



APOIO NECESSÁRIO ÀS/OS TRABALHADORAS/ES DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO CONTEXTO DA PANDEMIA DO COVID-19

INFORME 2

Assistência Social no enfrentamento ao COVID-19

Este **INFORME 2** dá sequência ao esforço coletivo que a **Frente Nacional em defesa do Sistema Único de Assistência Social**, no atual contexto de enfrentamento ao novo coronavírus (COVID-19), realiza para subsidiar trabalhadoras(es), gestoras(es) do SUAS na atenção aos cidadãos usuários do SUAS neste momento tão dramático da Pandemia do Coronavírus no Brasil.

A pandemia do COVID-19 encontrou o SUAS com baixa cobertura dos serviços de proteção social básica e de proteção social especial. Todos os debates travados nas instâncias do SUAS nos últimos anos demarcaram a necessidade da universalização do direito socioassistencial, conforme uma das diretrizes do II Plano Decenal da Assistência Social. As desproteções sociais da população brasileira diante da pandemia trouxeram ao SUAS um colapso, em especial no acolhimento institucional e no acesso aos benefícios eventuais em situação de emergência e calamidade.

Sem financiamento adequado, sem uma Política Nacional para preservar a saúde física e mental de gestores, trabalhadores e usuários, a Frente Nacional em Defesa do SUAS se posiciona de forma solidária a estes atores na luta por condições de trabalho, assistência e proteção no combate à Covid-19.

Este informe tem por objetivos:

- 1) Apoiar as trabalhadoras e trabalhadores do SUAS, gestoras e gestores na construção de estratégias locais para que as equipes de referência dos serviços socioassistenciais possam se sentir em segurança física e emocional para exercerem seu trabalho, seja remoto, ou nos territórios e unidades/equipamentos socioassistenciais e;
- 2) Contribuir para a criação e disseminação de conteúdos sobre a saúde mental dos profissionais que estão atuando durante a pandemia do COVID-19.

O conteúdo deste **INFORME 2** parte da análise dos elementos constantes nos seguintes documentos:

- *Portaria nº54 da Secretaria Nacional de Assistência Social-SNAS, de 01 de abril de 2020;*
- *Nota Técnica nº 7/2020 do Ministério da Cidadania/Secretaria Especial do Desenvolvimento Social/Secretaria Nacional de Assistência Social;*
- *Nota Técnica do Fórum Nacional de Trabalhadores e Trabalhadoras do SUAS, publicada em 27 de março de 2020;*
- **INFORME I** *da Frente Nacional em Defesa do Sistema Único de Assistência Social, publicado 27 de março de 2020.*

Sabemos das incertezas, inseguranças e até da solidão que estão sendo vivenciadas pelas trabalhadoras e trabalhadores neste momento. Buscamos neste informe produzir um conteúdo que possa contribuir, em alguma medida, com a estabilidade e direção para o trabalho social essencial, com ênfase na estratégia do trabalho remoto. Ressaltamos que a proteção social pública deve ocorrer sempre de forma presencial e que o trabalho remoto precisa ser adotado em caráter excepcional e articulado ao trabalho presencial, conforme planejamento das equipes de gestão e das equipes dos serviços. Além disso, sabemos que muitos cidadãos demandarão atenção presencial por não terem acesso às tecnologias que podem ser usadas remotamente, como telefone fixo e aplicativos de internet.

O SUAS é fundamental para assegurar ao cidadão o direito à proteção social, materializada nas seguranças de renda, sobrevivência, acolhimento e convivência. Considerando este patamar ético e jurídico, a política pública de assistência social foi considerada como serviço público e atividade essencial durante a pandemia do COVID-19, por meio do Decreto Federal nº 10.282, de 20/03/2020, que regulamenta a Lei Federal nº. 13.979, de 6/02/2020. Esse reconhecimento público da situação de emergência e de calamidade nacional cria condições para adoção de medidas a serem adotadas pelo Estado em âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal, dado o caráter de excepcionalidade da pandemia.

Desde 2009, a tipificação dos serviços do SUAS prevê a implantação do Serviço de Proteção em Situação de Calamidades Públicas e Emergências e apresenta orientações para o trabalho social essencial neste Serviço que precisam ser consideradas, ainda que possamos avaliar sua insuficiência diante da complexidade da pandemia que vivemos. É também necessário reconhecer que o SUAS tem pouca regulação nacional para o enfrentamento de eventos de calamidade e desastres como os que ocorreram nos últimos anos, em especial nas inundações, desmoronamentos causados por acúmulo de chuvas, e quedas de barragens entre outros, que deixam territórios em estado de emergência e, ou, de calamidade pública, com graves consequências para a sobrevivência material e subjetiva dos cidadãos e cidadãs e que geram impactos também nas equipes de referência dos serviços socioassistenciais.

Na pandemia do Covid-19 agrava-se ainda mais esse quadro quando reconhecemos que as equipes de referência dos serviços socioassistenciais atuam junto às populações sem acesso aos direitos básicos que lhes permita o isolamento e distanciamento sociais recomendados para a prevenção do contágio pelo coronavírus. Sofrem violações de

direitos, desde a insuficiência de condições materiais para garantia de sua sobrevivência, a precariedade do trabalho tanto formal quanto informal, até o direito à moradia digna, pois vivem, muitas vezes, em domicílios que não tem espaço para o isolamento dos membros familiares e idosos contaminados exigidos para o combate ao coronavírus e, em muitas situações, sem acesso ao tratamento sanitário público e água potável para os cuidados de higiene.

Mesmo com todas as dificuldades apontadas no início desse informe, as equipes de referência dos serviços socioassistenciais têm se tornado, gradativamente, referência de acolhida, informação e proteção para cidadãos e cidadãs em seus territórios em todo país. Essas equipes estão recebendo um intenso crescimento de demanda para provisões materiais, para orientação de medidas de isolamento social, sobretudo com idosos em situação de abandono ou solidão, pessoas com trajetória de vidas nas ruas e também para a intervenção social na presença da violência doméstica afetando sobretudo mulheres e as consequências sociais que a pandemia provoca nas relações familiares, nos territórios e nos serviços públicos.

Os benefícios e serviços do SUAS são direito de cidadania, o pacto coletivo expresso na NOB-RH/2006 e nas demais normativas é claro: o compromisso ético e político do SUAS é a defesa intransigente dos direitos socioassistenciais, pois como política pública, seus gestores e gestoras, trabalhadores e trabalhadoras representam o dever do Estado.

Reafirmamos de forma contundente que o cenário atual, com a situação de calamidade e de emergência em saúde no país e, pós pandemia, que sem dúvidas outras questões sociais apresentarão para as políticas públicas e sociais, em especial para a saúde e Assistência Social, exige a extinção da Emenda Constitucional 95/2016, que congelou os investimentos nas áreas mais relevantes e essenciais para as famílias e indivíduos mais pobres, que vivenciam violações de direitos, violência e vulnerabilidades, públicos que já tem nestas áreas referências de proteção social.

Os desafios que se apresentam para a gestão e para o trabalho social no SUAS são complexos e, por isso, reconhecemos que eles precisam ser enfrentados coletivamente, nunca por um profissional sozinho. Nesse momento mais do que nunca!

1. Apoio psicossocial às trabalhadoras e trabalhadores do SUAS

O sofrimento emocional da trabalhadora e do trabalhador não é uma questão individual. Situações como as de pandemia e em especial a COVID-19 (ainda sem vacina, nem remédios e com alto grau de contágio) trazem o desconhecido e na sequência, muitas inseguranças. O campo de trabalho é de muitas incertezas e pouca ou nenhuma experiência.

É importante considerar que diante desse contexto são esperados os sentimentos de medo, letargia e impotência em toda a população e de modo especial, nos profissionais que lidam diretamente com os impactos da doença, como o isolamento e o distanciamento social. É esperado que exista o temor por suas famílias e pela própria saúde.

As experiências da Psicologia e outras áreas do conhecimento com situações similares têm enfatizado a importância de respeitar os sentimentos que decorrem destas condições e buscar estabilização emocional de forma que o medo não vire pânico e que a impotência não vire desamparo. Das experiências da Terapia Ocupacional também podemos falar da importância do trabalho relativo à identidade pessoal, ao senso de competência vivenciada por esse papel ocupacional que se vê alterado nesse momento pelas incertezas, quebras de rotina, dentre outros organizadores do cotidiano dos profissionais.

Por isso, esse é um momento de cuidado. E para cuidar da saúde mental das trabalhadoras e trabalhadores é importante apoiar o desenvolvimento de atividades cognitivas e emocionais que possam trazer experiências para as quais se atribua valores de bem-estar e a realização de ocupações significativas.

Igualmente importante para apoiar trabalhadoras e trabalhadores a enfrentar a situação é compreender que o momento é de apoio à uma causa humanitária, que reconecta todas e todos a um mundo comum e, portanto, que não se está sozinho. Há pertencimento a um coletivo e que a sua profissão/ trabalho tem importância e impacto social. O sofrimento no trabalho não é de ordem individual, proveniente de desajustamentos e adaptações, mas um tipo de sofrimento determinado pelo contexto. Acredita-se que o sofrimento psíquico gerado no trabalho em situação de pandemia, como é o caso do Covid-19, tem raízes em um contexto mais amplo, coletivo e é neste contexto que deve ser tratado. Segundo Bader Sawaia, o sofrimento ou mal estar psíquico tem interface entre a subjetividade e a sociedade e seu enfrentamento deve, portanto, estar ancorado nas singularidades e também nos contextos vivenciados.

Importante destacar o papel do gestor diante das vivências da equipe de referência nos novos cotidianos de trabalho, demandando prontidões técnico-metodológicas, mas ao mesmo tempo, acolhendo e buscando entender os determinantes de um trabalho que provoca sentimentos de impotência, negação e stress, dentre outros. Para isto será necessário que não sejam exigidos dos profissionais e nem que esses se auto imponham performances além daquelas que estão conseguindo emocionalmente ofertar, sem esquecer do espírito colaborativo e de responsabilidade pública requeridos pelo trabalho no campo de Política Pública. É preciso aceitar o limite de cada um. Possibilitar espaço e tempo para o compartilhamento, diálogo e a busca de alternativas para as questões que emergem do trabalho e que podem produzir novas formas de sentir, pensar e agir.

Os profissionais precisam fortalecer coletivamente a resiliência, baseada em estratégias que possam lhes dar a “sensação de segurança”, importante dispositivo para acalmar a mente e as emoções paralisantes. Assim, é fundamental que os profissionais possam ter confiança de que não estão sozinhos e que os gestores e coordenadores de equipamentos e unidades, estão empenhados em apoiá-los.

Entendemos que o SUAS conta com ferramentas para que as equipes de gestão atuem na organização de processos de cuidado com a saúde mental das(os) trabalhadoras(es). Trazemos algumas pistas para a organização da gestão do trabalho, considerando que o apoio técnico da gestão poderá ser experimentado e fortalecido como fator protetivo e gerador de segurança quando se implementar, fundamentalmente, o que segue:

- As alternativas para manutenção das atividades estão sendo tomadas de acordo com as recomendações da área da saúde;
- São garantidos os equipamentos de proteção individual (EPI) em atendimentos/acompanhamentos presenciais. Ou na ausência deles, são buscadas alternativas em comum acordo com trabalhadoras e trabalhadores, suas respectivas organizações e gestores;
- São mantidos espaços para o diálogo com as trabalhadoras/es, por meio de suas organizações ou diretamente com eles, no caso de municípios de pequeno porte;
- São realizadas ações de articulação das redes socioafetivas do território, com a disseminação de informações oficiais sobre o contexto do COVID-19 e de experiências inspiradoras e mobilizadoras de apoio aos cidadãos;
- São assegurados espaços para planejamento e avaliação contínuos dos processos de trabalho com a participação das trabalhadoras/es em diálogo com as coordenações para alinhamento de diretrizes e orientações para o trabalho nos serviços que, de forma excepcional, estão funcionando de modo presencial e/ou remoto;
- São buscadas alternativas de construção de estabilidade e regularidade na comunicação com as equipes de referência, considerando as situações que são apresentadas perante a pandemia contribuindo para aumentar a sensação de segurança e de estar em companhia;
- Ocorra a atualização das informações e construção de respostas para as situações apresentadas pelas equipes de referência, condizentes com a natureza pública e essencial dos serviços, incluindo das ações intersetoriais demandadas;
- São asseguradas condições para que as equipes de referência tenham momentos de reunião virtuais regulares, acolhedoras e propositivas para lidar com a excepcionalidade da pandemia;
- São asseguradas às equipes de referência, a Supervisão Técnica, prevista na Resolução CNAS nº 06 de 13 de março de 2013. No atual momento, essa supervisão externa deve ser ofertada à distância, com mediação das novas tecnologias disponíveis;
- Assegure-se, tanto quanto possível, que as equipes de referência possam ter acesso ao Apoio Técnico de responsabilidade das gestões.

É neste sentido que se assenta a perspectiva do rompimento com proposições de trabalho fechadas e pré-determinadas, supressoras da capacidade de criação dos coletivos profissionais. Os processos de trabalho das equipes de referência dos serviços precisam ser reorganizados em função das condições reais e da capacidade propositiva de atuação em conjunto das equipes do SUAS com demais instituições e atores dos territórios

O ineditismo da pandemia também nos leva a buscar novas soluções para os problemas que vivemos. A vivência do sofrimento coletivo causado nessa situação de pandemia varia de pessoa para pessoa. É importante reconhecer que algumas/uns trabalhadoras/es, em situação de stress, causado pela exacerbação de determinados sentimentos esperados, poderão demandar um processo terapêutico singularizado.

Neste caso, torna-se importante utilizar-se de estratégias particulares ou coletivas de acesso à psicoterapia ou atendimentos de escuta individualizada. Muitas universidades e organizações sociais estão oferecendo estas atenções, ainda que seja em municípios

maiores. Nestes casos, a atuação da equipe de gestão é importante para articular e formar parcerias que estejam alinhadas com as orientações dos Conselhos Federal e Regionais de Psicologia. Tais parcerias podem ser firmadas com instituições oficiais e sérias, como faculdades e centros de formação em Psicologia, que estão oferecendo atendimentos e escutas clínicas individuais e coletivas na modalidade remota.

2. Possibilidades de organização do Trabalho Remoto das equipes de gestão e de referência dos serviços socioassistenciais

É importante saber que a situação que vivemos é grave, mas vai passar. E para atravessar esse momento, é importante ter estratégias profissionais que sustentem, tanto no âmbito da gestão quanto no âmbito dos serviços, o vínculo de proteção social estabelecido e fortalecido entre os usuários e as equipes de referência.

Enquanto o isolamento social for necessário para prevenir o contágio do coronavírus, sugerimos algumas **pistas para a organização do trabalho remoto**. Acreditamos que elas - e outras que serão criadas – poderão colaborar com a saúde mental das(os) trabalhadoras(es) porque:

- Asseguram alguma estabilidade num momento de grande incerteza;
- Reforçam o sentido e a importância do trabalho social para o usuário;
- Constroem e fortalecem o senso de corresponsabilidade da equipe de referência, diminuindo a sensação de solidão.

a. Ações de gestão para assegurar condições para o Trabalho Remoto

Na fase de isolamento social algumas decisões de gestão estão sendo (ou precisam ser) tomadas para organizar o **trabalho remoto das equipes** no âmbito do SUAS, seja de gestão ou do provimento dos serviços e benefícios:

- Sistematizar informações por territórios, do CadÚnico, Registros Mensais de Atendimento (RMAs) e dos prontuários para subsidiar a definição de prioridades para as unidades e equipes de referência dos serviços e benefícios socioassistenciais, fomentando as dimensões proativa, protetiva e preventiva do SUAS;
- A sistematização das informações pode ter como parâmetros o detalhamento das situações e grupos descritos nas páginas 1 e 2 do Informe 1;
- Criar uma rotina de atualização e de disseminação das informações às equipes de referência, seja dos comitês de crise ou outras relevantes para o trabalho no SUAS. Esses “informes diários”, com hora marcada, dão segurança da fonte da informação e foco para o trabalho, sem que as equipes precisem se desgastar e dispersar buscando outras fontes para orientar seu trabalho diário. Ressalta-se a importância que informações sejam colocadas em sítios/portais oficiais da Prefeitura;
- Organizar e remanejar as(os) trabalhadoras(es) para o exercício de atividades presenciais essenciais e remotas, considerando seu perfil de risco ao agravo da doença em caso de contágio;

- Definir diretrizes para funcionamento em sistema de rodízio, redução de carga horária, considerando que algumas atividades podem ter sido suspensas, enquanto poderão ser intensificadas com o avanço da pandemia;
- Diferenciar e priorizar, com participação das equipes de referência, os processos de trabalho que serão feitos de forma presencial ou remota. Insta-nos registrar, que há serviços essenciais e imprescindíveis, no âmbito do SUAS, que já são ofertados em feriados, finais de semana e noturnos, tendo em vista a necessária proteção social integral às famílias e indivíduos;
- Garantir condições para o exercício da atividade remota na modalidade que melhor responde ao(s) contexto(s) do município: linha telefônica, acesso à internet, carro de som, entre outras;
- Assegurar fluxos de comunicação ágeis entre as equipes do SUAS e do SUS – e demais instituições e atores envolvidos na gestão de crise - para orientar a continuidade da proteção social às famílias e indivíduos. Nesse momento, algumas informações do SUS podem ser importantes para orientar as equipes que estão atuando no SUAS, por exemplo: quais famílias estão com membros internados, quais estão em luto como forma de orientar uma ação proativa e prioritária nesses casos.

b. Planejamento para assegurar continuidade e diminuir incertezas

Mesmo diante de uma situação inédita e desafiante, o trabalho profissional nos serviços socioassistenciais precisa assegurar suas características essenciais: é planejado, é continuado, é registrado e compartilhado nas equipes de referência e, sobretudo nesse momento, com outras equipes do SUAS e demais políticas públicas ou instituições e órgãos de defesa e de garantia de direitos.

Conforme já afirmamos no **Informe 1**, reiterado na Portaria nº 54 da SNAS, as equipes de referência devem exercer com responsabilidade sua autonomia para tomar decisões. Considerando o foco deste Informe no trabalho remoto no âmbito do SUAS, sugerimos às equipes de referência e aos gestores públicos:

- Analisar os registros de atendimento e, ou, dos acompanhamentos já existentes para definir quais usuários/as e famílias serão atendidos / acompanhados na modalidade remota, em observância ao grau de vulnerabilidade e de risco social e pessoal e o quanto de proteção social pública requerem, frente à pandemia. Esta decisão deve estar consensada e articulada com as equipes de saúde dos respectivos territórios de vivência das famílias e indivíduos;
- Definir quais os objetivos dessa atenção, a regularidade que será feita e qual o meio de contato, se telefone, mensagens via celular ou de outra estratégia. Caso a equipe de referência entenda que deve haver diferentes regularidades em função dos graus de vulnerabilidade dos/as usuários/as, estabelecer os parâmetros e atualizá-los sempre que necessário, pois as situações, neste momento, são bastante dinâmicas;
- Identificar se as/os trabalhadoras/es que farão o atendimento e, ou, acompanhamento remoto já têm vínculos com os/as usuários/as:
 - Caso tenham vínculos, é preciso ouvi-los para construir com a equipe de referência as situações prioritárias e as propostas técnicas e metodológicas que serão utilizadas nas abordagens.

- Caso não tenham vínculo com as famílias, por atuarem na gestão ou em outros serviços socioassistenciais, é importante definir as estratégias técnicas e metodológicas do atendimento e/ou acompanhamento e, ainda, definirem quais informações das famílias e usuários a/o trabalhadora/or precisa ter acesso para garantir segurança social aos usuários e engajá-los/as nessa ação.
- Definir as formas de registro do trabalho remoto: atualização de prontuários ou outras formas de registro específicas criadas nesse momento. Sugere-se a manutenção dos registros nos prontuários já existente e em uso pelas equipes de referência do SUAS;
- Definir a regularidade de reuniões de equipe, presenciais ou virtuais, para compartilhamento dos registros, preservando o sentido e a concepção de equipe de referência tanto para os que atuam presencial e quanto remotamente.
- Definir as situações que serão reportadas aos demais serviços socioassistenciais e as que serão compartilhadas com as equipes de saúde e outras políticas públicas, em conformidade com outras ações intersetoriais que estão ocorrendo no município;
- Definir e construir todas as retaguardas necessárias, no âmbito da gestão do SUAS em cada município, para o apoio técnico e suporte às equipes de referência que estão no provimento dos serviços e benefícios, presenciais e, ou, remotos.

O Trabalho remoto pode ter os seguintes objetivos:

1. Dar continuidade ao processo de acompanhamento, assegurando uma **presença proativa, protetiva e preventiva** e de escuta profissional.
2. acolher, **sem julgamento**, as narrativas das diferentes possibilidades de seguir as recomendações de isolamento e distanciamento sociais.
3. Conhecer **possíveis agravamentos** das situações de vulnerabilidade e risco social e pessoal em decorrência do distanciamento e isolamento social, com especial atenção às famílias, pessoas e grupos que, podem sofrer de forma mais intensa os impactos da pandemia.
4. Reconhecer **novas demandas de cuidado** em momentos de sofrimento coletivo que precisam ser acolhidas, como a vivência de preconceito, discriminação, violência, violação de direitos, apartação, luto sem possibilidade de ritualizá-lo, dentre outras desproteções sociais;
5. Apoiar as famílias que tenham crianças e, ou pessoa idosa com a oferta de **atividades atrativas**, que podem ser propostas por **educadores sociais e terapeutas ocupacionais** do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, por meio de vídeos, dentre outras tecnologias assistivas de convivência.
6. Atualizar a equipe de referência sobre a **situação das redes de apoio** com as quais as pessoas contam nesse momento e o quanto isso impacta a vivência de vulnerabilidades já existentes.

7. Equipes de referência devem ter organizado, mapeado e georreferenciado nos territórios as **fontes de apoio para as famílias em atendimento e, ou, em acompanhamento**, como familiares, amigos e vizinhos.
8. Ofertar informações que contribuam para **ampliar as redes de apoio no território**: como estão funcionando os serviços socioassistenciais e os demais serviços públicos, em especial da saúde; como estão sendo desenvolvidas e coordenadas as ações comunitárias, observando os regramentos e direção das autoridades de saúde.
9. Contribuir para **sustentar os vínculos estabelecidos** entre usuários e equipes de referência dos serviços e benefícios socioassistenciais.
10. Levantar (e se possível sanar) dúvidas sobre **ações preventivas e de cuidado** nos casos de suspeito ou contágio, em consonância às orientações das autoridades da saúde. As notas técnicas das equipes de saúde são essenciais para o apoio às equipes de referência do SUAS para a tradução em linguagem acessível às famílias e indivíduos.
11. Levantar (e se possível sanar) dúvidas sobre o **funcionamento dos serviços e unidades socioassistenciais** e o acesso aos benefícios socioassistenciais, seguindo as orientações das autoridades de saúde.

c. Sustentação do vínculo com os/as usuário/as como valorização do trabalho da equipe de referência

Os resultados do trabalho social no SUAS são, em grande medida, não materiais. Ou seja, a “régua” para medir esses resultados tem a ver com a construção e fortalecimento de vínculos estabelecidos e fomentados de proteção social; o caráter protetivo das famílias; as construções das redes de apoios nos territórios, sejam elas das unidades e equipamentos e suas respectivas ofertas públicas das organizações sociais, dentre outras, mas também da vizinha. No contexto da pandemia do coronavírus o vínculo dos/as usuários/as com as equipes de referência do SUAS ganha ainda mais importância, uma vez que suas redes de apoio serão profundamente fragilizadas com as medidas de isolamento e distanciamento social necessárias nesse momento.

A atenção de um/a trabalhador/a do SUAS, ancorados nos princípios éticos e técnicos, que orientam o trabalho social na Assistência Social, ainda que remota, pode produzir valorização e reconhecimento para os/as usuários/as. Como recomendamos que seja um contato humanizado, que sinaliza continuidade de atenção e de proteção social pública, com objetivos claros produz ainda mais reconhecimento para quem o recebe.

A sustentação de vínculos na modalidade de atenção remota é nova para muito/as de nós. A aposta é que os vínculos se sustentam num campo de confiança recíproco, na valorização de narrativas e processos já vividos entre os/as usuários e trabalhadores/as do serviço e numa presença que oferece apoio, assumindo responsabilidades e, também, indicando limites quando necessário.

Por isso, é desejável que o contato seja feito pelos profissionais de referência da família ou usuário/a. Caso isso não seja possível, é importante que o/a profissional se apresente

como membro da equipe daquele/a profissional de referência, informando que reorganizaram o trabalho para dar continuidade no que for possível nesse momento.

A organização do roteiro para organizar esse contato deve ser feita em conformidade com o(s) objetivo(s) previamente definido pela equipe.

Algumas possibilidades de roteiro de conversa nos trabalhos remotos que devem ser adaptadas conforme o objetivo definido para diferentes situações:

1. Para o trabalho remoto consideramos fundamental uma **atenção particularizada e, portanto, prioritariamente por conversas** e não mensagens automáticas. Mensagens padronizadas em carros de som, mensagens por celular etc. podem ser uma estratégia de ação coletiva, nesse momento, para divulgar informações de interesse público dos usuários e usuárias.
2. Acolhida do/a usuário/a **usando as referências culturais** que tenham valor para a pessoa, sejam elas afetivas, simbólicas, religiosas.
3. **Apresentar o motivo do contato** e dizer que a equipe está mobilizada para manter-se presente para preservar a saúde das pessoas e também para evitar o deslocamento até a Unidade.
4. Remeter à última vez que conversou com a pessoa e perguntar **como está a situação tal agora?**
5. Dar continuidade à conversa a partir da atualização da situação que justifica o acompanhamento particularizado, **registrando sempre nos prontuários o que for importante para a continuidade** desse trabalho.
6. Perguntar como tem sido o **dia a dia nesses tempos de coronavírus**, o que mudou, o que continua do mesmo jeito?
7. Dedicar mais atenção e fazer perguntas que estimulem narrativas de **mudança da situação** para captar possíveis agravos em **decorrência do isolamento social**.
8. Perguntar sobre as **redes de proteção com as quais contavam**, se elas se mantêm, se foram fragilizadas nesse momento e por quê.
9. A depender da composição familiar, conversar sobre como estão **as relações entre as pessoas que cuidam e as que são cuidadas** para mapear sobrecargas, conflitos e possíveis vivências de violação de direitos e/ou violência.
10. Oferecer propostas de atividades sempre que **for notada a sobrecarga** de um dos membros da família.
11. Saber se houve **nascimentos ou mortes** que modificaram a rede de apoio e como estão lidando com a situação.
12. Organizar **atividades em grupo de usuários** mediadas por tecnologia, quando for possível. Ou **circular mensagens entre usuários e usuárias** que são referências de apoio, mas que nesse momento estão distanciados pelas medidas de isolamento social.
13. A depender da rede de serviços e de apoios comunitários existentes no território, conversar sobre **como estão as relações cotidianas**, sobre o acesso aos serviços, sobre o acesso às demais redes de apoio.
14. Informar como **os serviços socioassistenciais estão organizados** para fortalecer essa rede de apoio. E também como estão outros serviços que atendem as pessoas deste território.

15. Perguntar que **dúvidas e informações importantes** precisam ser levadas à população nesse momento e quais as melhores estratégias e ativos do território.
16. **Colocar-se à disposição**, informando o funcionamento dos serviços, horários de trabalho da equipe, turnos e outras referências da equipe que atuam em horários diferentes.
17. Informar a **frequência que esse contato vai acontecer**, em função do planejamento da equipe. Isso pode ser alterado caso a situação de emergência em saúde tenha se agravado.
18. Ao final do contato, sempre registrar as informações relevantes para **continuidade dos contatos remotos**, as informações que devem ser **compartilhadas com os demais membros da equipe de referência** do serviço e com outras equipes.
19. Listar as **dúvidas** e demandas de informação para **orientar planejamento do próprio serviço** em também das ações de divulgação de informações de interesse coletivo e não apenas individual.
20. Considerar que neste momento tem havido **mudanças no perfil dos usuários**, com ampliação para outros grupos e segmentos, de acordo com os diferentes territórios e realidades.

d. Compartilhamento de responsabilidades em equipe

Os desafios que se apresentam para o trabalho social são complexos e, por isso, o SUAS reconhece que eles precisam ser enfrentados coletivamente, nunca por um profissional sozinho. Nesse momento mais do que nunca!

Por isso, o planejamento que pode ser operado por um comitê de contingências ao Coronavírus/SUAS, precisa contemplar a regularidade de reuniões de equipe, considerando tanto trabalhadores que estão no atendimento e/ou acompanhamento presencial como remoto. Para isso, podem ser usadas ferramentas de comunicação virtual, como grupos de whatsapp e outras que estão disponíveis. O fundamental é assegurar um espaço e um tempo em que as(os) trabalhadoras(es) possam contar uns com os outros, compartilhar suas angústias e, sobretudo, produzir soluções conjuntas. Mesmo que estas soluções sejam provisórias, elas precisam ser construídas para que a equipe dê os próximos passos.

Para apoiar esse processo, descrevemos algumas sugestões:

1. Combinar o **melhor dia e horário** para que todos/as possam participar.
2. Combinar previamente o **foco e a duração da reunião**. Em geral, uma reunião planejada e cuidadosa pode durar cerca de 2 horas, o importante é garantir a motivação das pessoas no tempo que for possível.
3. **Iniciar** a reunião com uma **acolhida das pessoas**.
4. Tempo para compartilhar **informações relevantes** dos registros remotos realizados e também dos atendimentos e acompanhamentos presenciais. O foco é compartilhar informações que ajudem a **tomar decisões conjuntas** para dar continuidade ao planejamento ou redirecioná-lo a partir das situações que se apresentaram.
5. Tempo para definir: os **próximos passos** da equipe, as situações e informações que **serão compartilhadas** com aos demais **serviços do SUAS**, com as equipes

de **saúde** e outras políticas públicas, em conformidade com outras ações intersetoriais que estão ocorrendo no município.

O desfecho da reunião precisa ser um momento de cuidado recíproco, que cultive nas(os) trabalhadoras(es) o desejo que participar novamente desse encontro. Manter algum ritual já presente nas reuniões de equipe é um bom jeito. Caso não haja, pode-se sugerir que cada pessoa dedique algo encorajador para os demais: pode ser a lembrança de um bom momento vivido pela equipe, uma música, um poema, enfim, elementos que façam essa **“ligação” afetiva entre as pessoas**.

Concluimos, este Informe, convocando a todas(os) as(os) gestoras(es)es e trabalhadoras(es) do SUAS, mesmo que neste contexto complexo e desafiador da pandemia da Covid-19, que registrem todas as decisões, legislações instituídas, estratégias utilizadas, orientações técnicas formuladas e disseminadas, aportes de recursos necessários para o fomento e ampliação da rede de proteção social, parcerias estabelecidas, ações inovadoras na gestão pública, estratégias de apoio e de supervisão técnica instituídas, metodologias instituídas, dentre outras ações que julgarem relevantes na esfera pública.

Em 14 de abril 2020

FRENTE NACIONAL EM DEFESA DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL