serviço Social nas equipes multidisciplinares, o fortalecimento profissional dentro da instituição".

Atualmente a equipe do Serviço Social do HC/UFPR é composta, além dos 35 assistentes sociais, por 7 profissionais administrativos, 4 estagiários e 2 Residentes de Serviço Social.

Os assistentes sociais prestam atendimento nos seguintes setores: Pronto Atendimento Adulto, Pronto Atendimento Pediatria, Central de Internação, Maternidade, Acolhimento ao Luto, Serviço de Transplante de Medula Óssea, (STMO), Hematopediatria, Hemato Adulto, Biobanco, Saúde Mental, Puericultura, Centro de Neuropediatria (CENEP), Endocrinopediatria, além do Serviço dos plantonistas e da Supervisão Técnica do Serviço Social, conforme consta no quadro a seguir:

QUADRO 3 - Assistentes Sociais do HC-UFPR: distribuição por setor

Turno	Serviço	Func./Servidores	Responsável por:
MANHÃ	PA ADULTO	Assistente Social 1	Ambulatório Infecto pediatria CTSI e CTI Demandas PA/AD e cobertura PA/PED
	PA PEDIATRIA	Assistente Social 2	Ambulatório Infectologia Adulto HIV Demandas PA/PED
		Assistente Social 3	Ambulatório Hanseníase Demandas PA/PED
		Assistente Social 4	Ambulatório Transplante Coclear Demandas PA/PED
		Assistente Social 5	Ambulatório Cirurgia Plástica Demandas PA/PED
	Sala 109 - Central Internação	Assistente Social 6	Infectologia Adulto e pediátrica <b>Ambulatório Puericultura</b> Rede de Proteção à Cça e ao Adolescente
		Assistente Social 7	Neurologia Adulto - 4º andar Cirurgia Pediátrica - 13º andar Rede de Proteção à Cça e ao Adolescente
		Assistente Social 8	Transplante Hepático - 9º andar Cirurgia do Aparelho Digestivo - 7º andar Unidade Cardiológica - 7º andar
		Assistente Social 9	Neurocirurgia - 8º andar Cirurgia Geral - 8º andar Ortopedia - 6º andar
		Assistente Social 10	Urologia - 9º andar Unidade de Diálise Aguda - 12º andar Centro de Pesq. Nefrológicas - SAM 12 Serviço Ortopedia/Coagulopatias - SAM 1
		Assistente Social 11	UTI e Clínica Pediátrica - 14º andar Transplante Hepático Pediátrico - 14º andar Oftalmo / Otorrino e Cardio Vascular - 13º andar Amb. Hepatopediatria - SAM 2
	MATERNIDADE	Assistente Social 12	Alojamento conjunto - 2º andar Laqueadura e vasectomia Gestante em tratamento - Pré Natal Preceptorias residentes do Serviço Social

		<b>Assistente Social 13</b>	Alojamento conjunto Laqueadura e vasectomia Gestante em tratamento - Pré Natal Preceptoría residentes do Serviço Social
	<b>ACOLHIMENTO AO LUTO</b>	<b>Assistente Social 14</b>	Demandas do Hospital
<b>MANHÃ</b>	<b>STMO</b>	<b>Assistente Social 15</b>	Ambulatório STMO - 4º andar Unidade de Internação 15º andar
		<b>Assistente Social 16</b>	Ambulatório STMO - 4º andar
	<b>HEMATO ADULTO</b>	<b>Assistente Social 17</b>	Ambulatório Hematologia/Oncologia - anexo B Químico Alto Risco
	<b>HEMATOPEDIATRIA</b>	<b>Assistente Social 18</b>	Ambulatório Hematologia/Oncologia Pediátrica
	<b>BIOBANCO</b>	<b>Assistente Social 19</b>	Demandas Serviço Social e Captação de doadores
	<b>CENEP - Centro de Neuropediatria</b>	<b>Assistente Social 20</b>	Demandas Serviço Social
	<b>SAUDE MENTAL</b>	<b>Assistente Social 21</b>	Demandas Ambulatório Saúde Mental
	<b>PUERICULTURA</b>	<b>Assistente Social 22</b>	Ambulatório Síndrome de Down Ambulatório Puericultura
	<b>ENDOCRINOPEDIATRIA</b>	<b>Assistente Social 23</b>	Ambulatório Endocrinologia Pediátrica
<b>TARDE</b>	<b>PA PEDIATRIA e ADULTO</b>	<b>Assistente Social 24</b>	Demandas PA/AD e PA/PED
	<b>Sala 109 - Central Internação</b>	<b>Assistente Social 25</b>	SEC pediatria - 3º andar Demandas prédio Central de Internação
	<b>MATERNIDADE</b>	<b>Assistente Social 26</b>	Coordenadora do Programa Saúde da Mulher Preceptoría residentes do Serviço Social
		<b>Assistente Social 27</b>	Demandas da Unidade Mulher e Recém Nascido Multiplicadora de Curso do Método Canguru
	<b>ACOLHIMENTO AO LUTO</b>	<b>Assistente Social 28</b>	Demandas do Hospital
	<b>STMO</b>	<b>Assistente Social 29</b>	Ambulatório STMO - 4º andar
	<b>HEMATO ADULTO</b>	<b>Assistente Social 30</b>	Ambulatório Hematologia/Oncologia - anexo B Químico Alto Risco
<b>PUERICULTURA</b>	<b>Assistente Social 31</b>	Ambulatório Puericultura Ambulatório Síndrome de Down Neuropuericultura / CENEP	
<b>NOITE</b>	<b>PLANTONISTAS</b>	<b>Assistente Social 32</b> <b>Assistente Social 33</b> <b>Assistente Social 34</b>	Demandas Serviço Social período noturno
<b>Supervisão Técnica do Serviço Social</b>		<b>Assistente Social 35</b>	Planejar, coordenar, avaliar e acompanhar os processos administrativos. Prestar informações e esclarecimentos sobre assuntos gerais e específicos afetos a área de competência. Avaliar resultados das ações programadas, bem como das atividades sob sua responsabilidade. Coordenar, acompanhar, desenvolver o desempenho da Equipe do Serviço Social.

O objetivo do Serviço Social do HC-UFPr é "Trabalhar questões sócio-educativas, visualizando o ser humano dentro do seu contexto individual e coletivo, desenvolvendo ações que viabilizem o atendimento globalizado de saúde ao usuário da instituição" (SSM-HC/UFPR, s/d, p. 02).

Além do objetivo geral citado acima, o Serviço Social do HC-UFPR tem, ainda, os seguintes objetivos específicos:

- α) implantar programas e estimular novos projetos, visando a melhoria da qualidade do atendimento ao usuário, atendendo as propostas de ações educativas e preventivas;
- β) aprimorar e humanizar o atendimento no HC procurando atender a demanda dos usuários;
- χ) proporcionar aos usuários um atendimento específico e diferenciado em relação à problemática, orientando e encaminhando à recursos adequados e de boa qualidade;
- δ) promover o resgate da condição de cidadania, em termos de acesso aos direitos e cumprimento dos deveres do cidadão (SSM-HC/UFPR, s/d, p. 02).

Dentre as atividades executadas pelo Serviço Social do HC-UFPR destacam-se as seguintes:

...atendimento social ambulatorial e nas unidades de internação; entrevistas sociais; altas sociais (abandono de usuários internados, abrigamentos, etc.); encaminhamentos; elaboração de relatórios e pareceres técnicos, contatos com a Rede Básica de Saúde e Social de Atendimento, Secretarias Municipais e Estaduais de Saúde e Assistência Social, Juizados, Ministério Público, Instituições não governamentais, etc.; processos de adoção e abrigo; notificações obrigatórias; divulgação e orientação acerca dos direitos sociais e processos legais; acolhimento ao luto. (UNIMULT, [s.d.], p.4).

Os profissionais do Serviço Social do HC-UFPR desenvolvem suas atividades visando, sobretudo, garantir o acesso do cidadão aos seus direitos, tornar conhecidos os direitos sociais, garantir ao paciente a continuidade do tratamento promovendo sua adesão e vínculo ao mesmo, fortalecer a rede social e promover uma melhor qualidade de vida aos usuários.

#### **4 FICHA TÉCNICA DO CURSO A DISTÂNCIA: ATRIBUIÇÕES DO SERVIÇO SOCIAL NO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UFPR**

##### **4.1 IDENTIFICAÇÃO**

**Nome do Curso:** Atribuições do Assistente Social no HC/UFPR.

**Público-alvo:** trabalhadores das recepções/portarias do HC/UFPR.

**Forma de divulgação do Curso:** Folder, cartaz, e-mail e no Site da Instituição.

**Instituição executora:** UAP - HC/UFPR - Unidade de Administração de Pessoas do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná.

Endereço: Avenida Agostinho de Leão Junior, 590.

Telefone: (41) 3360-1844 (41) 3360-1800 ramal 6587

**Local de realização do Curso:** A aula presencial será realizada no Laboratório de Informática da UAP, na Avenida Agostinho de Leão Junior, 590. O restante do curso será realizado a distância, em Ambiente Virtual de Aprendizagem - Moodle.

**Coordenação do Curso:** Supervisão do Serviço Social Médico do HC/UFPR.

Dado de contato: Fone: (41) 3060-7992

**Períodos de duração do Curso:** de 10/03/2014 a 31/03/2014.

**Duração do Curso:** 15 horas.

**Números de vagas:** 20 vagas.

**Pré-requisitos:** não há pré-requisitos.

**Forma de inscrição:** a inscrição deverá ser feita através do preenchimento de uma ficha de inscrição UAP, no período de 17 a 22 de fevereiro de 2014 das 8h as 18 h.

**Procedimentos de matrícula:** a efetivação da matrícula se dará com o primeiro acesso do aluno ao Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

### **Grade curricular: Módulos**

Modulo I	Ambientação ao AVA
Modulo II	Atribuições do Assistente Social no HC/UFPR

Modulo I - Ambientação ao AVA

Duração: 5 horas - 2 horas presenciais e 3 horas a distância.

Início em 10/03/2014 - término em 16/03/2014.

Conteúdo:

- α) o que é EaD;
- β) como estudar a distância;
- χ) apresentação do curso;
- δ) apresentação do AVA-Moodle;
- ε) ferramentas e recursos disponíveis no Moodle.

Modulo II: O QUE faz o assistente social no HC/UFPR

Duração: 10 horas a distância.

Início em 17/03/2014 - término em 31/03/2014

Conteúdo:

- α) o que é serviço social;
- β) quem é o assistente social;
- χ) o que faz um assistente social;
- δ) o serviço social no HC/UFPR;
- ε) onde atuam e o que fazem os assistentes sociais no HC/UFPR;
- φ) quando encaminhar um paciente/familiar para atendimento no serviço social do HC/UFPR;
- γ) o que fazer em caso de dúvidas.

#### **Cronograma do Trabalho do projeto:**

Trâmite do projeto para aprovação pela Instituição	26/08/2013 a 14/09/2013
Processo de capacitação das equipes	23/09/2013 a 15/10/2013
Processo de produção de material didático	22/10/2013 a 21/01/2014
Processo de seleção dos tutores	07/01/2014 a 27/01/2014
Processo de seleção de alunos	10/02/2014 a 24/02/2014

#### **Avaliação da aprendizagem:**

A avaliação da aprendizagem se dará de maneira contínua, sendo consideradas as atividades escritas, as participações em fóruns de discussões, e a realização de outras atividades que forem propostas.

Critérios considerados na avaliação da aprendizagem:

- a) Compreensão dos conceitos e assuntos trabalhados em aula;
- b) Reconstrução dos conceitos e identificação de sua correlação com a prática;
- c) Consistência teórica das argumentações;
- d) Participação nas atividades propostas.

Para o recebimento do certificado de conclusão do curso é necessário que o aluno tenha participado da aula presencial e de pelo menos 75% das atividades propostas no Moodle, além de ter obtido aproveitamento igual ou superior a 70% ao final de todas as avaliações disponibilizadas no curso.

## 4.2 JUSTIFICATIVA

O curso a distância de orientação sobre as Atribuições do Serviço Social do HC/UFPR é importante para a atuação dos profissionais das recepções/portarias do HC/UFPR, possibilitando que adquiram conhecimentos relevantes para o correto encaminhamento dos pacientes e familiares para o atendimento pelos assistentes sociais da instituição.

Com isso, os recepcionistas/porteiros do HC/UFPR poderão contribuir ativamente para a agilização do atendimento aos pacientes, já que os mesmos serão encaminhados diretamente ao setor/serviço que pode prestar-lhes o serviço de que necessitam.

## 4.3 OBJETIVOS

### 4.3.1 Objetivo geral

Orientar os trabalhadores das recepções/portarias do HC/UFPR sobre a atuação Serviço Social na instituição, oferecendo informações que permitam compreender as atribuições dos Assistentes Sociais HC/UFPR.

#### 4.3.2 Objetivos Específicos

- a) sensibilizar os trabalhadores das recepções/portarias do HC/UFPR para a importância do correto encaminhamento dos pacientes e familiares aos setores/serviços dos quais necessitam atendimento.

#### 4.4 MATERIAL DIDÁTICO

Serão utilizados material escrito impresso na forma de apostila, e textos complementares, vídeos e apresentações em power point disponibilizados no Moodle.

Também serão utilizados fóruns para interagir com o tutor e demais colegas de curso.

## **5 TEXTO DO CURSO A DISTÂNCIA: ATRIBUIÇÕES DO ASSISTENTE SOCIAL NO HC/UFPR**

O texto proposto foi elaborado para ser utilizado como material didático do Módulo II - O que faz o Assistente Social no HC/UFPR, do Curso a Distância: Atribuições do Assistente Social no HC/UFPR.

Planejado para ser impresso em papel formato A5 (15x20cm) após ser diagramado e passar por revisão e aprovação da Supervisão do Serviço Social Médico Do HC/UFPR, seguindo as normas internas da instituição para utilização do nome, imagem e logomarca da mesma.

## 5.1 CONTEÚDO DO TEXTO DO CURSO A DISTÂNCIA: ATRIBUIÇÕES DO ASSISTENTE SOCIAL NO HC/UFPR

### **APRESENTAÇÃO**

Este material faz parte do Segundo Módulo do Curso a Distância: Atribuições do Assistente Social no HC/UFPR.

Este segundo módulo: o que faz o assistente social no HC/UFPR, terá duração de 10 horas a serem cursadas totalmente a distância no Ambiente Virtual de Aprendizagem: Moodle.

Ao final deste módulo o estudante deverá ser capaz de responder as seguintes questões:

- a) o que é serviço social?
- b) quem é o assistente social?;
- c) o que faz um assistente social?;
- d) onde atuam e o que fazem os assistentes sociais no HC/UFPR?;
- e) quando encaminhar um paciente/familiar para atendimento no serviço social do HC/UFPR?;
- f) o que fazer em caso de dúvidas?.

Este material deverá ser lido e estudado, e guardado para consultas em caso de dúvidas no seu dia a dia de trabalho.

Qualquer dúvida que surgir em relação ao conteúdo abordado você poderá entrar em contato com o tutor pelo telefone 0800-0000-0000 ou por e-mail [tutor@ufpr.br](mailto:tutor@ufpr.br) .

Bons estudos.

## **1. O QUE É SERVIÇO SOCIAL E QUEM É O ASSISTENTE SOCIAL?**

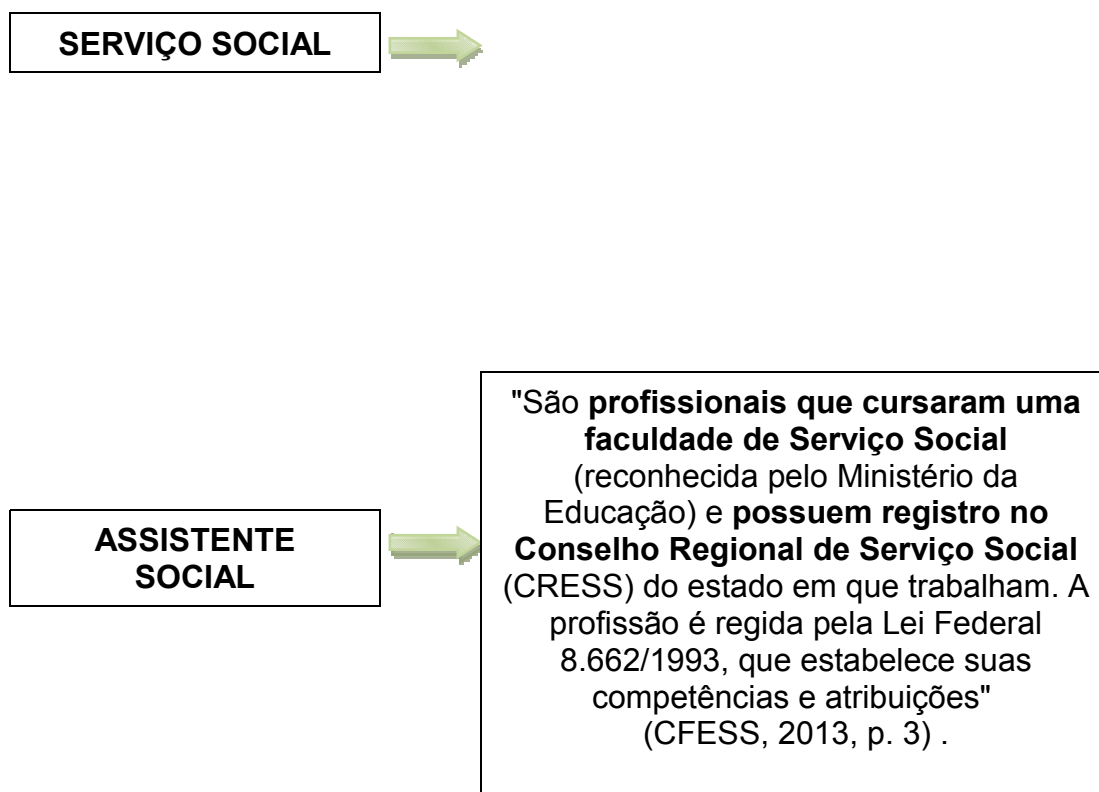
É importante não confundir Serviço Social, Assistente Social, Assistência Social, serviços sociais e Assistencialismo, são palavras parecidas, mas com significados diferentes. Veja no quadro a seguir as diferenças entre esses termos:

QUADRO 1 - DEFINIÇÃO DE TERMOS

<b>SERVIÇO SOCIAL</b>	É a profissão de nível superior regulamentada pela Lei 8.662/1993.
<b>ASSISTENTE SOCIAL</b>	Profissional formado em Serviço Social (em curso reconhecido pelo MEC) e registro no Conselho Regional de Serviço Social (CRESS) do estado em que trabalha.
<b>ASSISTÊNCIA SOCIAL</b>	Política pública prevista na Constituição Federal e direito de cidadãos e cidadãs, assim como a saúde, a educação, a previdência social etc. É regulamentada pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), constituindo-se como uma das áreas de trabalho de assistentes sociais. Segundo o parágrafo 1º a Lei 8742/93 - Lei Orgânica da Assistência Social:  <i>1º A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas.</i>
<b>SERVIÇOS SOCIAIS</b>	Serviços de atenção direta à população, públicos ou privados, com a finalidade de satisfazer necessidades sociais nas áreas de saúde, educação, reabilitação, assistência social, habilitação e saneamento, atenção especial a crianças e adolescentes, aos idosos, as pessoas portadoras de deficiências, entre outras.
<b>ASSISTENCIALISMO</b>	Forma de oferta de um serviço por meio de uma doação, favor, boa vontade ou interesse de alguém e não como um direito.

FONTE: Elaborado com base em CFESS, 2013.

**"É uma profissão de nível superior.**  
Pode ser exercida exclusivamente por profissionais diplomados em instituições de ensino superior, reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC) e devidamente registrados no Conselho Regional de Serviço Social"  
(CRESS-TO, 2010, p. 9) .



## **2. O QUE FAZ UM ASSISTENTE SOCIAL?**

É importante destacar que o assistente social não faz assistencialismo (veja a definição de assistencialismo no quadro 1).

**O ASSISTENTE SOCIAL TRABALHA FACILITANDO O ACESSO DO CIDADÃO DOS SEUS DIREITOS SOCIAIS.**

A Lei 8.662/93 regulamenta a profissão do Assistente Social e estabelece, em seu artigo 4º as competências dos assistentes sociais e, no artigo 5º as atribuições privativas desses profissionais.

As competências "são qualificações profissionais para prestar serviços que a Lei reconhece, independente de serem, também, atribuídas a profissionais de outras categorias" (CFESS, 2010, p. 36).

As atribuições privativas são competências exclusivas do Assistente Social.

**COMPETÊNCIAS DO ASSISTENTE SOCIAL**  
(Artigo 4º da Lei 8.662/93)

*I - elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares;*

*II - elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil;*

*III - encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população;*

*[...]*

*V - orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos;*

*VI - planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais;*

*VII - planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais;*

*VIII - prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo;*

*IX - prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade;*

*X - planejamento, organização e administração de Serviços Sociais e de Unidade de Serviço Social;*

*XI - realizar estudos sócio-econômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades.*

### **ATRIBUIÇÕES PRIVATIVAS DO ASSISTENTE SOCIAL**

(Artigo 5º da Lei 8.662/93)

*I - coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social;*

*II - planejar, organizar e administrar programas e projetos em Unidade de Serviço Social;*

*III - assessoria e consultoria e órgãos da Administração Pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de Serviço Social;*

*IV - realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social;*

*V - assumir, no magistério de Serviço Social tanto a nível de graduação como pós-graduação, disciplinas e funções que exijam conhecimentos próprios e adquiridos em curso de formação regular;*

*VI - treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social;*

*VII - dirigir e coordenar Unidades de Ensino e Cursos de Serviço Social, de graduação e pós-graduação;*

*VIII - dirigir e coordenar associações, núcleos, centros de estudo e de pesquisa em Serviço Social;*

*IX - elaborar provas, presidir e compor bancas de exames e comissões julgadoras de concursos ou outras formas de seleção para Assistentes Sociais, ou onde sejam aferidos conhecimentos inerentes ao Serviço Social;*

*X - coordenar seminários, encontros, congressos e eventos assemelhados sobre assuntos de Serviço Social;*

*XI - fiscalizar o exercício profissional através dos Conselhos Federal e Regionais;*

*XII - dirigir serviços técnicos de Serviço Social em entidades públicas ou privadas;*

*XIII - ocupar cargos e funções de direção e fiscalização da gestão financeira em órgãos e entidades representativas da categoria profissional.*

O campo de atuação do Assistente Social é bastante amplo. Esses profissionais podem trabalhar em instituições públicas e privadas, como escolas, creches, unidades de saúde, universidades, empresas privadas, órgãos públicos, hospitais, centros de convivência, entre outros.

É importante esclarecer que o Assistente Social não trabalha apenas com pessoas em situação de pobreza, mas com qualquer pessoa que tenha seus direitos violados ou se encontre em situação de vulnerabilidade social, independente de suas condições financeiras.

"Entretanto, como o Brasil é um país com alto índice de desigualdade social, assistentes sociais no país, em sua maior parte, têm seu trabalho voltado para a população em situação de pobreza ou com ausência de renda" (CFESS, 2013, p. 4).

### **3. ONDE ATUAM E O QUE FAZEM OS ASSISTENTES SOCIAIS NO HC/UFPR?**

O Serviço Social no HC/UFPR faz parte da UNIMULT - Unidade de Atendimento Multiprofissional de Diagnóstico e Terapêutica. Também fazem parte dessa Unidade os serviços de Reabilitação, Psicologia e Terapia Ocupacional.

A missão da UNIMULT é "prestar atendimento de qualidade aos usuários do Hospital de Clínicas, nas áreas de Fisioterapia, Fonoaudiologia, Musicoterapia, Psicologia, Serviço Social e Terapia Ocupacional, integrando ensino, pesquisa e extensão" (HC-UFPR- UNIMULT, p. 2).

**Os Assistentes Sociais do HC-UFPR desenvolvem suas atividades visando, sobretudo, garantir o acesso do cidadão aos seus direitos, tornar conhecidos os direitos sociais, garantir ao paciente a continuidade do tratamento promovendo sua adesão e vínculo ao mesmo, fortalecer a rede social e promover uma melhor qualidade de vida aos usuários.**

### **Onde atuam os Assistentes Sociais no HC?**

#### **a) NAS UNIDADES DE INTERNAÇÃO:**

- Infectologia adulta e pediátrica;
- Neurologia;
- Cirurgia pediátrica;
- Otorrino e Oftalmologia;
- Transplante Hepático, Renal e de Medula Óssea;
- Cirurgia do Aparelho Digestivo;
- Cirurgia Torácica Cardiologia Vascular;
- Neurocirurgia;
- Cirurgia Geral;
- Ortopedia;
- Nefrologia;
- UTI Cardiológica e pediátrica;
- Clínica Médica Masculina e Feminina;
- Pediatria e Hematologia Pediátrica;
- Quimioterapia de alto Risco;

#### **b) UNIDADE DA MULHER E DO RECÉM-NASCIDO:**

- Centro Obstétrico;
  - Alojamento Conjunto;
  - UTI Neo Natal;
  - Ginecologia;
- c) UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA:
- Pronto Atendimento - Emergência adulto e pediátrico;
  - Observação;
  - Centro de Terapia Semi Intensiva;
  - Centro de Terapia Intensiva.
- d) AMBULATÓRIOS:
- Gestante diabética;
  - Pré Natal, Ginecologia e Reprodução Humana;
  - Vítimas de Violência Sexual (VVS);
  - Transplante Hepático adulto e pediátrico;
  - Ortopedia Hemofilia;
  - Dermatologia - Hanseníase;
  - Infectologia adulto e pediátrica;
  - Tuberculose pediátrica;
  - Cirurgia Plástica;
  - Hematologia e Oncologia;
  - Quimioterapia de Alto Risco;
  - Transplante de Medula Óssea;
  - Centro Neurológico Pediátrico;
  - Hematologia e Endocrinologia pediátricas;
  - Síndrome de Down;
  - Saúde Mental, Dependência Química;
  - Pediatria Preventiva (Neurologia, Infectologia e Cardiologia-Respiratória);
  - demais ambulatórios: atendimento por demanda.
- e) OUTROS SERVIÇOS:
- Acolhimento ao Luto;
  - Bio Banco;

- Rede de Proteção à Criança e Adolescente;
- Rede de Proteção à Mulher (SSM-HC/UFPR, [s.d.]-a).

**O atendimento do Serviço Social no HC/UFPR é contínuo, com plantões noturnos, finais de semana e feriados, funcionando 24 horas por dia, durante todo o ano.**

### **O que Fazem os Assistentes Sociais no HC/UFPR?**

1. Acompanham pacientes cujo risco social necessite de orientação e/ou intervenção do Serviço Social;
2. Atendem familiares que recorrem ao hospital em casos de óbito domiciliar;
3. Atendem vítimas de violência sexual;
4. Atuam na busca ativa de familiares de pacientes em situação de alta, óbito, abandono e solicitação de acompanhantes quando necessário;
5. Incentivam o paciente a participar ativamente de seu tratamento de saúde;
6. Incentivam a reflexão dos familiares sobre a importância da participação e apoio destes no tratamento de saúde do paciente;
7. Orientam pacientes e familiares sobre os recursos sociais;
8. Mantém contato com instituições como INSS, Conselhos Tutelares, Redes de Proteção, organizações sociais e conveniadas, buscando esclarecer pacientes e familiares sobre os serviços disponíveis e facilitar o acesso aos mesmos;
9. Altas sociais - casos de abandono de pacientes, processos de abrigamentos;
10. Realizam contato com as Unidades de Saúde 24 horas para retorno de pacientes que vem receber atendimento e realizar exames no HC;
11. Notificam as Redes de Proteção quando há uma situação constatada ou suspeita de violência e maus tratos;
12. Processos de adoção;

13. Orientam quanto ao Tratamento Fora de Domicílio (TFD) para pacientes em atendimento ambulatorial e internados;
14. Acolhimento aos familiares no momento de confirmação de diagnóstico, agravo de quadro clínico e óbito;
15. Notificações Obrigatórias: Rede Proteção à Mulher, Conselho Tutelar, SOS Idoso;
16. Atendimento de paciente em situação de risco e vulnerabilidade social;
17. Identificação de pacientes sem acompanhantes e sem documentação / busca ativa;
18. Abordagem educativa / orientar usuários de diferentes segmentos sociais, no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos;
19. Atendimento social/mediação do acesso aos direitos sociais, civis e de cidadania;
20. atendimentos/ encaminhamentos das demandas frente a violação dos direitos dos idosos, crianças-adolescentes e da mulher, à rede de proteção;
21. Abordagem socioeconômica para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública e outras entidades;
22. Atendimento social por equipe multiprofissional ao usuário e familiares no âmbito das Unidades de Internação e Ambulatorial;
23. Orientação sobre planejamento familiar;
24. Abordagens e entrevistas, investigação social e elaboração de relatórios sociais.

**OS ASSISTENTES  
SOCIAIS DO  
HC/UFPR  
TRABALHAM PARA**



- **Garantir o acesso aos direitos;**
- **Tornar conhecidos os direitos sociais;**
- **Garantir a continuidade do tratamento;**
- **Promover melhor qualidade de vida dos usuários;**
- **Fortalecer a rede social;**
- **Promover adesão e vínculo com o tratamento.**

#### **4. O QUE FAZER EM CASO DE DÚVIDA**



Na dúvida ligue e pergunte para os profissionais do Serviço Social nos seguintes ramais/telefones:

##### **Supervisão do Serviço Social: Ramal 7992**

Serviço Social do Transplante de Medula Óssea: Ramal 1033

Serviço Social da Saúde Mental: Telefone: 3204-2160

Serviço social do Pronto Atendimento: Ramal: 1827

Serviço Social do Acolhimento ao Luto: Ramal 7987 ou 7825

Serviço social da Maternidade: Ramal: 1828

Serviço Social Sala 109: Ramal 1829

Serviço Social Hematologia: Telefone: 3525: 6802

Serviço Social Endocrinopediatria: Telefone: 3524-4433

Serviço Social Biobanco: Ramal 7818

Serviço Social Síndrome de Down: Ramal 6622

Serviço Social Hematopediatria: Telefone: 3204-2503

Serviço Social CENEP: Telefone: 3204-2101

##### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

CRESS-TO - Conselho Regional de Serviço Social do Tocantins. **Cartilha de orientação do Assistente Social**. Palmas: CRESS, 2010.

CFESS - CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Assistente Social**: um guia básico para conhecer um pouco mais sobre esta categoria profissional. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/deliberacao3comunica-material-midia-POSNACIONAL-final.pdf>>.

CFESS - CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na política de saúde**. Brasília: CFESS, 2010.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Após a pesquisa bibliográfica e documental realizada percebeu-se as dificuldades enfrentadas pelos profissionais do Serviço Social do HC/UFPR

decorrentes da falta de conhecimento dos demais profissionais da instituição sobre as atribuições do Assistente Social.

Visando superar essas dificuldades foi apresentado um plano de um curso a distância de orientação sobre as Atribuições do Serviço Social do HC/UFPR voltado aos profissionais das recepções e portarias da instituição.

O texto elaborado para ser utilizado como material didático no curso proposto foi desenvolvido com linguagem simples, de fácil entendimento, com informações importantes para o trabalho dos profissionais aos quais se destina, podendo ser utilizado após a realização do curso como material de consulta quando surgirem dúvidas referentes a atuação dos assistentes sociais no HC/UFPR e ao encaminhamento dos pacientes e familiares para o atendimento pelos assistentes sociais da instituição.

Destacando que as dificuldades referentes a falta de conhecimento dos demais profissionais da instituição sobre as atribuições do Assistente Social não são restritas a atuação dos profissionais das portarias e recepções, acredita-se na importância e necessidade de elaboração de cursos e materiais semelhantes voltados aos demais profissionais da instituição.

## **REFERÊNCIAS**

AZEVEDO, Ines; SILVA, Rosangela Luiz da. **Produção de material didático para a EaD**. Curitiba: UFPR/CIPEAD, 2012. (Apostila Curso Especialização em Educação a Distância).

BEIER, Simone. A intervenção do Serviço Social em crianças com fibrose cística e suas famílias. **Revista do Hospital de Clínicas de Porto Alegre**, n. 31, 2011, p. 203-210.

BRITO, Glaucia da Silva (Org.). **Cadernos de Educação a Distância**. Curitiba: UFPR, 2012.

CFESS - CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Parâmetros para a atuação de assistentes sociais na Saúde** (versão preliminar). Grupo de trabalho Serviço Social na saúde. Brasília: CFESS, 2009.

CFESS - CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Assistente Social**: um guia básico para conhecer um pouco mais sobre esta categoria profissional. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/deliberacao3comunica-material-midia-POSNACIONAL-final.pdf>>. Acesso em 14 maio 2013.

CFESS - CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na política de saúde**. Brasília: CFESS, 2010.

CRESS-TO - Conselho Regional de Serviço Social do Tocantins. **Cartilha de orientação do Assistente Social**. Palmas: CRESS, 2010.

COSTA, Maria Luisa Furlan; ZANATTA, Regina Maria (Orgs.). **Educação a distância no Brasil**: aspectos históricos, legais, políticos e metodológicos. Maringá:UEM, .

CORTELAZZO, Iolanda Bueno de Camargo. **Prática Pedagógica, aprendizagem e avaliação em Educação a Distância**. Curitiba: Ibpex, 2009.

ESTEVÃO, Ana Maria R. **O que é Serviço Social**. São Paulo: Brasiliense, 2006. (Coleção Primeiros Passos).

GUIMARÃES, Camila. Como tirar seu diploma pela internet. **Revista Época**, 30 ago. 2010, p. 80-84.

LIMA, Artemilson Alves de, *et. al.* Videoconferência no Rio Grande do Norte: experiências do Cefet e da Petrobras. In: TORRES, Patrícia, Lupion (org.). **Pioneirismo em Educação a Distância**: A experiência do Rio Grande do Norte. Natal: CEFET-RN, 2003.

MARTINS, Joany Oliveira Pessoa. **O trabalho do serviço social no serviço de emergência clínica pediatria (SEC Pediatria) do Hospital de Clínicas-UFPR**: limites e possibilidades. 2008. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Faculdades Integradas Espírita, Curso de Serviço Social, Curitiba, 2008.

MARTINS, Onilza Borges; POLAK, Ymiracy Nascimento de Souza (Orgs.). **Educação a distância na UFPR**: novos cenários e novos caminhos. 2. ed. Curitiba: UFPR, 2001.

MENDES, Angelita de A. R.; LIMA, Liana Silva de A.; BENARROSH, Paula F. P. M.; BUENO, José Lucas Pedreira; ZUIN, Aparecida Luzia A. Zuin; MACIEL, Antonio Carlos. **A relação histórica da educação a distância com a inclusão social e o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação.** Disponível em: <<http://www.periodicos.unir.br/index.php/semanaeduca/article/view/106/146>>. Acesso em: 09 maio 2013.

MULLER, Claudia Cristina. **Múltiplas mídias na formação e desenvolvimento dos servidores públicos – do diagnóstico ao Modelo de capacitação:** a experiência da escola de Governo do Paraná. Abr. 2008. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2008/tc/522008120752PM.pdf>>. Acesso em: 17/09/2010.

PALERMO, Celia Maria Neme. **Marketing de Serviços:** uma proposta de aplicação para o Serviço Social do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná. 2010. 50 f. Projeto (Especialização em Gestão Pública). Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 2010.

QUEIROZ, Mauricio de Campos. **Análise Institucional.** Trabalho (Estágio Supervisionado). Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Curso de Serviço Social. Curitiba, 2008.

SARAIVA, Terezinha. **Educação a distância no Brasil:** lições da história. Disponível em: <<http://www.rbep.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/viewFile/1048/950>>. Acesso em: 28/10/2011

SARAIVA, Terezinha. Educação a distância no Brasil: lições da história. **Em Aberto.** Brasília, ano 16, n, 70, abr/jun 1996, p. 17-27.

SARTORI, Ademilde Silveira; ROESLER, Jucimara, **Educação superior a distância:** gestão da aprendizagem e da produção de materiais didáticos impressos e on-line. Tubarão: Unisul, 2005,

SCHERER, Suely. **Organização pedagógica na EaD.** Curitiba: UFPR/CIPEAD, 2012. (Apostila Curso Especialização em Educação a Distância).

SCHONS, Claudine. **Validação de critérios para material didático assíncrono em Educação a Distância.** Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento. Florianópolis, SC: UFSC, 2009. Disponível em: <<http://btd.egc.ufsc.br/?p=171>. Acesso em: 18 maio 2012.

SIMÕES, Carlos. **Curso de Direito do Serviço Social.** 2 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

SOUSA, Eda Coutinho B. Machado de. Panorama internacional da educação a distância. **Em Aberto.** Brasília, ano 16, n, 70, abr/jun 1996, p. 09-16.

SSM-HC/UFPR. **Projeto Serviço Social Hospitalar.** Curitiba: HC, [s/d] (documento interno).

SSM-HC/UFPR. **Serviço Social Médico do Hospital de Clínicas/UFPR**. Curitiba: HC, [s/d]-a (documento interno).

TORRECILLAS, Geraldo Leopoldo Silva de. **Educação a Distância em uma Instituição de Ensino Superior**: estudo das barreiras e do nível de satisfação encontrados no processo de implementação. 2007. Dissertação (Mestrado) - Universidade de Brasília, Programa de Pós Graduação em Administração, Brasília, 2007.

UFPR. **Educação a Distância**: um debate multidisciplinar. Curitiba: UFPR, 1999.

YAZBEK, Maria Carmelita. O significado sócio-histórico da profissão. In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL - CFESS, ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO E PESQUISA EM SERVIÇO SOCIAL - ABEPSS. **Serviço Social**: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p. 125-141.