

Características do trabalho remoto de assistente sociais no SUAS de Santa Catarina durante a pandemia da Covid-19

Mariana Pfeifer¹
Cleide Gessele²
Maristela Aparecida da S Truppel³
Márcio dos Santos Siqueira⁴

Introdução

A Covid-19, doença respiratória aguda causada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2 descoberto na China em janeiro de 2020, se espalhou rapidamente pelas diferentes regiões do mundo levando a um grande número de infectados, doentes em situação grave e mortos. A Covid-19 foi declarada como pandemia pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 11 de março 2020 e, sem a existência de medicamentos eficazes ou vacina, levou os países a instituírem um conjunto de medidas sanitárias de prevenção, como isolamento e distanciamento social, restrições à circulação e aglomeração de pessoas, testagens em massa, uso de máscaras e álcool 70%. No Brasil, o primeiro caso testado positivo para a doença foi em 26 de fevereiro, poucas semanas depois e não sem contradições, os governos federal, estaduais e municipais passaram a implementar medidas de enfrentamento à emergência de saúde pública com proibição, suspensão e cancelamento de atividades que levam ao contato social, tais como aulas, eventos públicos, transporte coletivo, cultos e missas; permitindo com restrições e uso de medidas sanitárias apenas atividades consideradas essenciais como farmácias, mercados, postos de combustíveis, hospitais, e distribuidoras de água e gás.

Tais medidas geraram diminuição e paralisia, em alguns casos, de atividades econômicas, institucionais e sociais, tendo fortes rebatimentos socioeconômicos na vida das pessoas, particularmente das famílias trabalhadoras pauperizadas e historicamente subalternizadas, agudizando o desemprego estrutural e a falta de acesso a direitos sociais básicos. Segundo a pesquisa Pnad Covid (IBGE, 2020), em setembro de 2020, o número de desempregados no país chegou 13,5 milhões, com um aumento de 33,1% em relação a maio do

¹ Graduada e Mestre em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina. Doutora em Educação pela Universidade Federal do Paraná. Docente do Departamento de Serviço Social no curso de Graduação e colaboradora no Programa de Pós-Graduação em Serviço Social. Tutora do Programa de Educação Tutorial em Serviço Social. Integrante do Grupo de Estudos e Pesquisas em Serviço Social (GEPSS). E-mail: mariana.pfeifer@ufsc.br

² Graduada em Serviço Social pela Fundação Universidade Regional de Blumenau. Mestre e Doutora em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina. Docente do Departamento de Serviço Social da Universidade Regional de Blumenau. E-mail: cgessele@furb.br

³ Graduada em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina. Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina. Especialista em Gestão Pública pela Faculdade Municipal de Palhoça e em Violência Doméstica pela USP. E-mail: maristelatruppel@gmail.com

⁴ Graduando do Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Petiano voluntário do Programa de Educação Tutorial em Serviço Social. Bolsista de extensão na Revista Katálysis. Integrante do Grupo de Estudos e Pesquisas em Serviço Social (GEPSS). Integrante do Núcleo de Estudos e Pesquisa: Trabalho, Questão Social e América Latina (NEPTQSAL). E-mail: dominusmarcio@gmail.com

mesmo ano. Diante da pandemia, o Estado brasileiro não só tardou como efetivou tão somente tímidas políticas de proteção social a esta parcela da população, sendo uma delas o auxílio emergencial. Houve um grande aumento da demanda pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS) brasileiro por extensas parcelas da população, fortemente atingidas pelos desdobramentos socioeconômicos da pandemia e pelo adoecimento e morte pela Covid-19.

No contexto da pandemia, instituições privadas e serviços públicos passaram a desenvolver suas atividades de forma remota, utilizando-se de mediação tecnológica com trabalhadores em teletrabalho e home office. Segundo a pesquisa Pnad Covid (IBGE, 2020), 7,9 milhões de pessoas estavam em trabalho remoto entre 20 e 26 de setembro de 2020. No mesmo processo, as condições de trabalho e de prestação de serviços à população no SUAS que já vinham há alguns anos sendo precarizadas, tornaram-se ainda mais desafiadoras aos trabalhadores da política de assistência social, os quais passaram a atuar na linha de frente do enfrentamento a pandemia no atendimento a população e, por outro lado, sendo submetidos a mudanças nas formas de trabalho pela implantação de trabalho em escala, home office, perda de direitos trabalhistas e intensificação do trabalho.

Neste sentido, o presente texto se insere no conjunto de processos reflexivos que vem sendo realizados pela categoria de assistentes sociais no contexto da pandemia da Covid-19, e busca contribuir com o debate a partir da apresentação de parte dos resultados da enquête intitulada “Levantamento acerca do trabalho remoto de assistentes sociais na política de assistência social no estado de Santa Catarina durante a pandemia”⁵, identificando elementos

⁵ Inserido nesta conjuntura, o presente texto resulta de ação do Grupo de Estudos e Pesquisas em Serviço Social (GEPSS), do Departamento de Serviço Social (DSS) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), desenvolvida junto ao projeto de extensão “Formação e informação: Atuação do Departamento de Serviço Social no COMITÊ SUAS/SC-COVID19: EM DEFESA DA VIDA”. Este projeto foi construído articulando os grupos e núcleos de pesquisa e extensão do DSS/UFSC para o desenvolvimento de ações que corroborem com os objetivos do COMITÊ ESTADUAL SUAS/SC-COVID19: EM DEFESA DA VIDA de contribuir com gestores, trabalhadores, entidades e usuários dos municípios catarinenses na implementação da Política de Assistência Social no estado, no âmbito das particularidades e desafios colocados pelo contexto de calamidade, na defesa e apoio ao SUAS. O site do COMITÊ ESTADUAL SUAS/SC-COVID19 pode ser acessado neste link <https://comitesuassc-covid19.org/>, onde se encontra o conjunto de ações realizadas tanto pelo Comitê quanto pelo projeto de extensão do DSS/UFSC. As ações do projeto de extensão foram desenvolvidas pelos docentes, discentes e egressos da pós-graduação e da graduação em Serviço Social da UFSC, de forma remota mediante a utilização de tecnologias de comunicação e informação. Dentre as ações desenvolvidas pelo GEPSS/DSS/UFSC junto a este projeto, foi realizada a enquête intitulada “Levantamento acerca do trabalho remoto de assistentes sociais na política de assistência social no estado de Santa Catarina durante a pandemia”, com objetivo de identificar as características e as condições como se realizou o trabalho profissional de assistentes sociais de forma remota, tanto para aqueles profissionais que estão trabalhando presencialmente nas suas instituições e estão realizando ações e atendimentos de forma remota, quanto para profissionais que estão trabalhando em casa parcial ou integralmente. Para tanto, foi elaborado um formulário com o total de 53 questões de múltipla escolha organizados em quatro eixos: dados de identificação, dados da inserção sócio ocupacional, características do trabalho em caráter remoto implantado, atividades realizadas em caráter remoto estando presencialmente na instituição, e trabalho remoto realizado em casa. A coleta dos dados para a enquête foi realizada entre os dias 24 de agosto à 04 de setembro de 2020, utilizando-se do Google Formulários, o qual foi divulgado via e-mail, WhatsApp, Instagram e Site para assistentes sociais atuantes na política de assistência social no estado de Santa Catarina, contando com a colaboração do COMITÊ ESTADUAL SUAS/SC-COVID19 neste processo. Responderam à enquête o total de 64 assistentes sociais com atuação nos diferentes níveis de proteção social do SUAS do estado.

relativos às mudanças operadas nas relações de trabalho no período e como se estabeleceu o trabalho de forma remota; o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) como mediação nos processos de trabalho; as atividades desenvolvidas pelas profissionais em caráter remoto e suas percepções. Antes, portanto, realizar-se-á breve contextualização do SUAS na conjuntura da pandemia.

O SUAS no contexto da Pandemia da Covid-19

A pandemia da Covid-19 e as medidas tomadas para conter a disseminação do vírus trazem importantes desafios para as políticas sociais e aqui chamamos atenção para o SUAS, que desde março de 2020 vem desenvolvendo em pleno contexto pandêmico inúmeras ações em defesa da vida e dos direitos sociais. Porém, antes de prosseguirmos na reflexão do SUAS diante da Covid-19, se faz necessário, afirmar e resgatar historicamente que o SUAS é um modelo de gestão, além de ser um sistema não contributivo, descentralizado e participativo que regula e organiza os serviços socioassistenciais. Sua importância está estabelecida, ao passo que, o objetivo principal do SUAS é garantir a proteção social aos cidadãos, ou seja, apoio a indivíduos, famílias e à comunidade no enfrentamento de suas demandas, por meio de serviços, benefícios, programas e projetos. A assistência social e o atendimento a população em situação de vulnerabilidade social foram considerados serviços essenciais incluídos no Decreto presidencial nº 10.282/2020. Certamente o SUAS vem dando e ampliando a visibilidade dos interesses da população usuária, assim como, proporcionando a sua politização.

Em tempo de pandemia, o SUAS reforça e expressa a sua importância através da articulação, ampliação e defesa das demais políticas sociais, justamente pelo agravamento da situação econômica, política e social da classe trabalhadora. Vejamos:

O Brasil assistiu, durante as últimas três décadas, a um progressivo adensamento de sua proteção social, envolvendo a expansão de redes universais de serviços, a ampliação de benefícios monetários e a promoção da equidade. Essa construção envolveu avanços expressivos na definição das situações sociais, das responsabilidades protetivas e das ofertas da política de assistência social, além da consolidação de arranjos institucionais e operacionais. A política de assistência social passou a ocupar um lugar estratégico no sistema de proteção social brasileiro. O processo de implementação do SUAS, mesmo permeado por conflitos e disputas e dependente da interação de grande número de atores, dinâmicas políticas e territórios diversificados, tem sido capaz de operar expressivo volume de benefícios monetários e ampla rede de serviços, especialmente devido ao desenvolvimento de múltiplas dimensões de capacidades institucionais e normativas. (ACCOUD et al, 2017, p. 49)

Deste modo, o SUAS através da relação entre os diversos atores da sociedade demarca a sua importância no contexto da Covid-19. A Política de Assistência Social na perspectiva do

SUAS, concebida como política de proteção social, deve garantir seguranças sociais de: acolhida; de renda; do convívio ou vivência familiar, comunitária e social; do desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social e de sobrevivência a riscos circunstanciais. É oportuno destacar que os desastres estão contemplados na Política de Assistência Social, considerando-se as seguranças que deve afiançar, os direitos socioassistenciais e, mais especificamente, o Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências.

O SUAS está organizado em níveis de complexidade, Proteção Social Básica e Proteção Social Especial dividida em Média e Alta Complexidade (Resolução n. 130, de 15/07/2005). Particularmente a última, Proteção Social Especial de Alta Complexidade, situa o Serviço de Proteção em Situação de Calamidades Públicas e Emergências, o qual prevê a atuação dos trabalhadores da Política de Assistência Social, e aqui destacamos a/o assistente social, no qual é um/a profissional competente para atuar no planejamento, formulação, execução, avaliação e gestão de políticas sociais, bem como, das políticas de desastres. De acordo com Avila, Mattedi e Silva (2017), a profissão tem uma larga história na gestão dos desastres e no atendimento da população em momentos de crise. A atuação do/a assistente social permite que a população atingida tenha acesso aos serviços básicos disponíveis e seus direitos fundamentais garantidos durante e após a crise.

Os desdobramentos do impacto da Covid-19 a partir de março de 2020, tem evidenciado uma reorganização rápida no âmbito do SUAS, seja nos atendimentos realizados nos serviços socioassistenciais ofertados nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), bem como na gestão do SUAS, tendo em vista o isolamento social e a adaptação ao trabalho remoto.

Mesmo num cenário adverso, foram adotadas novas medidas para continuidade do acolhimento, atendimento e suporte as famílias e indivíduos usuários do SUAS, adotando o uso de ferramentas virtuais e contato telefônico para a continuação dos atendimentos e acompanhamentos a partir das demandas recebidas. O SUAS destaca a sua importância na efetivação do direito social ao lutar pela permanência da atenção constante mesmo num contexto de pandemia, contudo, não sem as contradições que a conjuntura coloca.

O trabalho remoto de assistentes sociais no SUAS durante a pandemia da Covid-19

Os dados apresentados a seguir evidenciam características que particularizam o trabalho de assistentes sociais no SUAS no estado de Santa Catarina no contexto da pandemia da Covid-19. Cabe ressaltar que, em função do período em que foi realizada, a enquete pôde abarcar um recorte momentâneo da realidade, isto é, aquele que decorreu a partir do momento inicial da adoção das medidas de distanciamento social, ocorrido em março de 2020, até tão somente o início de setembro de 2020, considerando o período de coleta de dados da enquete 24 de agosto à 04 de setembro.

Do total de 64 profissionais respondentes da enquete, 92,2% se identificou como mulher⁶, 85,9% branca e 14,1% negra, 75% tem filhos, uma respondente se identificou como deficiente auditiva e outra como deficiente física, e 28,1% disse que pertence ao grupo de risco. No que se refere as relações de trabalho, 81,82%, das assistentes sociais indicou que atua na política de assistência social em instituição de natureza pública municipal, 9,9% em instituição privada e 7,58% indicou atuar em organizações sociais. Neste sentido, observamos que os resultados desta enquete apontam, em grande medida, para as condições de trabalho que se estabeleceram nos equipamentos municipais do SUAS na conjuntura pandêmica em análise, o que dialoga com a própria estruturação da política. Outro fator que caracteriza a amostra que pôde ser abarcada nesta enquete, é a classificação do local de trabalho de acordo com o nível de proteção social do SUAS, onde 55% de profissionais indicaram atuação na proteção social básica, 22% na média complexidade, 17% na gestão e 6% na proteção social especial alta complexidade.

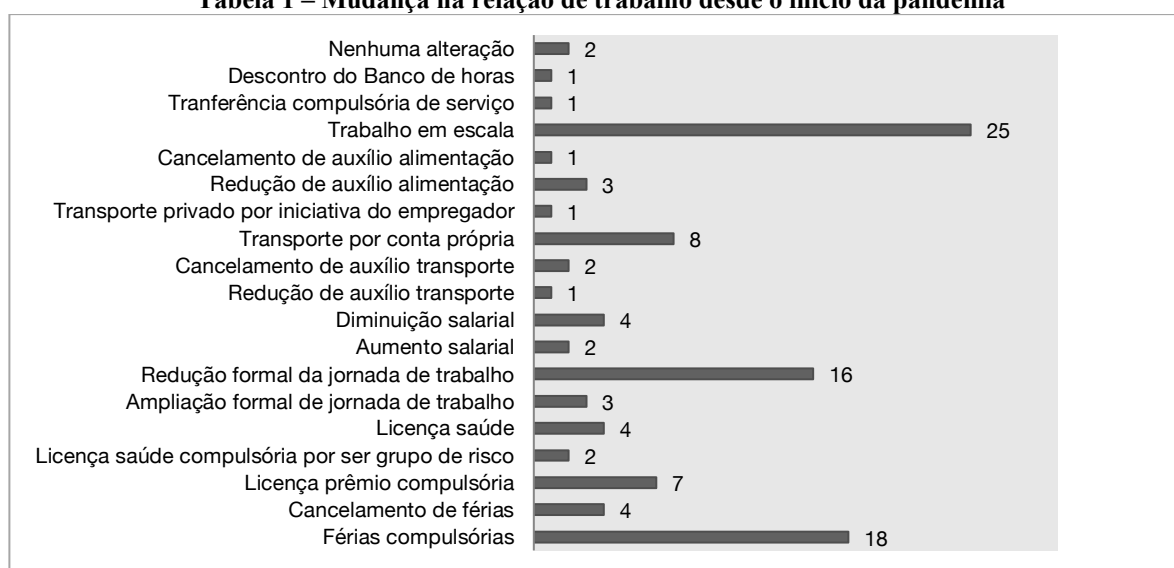
O perfil de profissionais respondentes da enquete indicou ainda que 67% são estatutárias efetivas, 11% são contratadas pelo regime da CLT pelas instituições, 6% são estatutárias em estágio probatório e 5% então em regime de contrato temporário. Outras 4% classificaram-se como prestadoras de serviço pessoa jurídica ou pessoa física, 3% ocupam cargos em comissão, e outras 3% identificaram-se como voluntárias nas instituições em que atuam. Das profissionais que participaram da enquete, 27% delas tem mais de 10 anos de exercício profissional na instituição em que atuam, 40% tem entre 4 e 9 anos de tempo de exercício e 33% tem até 3 anos de atuação na mesma instituição.

⁶ Considerando este percentual de auto identificação, utilizaremos a linguagem no feminino ao referirmo-nos às respondentes da enquete.

É possível observar que tais dados dialogam com o perfil apontado pelo estudo do perfil profissional realizado em 2005 pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), que indica uma representatividade de 55% de estatutárias, 97% são mulheres, 72% brancas e 20% negras (CFESS, 2002).

A enquete buscou identificar elementos que registrassem o momento inicial da pandemia, ocorrido entre meados de março e abril de 2020, onde as medidas de distanciamento e isolamento social foram tomadas de forma mais restritiva mediante decretos federal, estaduais e municipais⁷. Neste contexto particular, identificaram-se algumas mudanças nas relações de trabalho das profissionais em foco.

Tabela 1 – Mudança na relação de trabalho desde o início da pandemia



Fonte: Elaborado pelos autores

Como pode ser observado na Tabela 1 acima, o estabelecimento de trabalho em escala, onde há revezamento da presença na instituição entre a equipe, foi uma mudança ocorrida para 25 das respondentes. Outras 18 disseram que a instituição impôs férias compulsórias no início da pandemia, 7 foram encaminhadas para licença prêmio compulsória, 6 entraram em licença saúde. Isto aponta para a estratégia de buscar não remunerar o não trabalho e a não produtividade por parte dos empregadores, acabando por fragilizar o direito a proteção individual e coletiva em situação de calamidade. A redução da jornada de trabalho também foi uma mudança ocorrida no período, indicada por 16 profissionais. Outras medidas tomadas pelas

⁷ A exemplo da Portaria Federal nº 356/2020 que reconhece a situação de emergência e estabelece medidas para combater a pandemia em território nacional, e de forma escalonada, os governos estaduais lançaram suas frentes de combate a pandemia, não sendo diferente em Santa Catarina que através das Portarias nº 535, nº 534 e nº 525 de 2020 foram inauguradas medidas de resposta para infecção humana pelo novo vírus SARS-COVID-2.

instituições que atacam direitos trabalhistas foram: desconto do banco de horas, transferência compulsória de serviço, cancelamento ou redução de auxílio alimentação e transporte, diminuição salarial, ampliação da jornada de trabalho e cancelamento de férias.

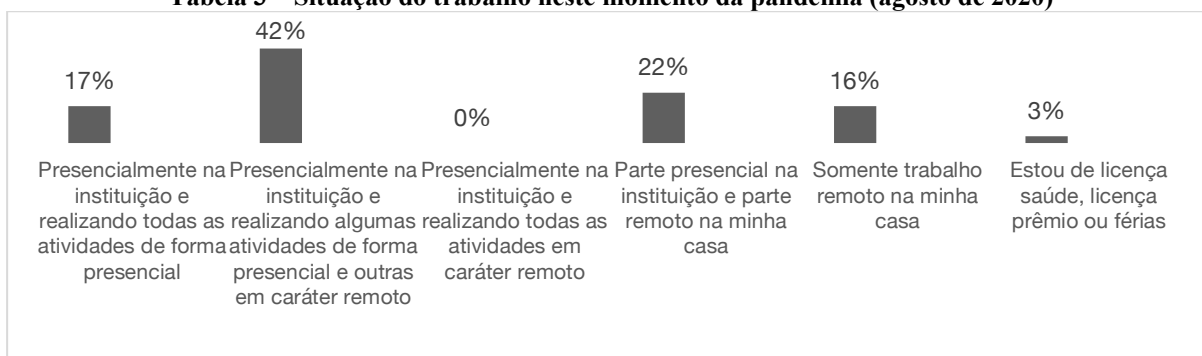
Importou para a enquete entender como se realizou o trabalho dos profissionais nas primeiras semanas da pandemia, onde as medidas foram mais restritivas, e comparar como ficaram alguns meses depois com o afrouxamento das medidas de isolamento e distanciamento social e retomada gradual dos serviços. Os dados comparativos podem ser observados nas Tabelas 2 e 3 a seguir.

Tabela 2 – Situação do Trabalho nas primeiras semanas da pandemia (março de 2020)



Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 3 – Situação do trabalho neste momento da pandemia (agosto de 2020)



Fonte: Elaborado pelos autores

A partir das respostas das profissionais, evidenciou-se que nas primeiras semanas da pandemia, 24% realizaram trabalho em regime de escala, sendo parte da jornada semanal de trabalho em casa e outra parte presencialmente na instituição, 24% delas realizaram trabalho remoto em casa no início de pandemia e depois voltaram a trabalhar presencialmente, 21% continuou em trabalho presencial neste período, 17% entrou em férias e 5% em licença prêmio nas primeiras semanas da pandemia, e 9% delas afirmou que passou a realizar trabalho remoto

em casa e continuou assim até final de agosto, momento em que foi realizada a coleta de dados. Vemos, portanto, que neste momento, 79% delas tiveram alguma forma de distanciamento físico do seu local de trabalho, onde 31% distanciaram-se totalmente por trabalho remoto em casa, férias ou licença prêmio, e 48% entraram em regime de escala ou fizeram apenas alguns dias de trabalho remoto em casa.

Já passados cinco meses desde o início pandemia no país, a situação de trabalho das assistentes sociais se alterou, o número de profissionais que continuaram em distanciamento do local de trabalho diminuiu de 31% para 19%, onde 16% estava em trabalho remoto em casa e 3% em licença saúde, licença prêmio ou férias. Contudo, se no início da pandemia 9% das profissionais estavam com sua jornada toda em regime de trabalho remoto em casa, em agosto este percentual aumentou para 16%. Por outro lado, em se comparando ao início da pandemia em que foram 69% as que de alguma forma continuaram a frequentar presencialmente sua instituição, o trabalho de forma presencial voltou a ser estabelecido para grande parte das profissionais, isto é, para 81% delas, sejam realizando todas as suas atividades profissionais de forma presencial na instituição (17%), seja estando presencialmente na instituição e de lá realizando algumas atividades de forma remota (42%), ou ainda trabalhando parte presencial e parte remoto em casa (22%). Ao considerarmos as categorias trabalho presencial na instituição realizando atividades em caráter remoto (42%), parte do trabalho presencial na instituição e parte remoto em casa (22%) e somente trabalho remoto em casa (16%), pode-se inferir que 80% das assistentes sociais tem desenvolvido alguma forma de trabalho em caráter remoto, seja desde sua casa ou desde sua instituição.

Estes dados apreendem uma parte da realidade que caracteriza o mundo do trabalho durante a pandemia em diferentes setores da economia que se utilizaram do teletrabalho e do home office como modalidades de trabalho remoto, particularmente nas atividades produtivas de caráter imaterial, como “receituário para a saída da crise” da pandemia (ANTUNES, 2020, p.20). Nas diferentes áreas de atuação do Serviço Social, como na assistência social, na previdência e no sociojurídico, o trabalho remoto foi instituído como receituário para evitar a descontinuidade dos serviços.

Podemos entender como características centrais do trabalho remoto a flexibilidade de espaço e tempo do uso da força de trabalho, onde o trabalhador desenvolve suas atividades produtivas à distância da instituição/organização empregadora, em seu próprio domicílio ou em local intermediário; e a atividade produtiva é executada com a mediação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), que substituem o contato físico e presencial com colegas e

usuários. A Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) que não fazia distinção entre o trabalho desenvolvido presencialmente ou à distância, a partir da contrarreforma trabalhista, instituída pela Lei nº 13.467 de 2017, normatizou o teletrabalho como “a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo”. Antunes (2020, p.19-20) explicita que

A principal diferença entre teletrabalho e home office é que, no primeiro, a empresa não controla a jornada e também não pode fazer remuneração adicional, mas somente fazer reembolso de possíveis despesas, como internet, etc. Já no home office, a atividade remota tem caráter sazonal, esporádico ou eventual (como no período da pandemia), uma vez que o trabalho realizado em casa deve ser igual ao realizado no interior da empresa, com idêntica jornada diária. Ainda no home office, os direitos trabalhistas devem ser iguais àqueles que vigoram no interior das empresas (até quanto?), enquanto no teletrabalho as condições devem constar do contrato de trabalho estabelecidos entre as partes. Mas se as fronteiras entre as duas modalidades são mais visíveis no plano jurídico, elas contemplam também forma híbridas, com usos alternados (grifos no original).

O trabalho remoto, seja em teletrabalho ou home office, tem fortes rebatimentos para a classe trabalhadora, gerando individualização do trabalho, aumentando o distanciamento social e diminuindo as relações coletivas e solidárias, assim como promove o “fim da separação entre tempo de trabalho e tempo de vida” (ANTUNES, 2020, p.19-20). A mesma posição foi indicada pelo CFESS (2020, p.2), no sentido de que “O teletrabalho ou trabalho remoto se insere como um dos experimentos para intensificar a exploração do trabalho e dificultar a organização política da classe trabalhadora”. A Medida Provisória nº 927, expedida de 22 de março de 2020, que dispôs sobre medidas no âmbito do direito trabalhista no contexto da Covid-19, contribuiu para a intensificação dos processos de implementação do trabalho remoto, impondo ao trabalho tal modalidade como a única saída, da seguinte forma:

Leila Dissenha, advogada trabalhista e professora da PUC-PR, explica que em uma situação normal, fora dos contornos de uma pandemia, o home office é uma modalidade de trabalho ajustada entre patrão e empregado. “Como ajuste que é, ambos devem estar de acordo. No momento atual, contudo, ela pode ser a única forma de trabalho possível para muitos empreendimentos, tendo em vista regulamentações Municipais e Estaduais que determinaram a suspensão de diversas atividades”, afirma. Assim, durante o período de calamidade, dadas as circunstâncias, o empregado é obrigado a aceitar, considerando a MP em vigor, trabalhar remotamente se o empregador assim decidir (SUTTO, 2020, p.2).

Segundo os dados da enquete em questão, das 64 respondentes, 28% informam que a implementação do trabalho remoto ocorreu através de um acordo informal na instituição e 11% indicaram que foi regulamentando pela instituição. Disseram que o assunto foi debatido e acordado entre todos 24% delas, já 11% responderam que foi um sistema imposto pela

instituição e 9% disse que foi uma exigência dos trabalhadores. Outras 17% responderam que o trabalho remoto foi contemplado nos planos de contingência.

Como efeito direto da pandemia, está sendo observado por pesquisadores um movimento de expansão das modalidades de trabalho remoto, impulsionadas e impulsionadoras do desenvolvimento das TICs. Estas já haviam adentrado às instituições causando profundas alterações no mundo do trabalho, reduzindo o trabalho vivo pela substituição das atividades humanas por ferramentas automatizadas e robotizadas que aprofundam a subsunção do trabalho ao capital, e são favorecedoras da terceirização, informalidade, flexibilização e intermitência, aprofundando a precarização no trabalho (ANTUNES, 2018).

Particularmente no trabalho das/os assistentes sociais, a conjuntura pandêmica acabou por acelerar e intensificar o uso das TICs em seus processos de trabalho. Com os resultados da enquete, puderam ser observadas duas modalidades em que o trabalho das assistentes sociais de forma remota se realizou. Uma delas foi a modalidade de *trabalho remoto*, onde a jornada de trabalho profissional passou a ser realizado à distância fora do espaço institucional (sendo o local utilizado o seu próprio domicílio). Outra modalidade que identificamos foi a realização de *ações profissionais em caráter remoto*, isto é, com a presença física da profissional dentro do espaço institucional ao longo de sua jornada, contudo sem o contato físico e presencial com outros profissionais, instituições e usuários, o que se observou no trabalho em escala e em ações voltadas a articulação de rede, de contato/atendimento a usuários e para o trabalho entre a própria equipe, mediante a utilização das TICs.

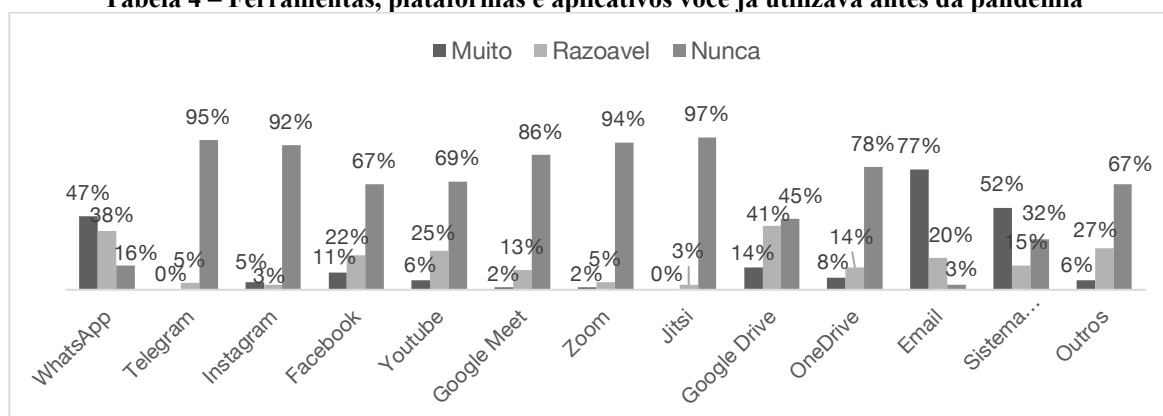
Dentre os equipamentos eletrônicos empregados para o trabalho das assistentes sociais respondentes à enquete, identificamos que, antes da pandemia, os mais utilizados eram o computador de mesa, indicado por 80% delas, e o telefônico fixo (63%). Foi apontado por 55% delas que o telefone celular era um equipamento razoavelmente utilizado para o trabalho profissional e 19% disseram que nunca utilizavam o celular para trabalho. Situação similar ocorria com o uso de notebook, onde 41% indicou usar razoavelmente e 33% nunca usava. Por outro lado, com o advento da pandemia e a introdução do trabalho e das atividades em caráter remoto, observou-se aumento da utilização de equipamentos eletrônicos portáteis, onde telefone celular passou a ser muito utilizado por 80% e o notebook passou a ser muito usado para 55%. Já o uso constante do telefone fixo diminuiu para 47% e do computador de mesa reduziu para 69%.

A enquete também perguntou sobre as ferramentas, plataformas e aplicativos utilizados no cotidiano profissional. Antes da pandemia, e-mail (77%) e sistema institucional (52%) foram

apontados como as ferramentas muito utilizadas para desenvolver as ações profissionais. Dentre as redes sociais, o WhatsApp foi indicado como muito utilizado por 47%. Facebook e Youtube foram apontados como de uso razoável por 22% e 25%, respectivamente, e por outro lado, ambos foram indicados como nunca usados para trabalho por cerca de 70%. O Instagram nunca era utilizado por 92% delas. Já as plataformas de webconferência e de reuniões online como Zoom, Jitsi e Google Meet nunca estiveram presentes do cotidiano de 94%, 97% e 86% das profissionais, respectivamente.

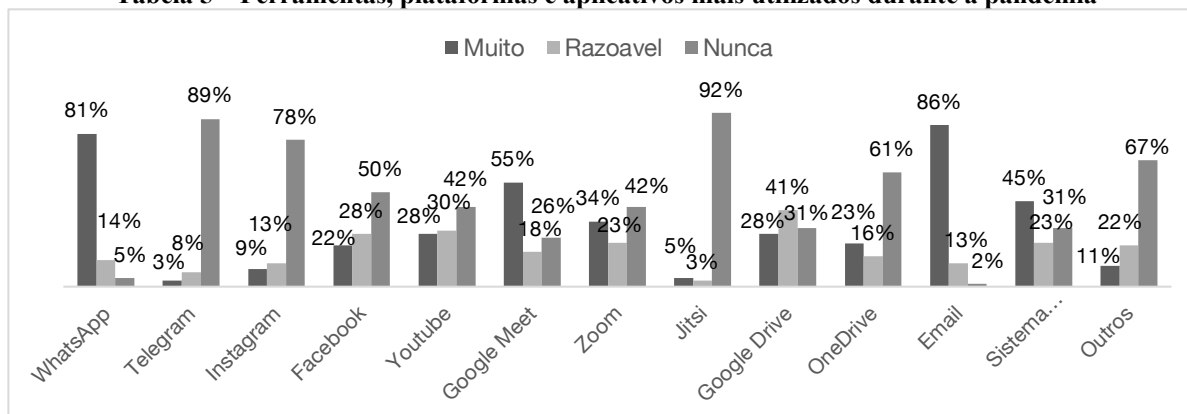
Comparando-se com o período pandêmico, observamos uma significativa mudança no padrão de uso das TICs no cotidiano de trabalho profissional, particularmente com uso mais intensivo do WhatsApp (81%) e das plataformas de reunião online, onde as mais utilizadas pelas profissionais foram o Google Meet (73% indicou utilizar muito ou razoável) e o Zoom (utilizado por 57%). É possível observar também o aumento do uso de nuvens online para arquivos de documentos, como o Google Drive e o One Drive. Os dados de antes e depois da pandemia podem ser observados nas Tabelas 4 e 5 abaixo.

Tabela 4 – Ferramentas, plataformas e aplicativos você já utilizava antes da pandemia



Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 5 – Ferramentas, plataformas e aplicativos mais utilizados durante a pandemia



Fonte: Elaborado pelos autores

Este breve retrato da realidade, registra a intensidade e a velocidade com que as TICs foram introduzidas no cotidiano profissional de assistentes sociais no SUAS, impulsionadas pela pandemia. Se, por um lado, o trabalho em caráter remoto mediados pelas TICs se colocou de forma compulsória as assistentes sociais, por outro lado, 78% delas disseram que seu empregador não ofereceu nenhum treinamento ou preparação para a realização de atividades profissionais em caráter remoto, apenas 3% afirmou que o empregador ofereceu cursos e treinamentos. O empregador apenas incentivou ou indicou cursos online em 16% das situações. No que se refere ao grau de conhecimento atual necessário ao uso dessas tecnologias, as profissionais demonstraram que estão com bom domínio para manuseá-las, onde 16% indicou que tem conhecimento de nível alto, 19% médio, 30% básico, 14% pouco, e apenas 1% afirmou não ter nenhum conhecimento.

É importante ressaltar que as tecnologias são auxiliares em muitas atividades e ações profissionais do Serviço Social. O que se observou nesta enquete, foi a intensificação do seu uso, ficando como lacuna para estudos futuros conhecer a centralidade que tais tecnologias possam ter tomado em detrimento do trabalho vivo e suas consequências.

Ações profissionais realizadas de forma remota

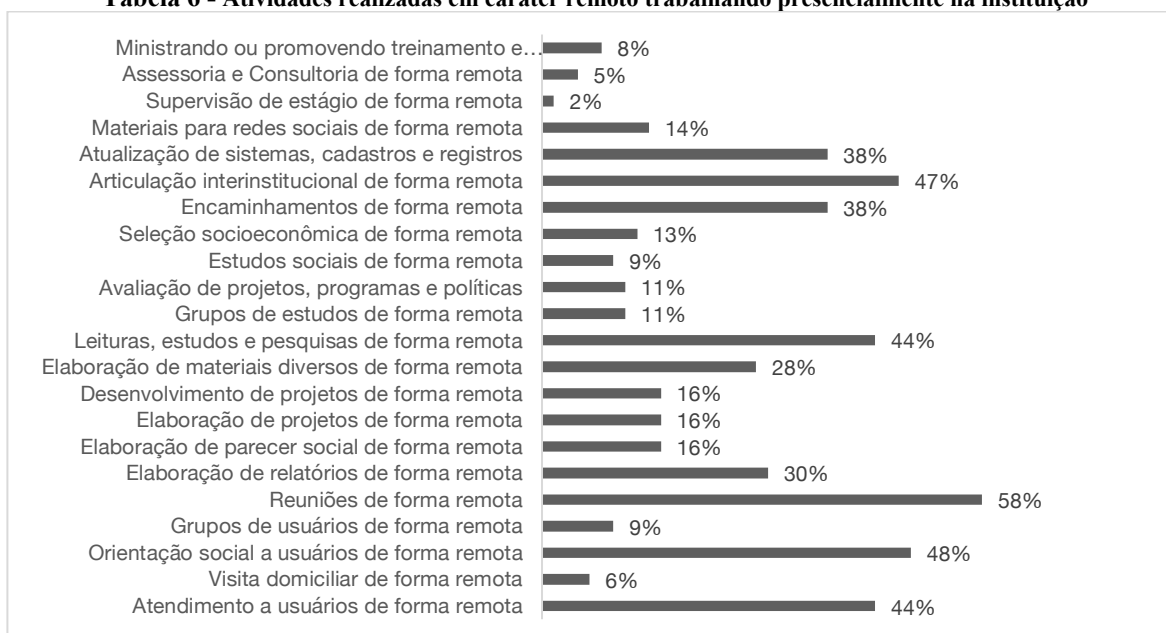
A mediação tecnológica para a criação de meios remotos de trabalho tem rebatimentos nos processos de trabalho em que assistentes sociais se inserem no estabelecimento de suas relações tanto com usuários, quanto com a equipe de trabalho e com a rede sócio assistencial. O debate acerca do exercício profissional de assistentes sociais a distância é matéria sobre a qual a profissão já vem se debruçando mesmo antes da pandemia, e cujas preocupações giram em torno da “série de violações aos direitos do/a assistente social na condição de trabalhador/a, mas também dos/as usuários/as por ele/a atendidos/as” nesta modalidade de trabalho (CFESS, 2016). Segundo o CFESS (2016),

[...] o atendimento à distância mediado pelas distintas tecnologias da informação, tende a impactar negativamente no exercício profissional, quando abrevia algumas de suas etapas importantes, tais como a necessidade de conhecimento da demanda e sua complexidade e pode ter consequências graves, resultando em restrição de direitos e não em sua ampliação – perspectiva defendida pelo Serviço Social brasileiro há quase quarenta anos.

Não obstante, com o advento da pandemia, diversos Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS) emitiram notas técnicas e orientações advertindo para a reorganização dos serviços, incluindo as recomendações de distanciamento social e de medidas sanitárias de prevenção, orientando para a priorização de atividades por mecanismos não presenciais, suspensão de atividades grupais, reagendamento de visitas, opção por trabalho em domicílio para determinadas ações profissionais, entre outros⁸. E ainda, cabe considerar que a condição de trabalho remoto se instalou praticamente sem que profissionais tivessem tempo de construir processos reflexivos mais profundos acerca das implicações do trabalho por meio virtual tanto para a profissão quanto para a população usuária.

Neste sentido, identificamos que a maioria das profissionais que responderam a enquête que tem realizado sua jornada de trabalho presencialmente na instituição durante a pandemia, integralmente ou em parte, a partir deste espaço tem desenvolvido *ações profissionais em caráter remoto*, diga-se a distância, utilizando-se da mediação tecnológica. Dentre as ações realizadas em caráter remoto que apresentaram maior incidência, identificaram-se as reuniões, orientação social e atendimento a usuários/as, articulação interinstitucional, leituras, estudos e pesquisas, atualização de sistemas, cadastros e registros, encaminhamentos, e elaboração de relatórios e materiais. É importante observar que, mesmo que com menor incidência, ações como elaboração de parecer social, seleção socioeconômica, grupos de usuários e visita domiciliar também foram indicadas como ações realizadas de forma remota no período, situação que pode acarretar em prejuízos do ponto de vista teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo no Serviço Social, particularmente por envolver análise de elementos concretos da realidade social e processos interventivos na realidade social, restrições apontadas pelo conjunto de orientações elaboradas pelos conselhos regionais e federal. Na Tabela 6 a seguir, pode-se observar o detalhamento dos dados.

⁸ A exemplo: Orientações sobre a atuação de Assistentes Sociais em razão da pandemia do novo coronavírus - Covid-19 do CRESS/SC (disponível em <http://cress-sc.org.br/wp-content/uploads/2020/03/Orienta%C3%A7%C3%B5es-COVID.pdf>); CFESS divulga nota sobre o exercício profissional diante da pandemia do Coronavírus (disponível em <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1679>); <https://www.cress-mg.org.br/Conteudo/a88c0476-edfa-4035-a8e0-6fa588d73a1c/Orienta%C3%A7%C3%B5es-sobre-o-exerc%C3%ADcio-profissional-da-e-do-Assistente-Social-no-cen%C3%A1rio-da-pandemia-do-novo-coronav%C3%ADrus%2C-Covid-19>

Tabela 6 - Atividades realizadas em caráter remoto trabalhando presencialmente na instituição

Fonte: Elaborado pelos autores

O contato direto, o estabelecimento de vínculos e de relações de confiança com a população usuária é parte constitutiva do exercício profissional do assistente social. Considerando a proeminência de resguardar a saúde de profissionais e usuários/as, vimos que as profissionais buscaram diferentes mecanismos para manter o contato com usuários/as durante este período da pandemia em análise. A enquete mostrou que 59% das profissionais fez atendimentos a usuários/as por telefone. O WhatsApp também foi indicado como umas das ferramentas tecnológicas utilizadas para o atendimento remoto, onde 52% das profissionais fizeram atendimento por mensagem de texto, 33% via chamada e 13% por vídeo chamada pelo aplicativo. Identificou-se também que 14% das profissionais tem utilizado redes sociais como Facebook e Instagram para fazer busca ativa de usuários/as. Mesmo assim, outras 59% afirmou continuar fazendo o atendimento presencial na instituição. Diante do contato remoto, é importante refletir se é de fato possível estabelecer a proximidade e o vínculo necessários a intervenção em Serviço Social, assim como resguardar o sigilo profissional com a mediação de tais plataformas e aplicativos.

Na condição de trabalhadoras do SUAS, 44% das profissionais perceberam que houve aumento na quantidade de horas da sua jornada de trabalho a partir das mudanças ocorridas na prestação dos serviços no SUAS, onde 22% afirmaram que trabalharam um pouco mais do que antes da pandemia e outras 22% disseram que trabalham muitas horas a mais. Na percepção das respondentes, a intensidade do trabalho aumentou significativamente em relação ao período

antes da pandemia, onde 56% afirmou que aumentou muito a intensidade e para 23% aumentou um pouco.

Diante da maior crise sanitária mundial da nossa época, e com todas as contradições que esta conjuntura de excepcionalidade coloca, as estratégias buscadas pelas profissionais apontam para a reafirmação do compromisso com os interesses e com a qualidade com os serviços prestados aos usuários/as. Como desafios apontados pelas profissionais relativos ao desenvolvimento das atividades em caráter remoto, 73% responderam que atender a/os usuária/os é seu principal desafio. A sensação de cansaço e esgotamento foi apontada por 67% delas. Garantir a continuidade dos serviços/benefícios e os direitos da população atendida também se colocou como desafio para 61%. Além disso, foram apontados como desafios a sobrecarga de trabalho (53%), conciliar a vida particular com o trabalho (47%), precarização das condições do trabalho (45%), precarização das relações de trabalho (41%), manter as medidas sanitárias de prevenção (34%), resguardar o sigilo profissional (22%), garantir a direção social da profissão (19%) e a exposição excessiva da sua vida privada (14%) neste contexto de trabalho remoto.

Diante desta realidade radicalmente adversa e mais complexa, as situações pontadas pelas assistentes sociais desafiam ainda mais o Projeto Ético-Político e a direção social da profissão, colocando a difícil tarefa de refletir e construir possibilidades de afirmação e garantia de direitos a população no contexto de uma pandemia, alicerçadas no conjunto de diretrizes éticas e étnicas construídas pela categoria e definidas pelo conjunto CFESS/CRESS.

Considerações Finais

A pandemia da Covid-19 chegou aprofundando as contradições capitalistas e a crise econômica global, avizinando o momento presente de uma intensa recessão. No Brasil, aprofundou as históricas desigualdades sociais e a precarização das condições de reprodução social da população. A atuação das/os assistente sociais no SUAS, tem sido fundamental para que a população acesse os serviços da assistência social, essenciais para a manutenção da vida nesta conjuntura pandêmica. Não há como dissociar os desafios vividos pelos profissionais do Serviço Social sem compreender que se expressa no cotidiano das intervenções a precariedade e uma perspectiva societária que trata os cidadãos desconsiderando as particularidades, as privações e risco social e econômico vividos. Por outro lado, sabemos que o trabalho profissional se dá em condições determinadas considerando que os/as assistentes sociais são

trabalhadores/as assalariados/as, o que nos impõe as mesmas condições e relações de exploração. A intensificação do uso das TICs posta pelo trabalho em caráter remoto em meio a pandemia, não deixa de cumprir sua função de maximizar a extração de sobretrabalho e, com uma nova roupagem, intensificar a subsunção do trabalho ao capital.

Recorremos a Teixeira e Braz (2009, p. 194), para reforçar que, “mesmo diante das adversidades (e até mesmo contra elas!) é que devemos reafirmar nosso projeto ético-político [sic]”. Acreditamos que ele fornece os insumos para enfrentar as dificuldades profissionais a partir dos compromissos coletivamente construídos pela categoria profissional. Parece óbvio que a pandemia que estamos vivendo não nos é favorável, e para isso precisamos enfrentá-la com competência profissional e conscientes do significado político-profissional de nossa atuação.

Referências

JACCOUD, Luciana; BICHIR, Renata; MESQUITA, ANA CLEUSA. O Suas Na Proteção Social Brasileira: Transformações recentes e perspectivas. *Novos estud. CEBRAP*, São Paulo, v. 36, n. 2, p. 37-53, Oct. 2017. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-33002017000200037&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 18 Out. 2020.

ANTUNES, Ricardo. *O Privilégio da Servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo, 2018. 325 p.

_____. *Coronavírus: O trabalho sob fogo cruzado*. São Paulo: Boitempo, 2020.

AVILA, Maria Roseli R.; MATTEDI, Marcos A.; SILVA, Maria Salete da. Serviço Social e Desastres: campo para o conhecimento e atuação profissional. *Revista Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, n. 129, p. 343-365, maio/ago. 2017

CFESS (org.) *Assistentes Sociais no Brasil: Elementos para o estudo do perfil profissional*. Brasília: CFESS, 2005. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/perfilas_edicaovirtual2006.pdf. Acesso em 18 Out. 2020.

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. Ofício CFESS n. 124/2016, de 02 de março de 2016. Versa acerca da realização de atendimentos online pelo Serviço Social.

_____. *Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia*. Brasília: CFESS, 2020. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>>. Acesso em: 07 nov. 2020.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - PNAD COVID19. Disponível em: <<https://covid19.ibge.gov.br/pnad-covid/>>. Acesso em 06 no. 2020.

SUTTO, Giovanna. Home office e direitos trabalhistas: o que diz a CLT sobre as obrigações dos funcionários e empresas. Disponível em: <<https://www.infomoney.com.br/carreira/home-office-e-direitos-trabalhistas-o-que-diz-a-clt-sobre-as-obrigacoes-dos-funcionarios-e-empresas/>>. Acesso em 30 out. 2020.

TEIXEIRA, Joaquina Barata; BRAZ, Marcelo. O projeto ético-político do serviço social. In: CFESS; ABEPSS. Serviço social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília, DF: CFESS/ABEPSS, 2009. p. 185-200