



**IV CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:  
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS  
V SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS  
IV CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

Eixo 1: FUNDAMENTOS DO SERVIÇO SOCIAL

1.1 O Trabalho Profissional de Assistentes Sociais

**Exercício profissional da/do assistente social com a população em situação de rua em tempos de pandemia**

Elda Lilian da Cruz Corrêa da Silva <sup>1</sup>  
Paloma Andressa Xavier de Paula <sup>2</sup>  
Roberta Mischiatti de Marco<sup>3</sup>  
Sara de Lara Cavalcanti<sup>4</sup>

**Resumo.** Este trabalho tem como objetivo demonstrar desafios do cotidiano profissional de assistentes sociais que atuam no Sistema Único da Assistência Social, com a População em Situação de Rua no município de Pinhais/PR. Para o alcance desse objetivo foram adotados procedimentos metodológicos como: pesquisa bibliográfica e aplicação de questionário com perguntas semiestruturadas às assistentes sociais, na perspectiva do materialismo histórico dialético. Conclui-se neste primeiro momento que houve um tensionamento ao exercício profissional no que tange especialmente a direção social da profissão, que já vinham em curso antes da pandemia, mas que foram acelerados com o advento do período pandêmico de Covid-19.

**Palavras-Chave:** Assistente Social; Exercício Profissional; Pandemia; População em Situação de Rua.

**Abstract:** This work aims to demonstrate the daily challenges of social workers of Assistance to the Municipality in the Services of the Social System of Pinhais/PR. To achieve this objective, methodological procedures were adopted: Bibliographic research and ethical application to social workers with semi-structured questions to social workers, with a methodological historical perspective from the perspective of methodological materialism. It is concluded at this moment that there was an intensification of the processes of tensioning the professional exercise, especially regarding the social aspect of the profession, which were already underway before the first pandemic, but which were facilitated with the advent of the Covid-19 pandemic period.

**Keywords:** Social Worker; Professional Exercise; Pandemic; Homeless Population.

---

<sup>1</sup> Assistente Social; Pedagoga, especialista em Educação Infantil; Assistente Social na Associação Beneficente São Roque. [eldacorreia@gmail.com](mailto:eldacorreia@gmail.com)

<sup>2</sup> Assistente Social, Mestra e Doutoranda em Serviço Social e Política Social pela UEL. Agente Fiscal do Conselho Regional de Serviço Social – CRESS PR. [palomaxavier.estudo@gmail.com](mailto:palomaxavier.estudo@gmail.com)

<sup>3</sup> Assistente Social, especialista em Educação Ambiental pela UFPR; em Questão Social na Perspectiva Interdisciplinar - UFPR; em Docência no Ensino Superior. Mestranda em Serviço Social pela UNIOESTE/TOLEDO/PR. Assistente Social na Força Aérea Brasileira. [roberta.mischiatti@hotmail.com](mailto:roberta.mischiatti@hotmail.com)

<sup>4</sup> Bacharel em Serviço Social, pós-graduanda em Gestão Pública; [sara65cavalcanti@gmail.com](mailto:sara65cavalcanti@gmail.com)



## INTRODUÇÃO

O presente estudo trata do exercício profissional das assistentes sociais que atuam nos Serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade, do Município de Pinhais no Estado do Paraná, especialmente no contexto da pandemia da COVID-19.

Como a Política de Assistência Social se tornou um dos maiores espaços sócio-ocupacionais de atuação das/dos assistentes sociais, comumente observa-se debates mais voltados para a política e poucos para a atuação do Serviço Social dentro dela, contudo entende-se que refletir a prática profissional é sempre necessário, pois com o crescimento das demandas, a alienação é inevitável, especialmente no que tange a direção social da profissão.

E a partir da concretização da pandemia, a Assistência Social é inserida no rol dos serviços essenciais para o enfrentamento à COVID-19, momento em que foi preciso reaprender muitas coisas, inclusive, dialogar de outras maneiras. E nesse reaprender, que chegou de repente, a reflexão da prática profissional pode ficar comprometida, já que o cotidiano profissional traz demandas extremamente urgentes e que consomem o tempo de estudo e reflexão, além de que, como mencionado acima, grandes são os debates voltados para os avanços da política em si, em detrimento da atuação de assistentes sociais neste âmbito.

O contexto pandêmico exigiu das e dos profissionais estratégias que talvez nunca tivessem pensado antes. Nesse mar de questionamentos, surgiu uma inquietação sobre como a população em situação de rua vem sendo atendida neste período de Pandemia. Assim, é fundamental trazer para este debate a pesquisa de campo realizada com assistentes sociais que atuam com esta população.

Para abordar este tema, demarcou-se a concepção de Estado nos moldes da sociedade capitalista e seus rebatimentos na política social. O atendimento à População em Situação de Rua (PSR) comparece enquanto público da Política Nacional de Assistência Social, tornando-se um dos espaços sócio-ocupacionais mais desafiadores para atuação profissional nesse período de pandemia, que se iniciou oficialmente em 11 de março de 2021, conforme Organização Mundial de Saúde (OMS).

Então, chega-se para a Política de Assistência Social brasileira como direito constitucional o atendimento à pessoa em situação de rua (PSR), contemplado na LOAS e na organização de serviços da Política Nacional de Assistência Social, e, portanto,



população usuária a ser atendida por assistentes sociais, tornando-se fundamental perpassar pelo debate do exercício profissional destes a partir das competências e atribuições no que tange a direção ético-política da profissão durante a pandemia, que se iniciou oficialmente em 11 de março de 2020 (OMS).

Para compor este estudo, inclui-se para o debate a análise de pesquisa de campo realizada junto às assistentes sociais que atendem diretamente na PSR no município de Pinhais/PR. Município que compõe a região metropolitana de Curitiba/PR e possui a população estimada de 133.490 habitantes (IPARDES, 2021).

Justifica-se a escolha da realidade de Pinhais-PR por ser de grande porte, conforme as normas de orientações básicas do SUAS, e ofertar serviços diferenciados para a PSR que vai da orientação até o acolhimento institucional.

Como principais resultados encontra-se a diversidade de percepções das trabalhadoras, assistentes sociais, no entendimento quanto suas condições de trabalho, na relação com a instituição empregadora e no desenvolvimento de seu trabalho neste momento de COVID e a utilização das tecnologias da informação de forma mais latente pelo Serviço Social, o que carece de reflexão crítica contínua da categoria profissional, especialmente quanto ao sigilo profissional e a qualidade dos serviços prestados à população usuária.

## **1 BREVES APROXIMAÇÕES DO ESTADO NEOLIBERAL E A CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988: A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E O ATENDIMENTO A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA**

A Política de Assistência Social no Brasil está estruturada a partir do Estado. Neste estudo, temos a concepção de Estado como Burguês, o qual para Marx e Engels (1998, p. 96) “nada mais é do que um comitê para administrar os negócios comuns de toda a classe burguesa” (Marx e Engels 1998, p. 96).

Esse Estado que administra a sociedade capitalista se estruturou a partir da crise nas relações de produção da antiga sociedade feudal e construiu as condições para o surgimento de novas classes, as quais, segundo Marx (1996, p. 67), foram se “dividindo cada vez mais em dois grandes campos inimigos [...]: burguesia e proletariado”, ou seja, os trabalhadores e os donos dos meios de produção.



Partindo desta premissa, o Estado administra os interesses da classe burguesa, uma vez que regulamenta juridicamente as contradições entre elas de modo não se torne algo dilacerante, mantendo assim um “equilíbrio” na correlação das forças existentes.

Frente ao exposto, Netto (2011) explica que o modo de organização da produção perpetua a reprodução do capitalismo que se garante através da conservação física da força de trabalho, tanto ocupada como a excedente, objetivando assim a preservação e controle contínuos das reestruturações produtivas na lógica do acúmulo de capital.

Essas reestruturações que tem na sua natureza a flexibilização, instala a desestabilização e a precariedade no mundo do trabalho, produzindo por sua vez, a exclusão. Assim, a “questão social” se torna objeto de intervenção ininterrupta e sistemática por parte do Estado, que por meio das políticas sociais busca responder às necessidades dos sujeitos.

Partindo dessa compreensão, a Assistência Social, como outras políticas públicas, é fruto de muita luta, no entanto, ofertada sobre a égide do Estado Mínimo, tem seus investimentos reduzidos refletindo assim, na oferta de serviços à população e, portanto, na fragilidade da garantia de direitos, tornando-se latentes as expressões da questão social na sociedade, sendo este o objeto de intervenção de assistentes sociais.

A Constituição Federal de 1988 estabeleceu um marco legal de direitos sociais universalistas e democráticos, entre eles a Assistência Social. A Política Nacional da Assistência Social (PNAS), regulamentada em 2004, contempla os procedimentos técnicos e operacionais para a prestação de serviços socioassistenciais; orienta o financiamento e gestão em todos os níveis governamentais; constitui e organiza a rede de atendimento e serviços e regulamenta os artigos 2º e 3º da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS).

Em 2009, o Decreto 7.053 de 23 de dezembro propôs a integração das políticas públicas no atendimento à PSR, definindo o que seria esse público:

“Um grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, e que utiliza logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as unidades de acolhimento para pernoitar temporário ou como moradia provisória” (DECRETO 7.053, 2009).

O contexto é desfavorável, apresenta-se como a reatualização do ideário conservador, que traz para as instituições o reavivamento do conservadorismo e uma tendência contrária às forças que foram democráticas. Por isso, não é casual que apareçam para as/os profissionais desafios cotidianos que emergem desse contexto.



## **2 O EXERCÍCIO PROFISSIONAL E AS CONDIÇÕES DA CLASSE TRABALHADORA: COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DAS/DOS ASSISTENTES SOCIAIS E A DIREÇÃO ÉTICO POLÍTICA DA PROFISSÃO EM TEMPOS DE PANDEMIA**

A Política de Assistência Social se tornou um dos maiores espaços sócio-ocupacionais de atuação das/dos assistentes sociais após o surgimento do SUAS.

A/o assistente social, ciente de suas reais competências e atribuições saberá que as políticas sociais não são o fim da sua intervenção, mas o “meio”, entendendo que seu trabalho se constrói coletivamente e que em cada espaço de atuação deverá desenvolver um plano específico de trabalho que permita compreender a realidade dos/das usuários/as.

Neste viés, cabe à/ao profissional de Serviço Social, independente do espaço de atuação, a defesa intransigente dos Direitos Humanos e de uma nova ordem societária em conformidade com o Projeto Ético-Político profissional que continua em construção e é fortemente tensionado pelos rumos neoliberais da sociedade.

Segundo Yasbek (2004, p.12), o processo de construção do projeto ético-político envolve:

[...] um conjunto de componentes que necessita se articular: são valores, saberes, e escolhas teóricas, práticas, ideológicas, políticas, éticas, normatizações acerca de direitos e deveres, recursos políticos organizativos, processos de debate, investigação, interlocução crítica com o movimento da sociedade, da qual a profissão é parte e expressão.

Neste sentido, os desafios enfrentados pelos/as assistentes sociais foram acentuados pela pandemia, que agravou ainda mais as expressões da “questão social” vivenciada pela PSR, como exemplo podemos citar o auxílio emergencial fornecido pelo governo federal, cuja forma de requerimento foi totalmente digitalizada, sem levar em conta o acesso às tecnologias destes.

## **3 EXERCÍCIO PROFISSIONAL DA/DO ASSISTENTE SOCIAL COM A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA EM TEMPOS DE PANDEMIA NO MUNICÍPIO DE PINHAIS/PR**



No município de Pinhais/PR, conforme lei Municipal 1937/2017, a Política de Assistência Social tem como um de seus objetivos

“[...] a vigilância socioassistencial, que se ocupa da análise territorial de situações de vulnerabilidade e risco pessoal e social que incidem sobre famílias e indivíduos nos diferentes ciclos de vida”. (art. 5º).

Para compreender o exercício profissional do/a assistente social junto à PSR foi desenvolvido pesquisa com assistentes sociais, cujas serão identificadas pelas letras A, B e C para que não haja exposição das respondentes.

Duas profissionais a A e B atuam diretamente com esse público há 11 anos e a C mesmo que formada há 12 anos está inserida neste contexto há 3 anos. Tempo de exercício profissional suficiente para contribuir com o conteúdo deste artigo.

O conteúdo abordado se dividiu em duas partes: a primeira sobre os aspectos dos serviços ofertados para a PSR e a segunda a respeito das relações de trabalho e as alterações neste cotidiano advindos do contexto pandêmico.

### 3.1 Os aspectos dos serviços ofertados para a PSR antes e pós pandemia.

Ao responderem sobre os serviços ofertados a PSR no CREAS, para além dos serviços, trouxeram outras ações como: os atendimentos, acompanhamentos, orientações e encaminhamentos.

Informaram que os serviços ofertados no CREAS de Pinhais/PR se voltam para abordagem social e serviço de acolhimento institucional. Os atendimentos, são realizados com as demandas espontâneas no equipamento e que uma vez na semana, é feita a oferta de banhos no próprio CREAS. Realizam também acompanhamento com a finalidade de prevenir as situações que expõe essa PSR à riscos.

Outro registro importante que as profissionais trouxeram, foi a orientação quanto ao acesso à documentação pessoal e serviços ofertados pela rede de serviços socioassistencial. No contexto da Instituição de Acolhimento, as ações voltam-se em encaminhamentos para inserção em grupos nos CAPS AD e Cursos profissionalizantes.

As ações demonstradas pelas profissionais permeiam o cotidiano em muitos espaços sócio-ocupacionais e que segundo Miotto e Lima,

“adotar a **ação profissional** como o vetor fundamental para o desvelamento dos processos do fazer profissional. Sua eleição vincula-se ao entendimento de que a ação é a menor unidade de análise, e, ao mesmo tempo, condensa todas as dimensões constitutivas do exercício profissional. Aliados a tais considerações,



trabalhamos com a hipótese de que as ações profissionais se constroem de forma encadeada e em processo, não sendo dadas a priori” (MIOTO; LIMA, 2009, p. 36).

A distinção entre as ações é substancial, uma vez que mesmo em complementaridade no cotidiano profissional, apresentam suas particularidades.

As rotinas dos serviços demonstraram alterações devido à pandemia, tanto no CREAS quanto na Instituição de Acolhimento. As ações que foram descontinuadas devido a pandemia da COVID-19 são as que se referem aos encaminhamentos de ações coletivas.

A assistente social C do CREAS respondeu,

“No município de Pinhais foi realizado o plano de contingência da Assistência Social para combate ao COVID, dentre as ações estavam a realização de Abordagem social diariamente e nos finais de semana (hoje nos finais de semana não ocorre mais); Monitoramento e Sensibilização deste público para aceitarem o acolhimento institucional pelo menos durante o período da Pandemia (permanece); Entrega diária de lanches, kits lanches, Kits de higiene (shampoo, escova de dente, sabonete, pasta de dente, desodorante, barbeador, absorventes), sabão e água para lavagem das mãos. Também estão sendo entregue máscaras de proteção, oferta de banhos diários no CREAS. Sempre que possível realizamos o recambio para retorno familiar, para os trajetos que estão sendo ofertados pelas Empresas rodoviárias neste período, considerando também a ausência de sinais de COVID-19” (RESPONDENTE C, 2021).

Já a profissional B da instituição de acolhimento relatou,

“Atendimento com CAPS-AD ocorrem as acolhidas mas não os grupos de apoio, tem atendimentos médico Psiquiatra com oferta reduzida e algumas possibilidade com as técnicas. As consultas com as UBS também passaram a ter mais dificuldade, encaminhamento para Agência do Trabalhador porque são poucos que possuem celular para ter a CTPS Digital. Após o ajuste foi feito para eles o cadastro mas tudo requer mais tempo pois é algo que não era feito. O mais trabalhoso foi manter os acolhidos em isolamento social pois nem todos aderiram e compreendiam a importância desta ação” (RESPONDENTE B, 2021).

Como se observa, os serviços tiveram que se adequar às novas exigências sanitárias alterando as ações que antes eram coletivas, para individuais, além da preocupação nas orientações sobre o isolamento social para os/as usuários/as.

A profissional A respondeu que não houve alterações nos Serviços, o que chama a atenção, visto que esta ocupa o mesmo espaço sócio-ocupacional que a C.

Esse antagonismo compareceu também sobre orientações e treinamentos das equipes devido às adequações no novo contexto, pois a C informou que foi insuficiente, enquanto a A disse que foi suficiente.



Na instituição de acolhimento não ocorreu qualquer tipo de orientação ou treinamento segundo a respondente B.

Para além de não haver o preparo da equipe pela Instituição de Acolhimento, não houve também o afastamento de profissionais reconhecidamente em risco devido a COVID-19. Diferente do contexto do CREAS, o qual seguiu os parâmetros da Organização Mundial da Saúde (OMS) e do Ministério da Saúde (MS) brasileiro ao reorganizar a rotina dos serviços com alguns profissionais na modalidade remota.[1]

A assistente social C relatou uma sobrecarga de trabalho na execução dos serviços devido ao afastamento de alguns profissionais:

“A diminuição da equipe presencial. Como alguns servidores ficaram afastados, quem permaneceu presencial teve uma sobrecarga de trabalho, pois estes profissionais não foram substituídos, ou seja, não se pensou em realocar servidores para os locais onde a demanda aumentou em mais de cem por cento. Quem estava no trabalho remoto, ficava com as demandas que tinha a possibilidade do atendimento por telefone com o apoio da equipe presencial para visitas domiciliares” (RESPONDENTE C, 2021).

Mesmo não havendo alteração no número de profissionais da Instituição de Acolhimento a profissional B trouxe aspectos importantes na alteração da rotina do exercício profissional:

“Não foi mais possível realizar os atendimentos como era feito, realizo atendimento individual com distanciamento assim não posso mais realizar o acolhimento mais preciso e com individualidade pois necessito manter um distanciamento as informações ficam muito distante do ideal para obter as informações necessárias para fazer um estudo detalhado das necessidades do mesmo as urgências são feitas o imediatismo se faz presente neste momento” (RESPONDENTE B, 2021).

Em ambos espaços de trabalho, com ou sem diminuição no número de profissionais inseridos de forma presencial nas ações cotidianas, constatou-se que a pandemia exigiu e tem exigido ainda mais esforços para que as demandas dos/as usuários/as sejam atendidas.

Ainda sobre as adequações dos serviços, outras medidas foram adotadas para contemplar as necessidades desse novo contexto, a exemplo do que trazem as profissionais C e A a respeito da oferta de banhos diários no próprio CREAS, entrega de kit lanches, máscaras, álcool, água e kits higiene.

Foram adotadas novas medidas também na Instituição de Acolhimento como se refere a assistente social B:

“Nossa instituição fornece máscara, álcool em gel e orientações sobre cuidados com o COVID-19. Kits de higiene já é oferecido a todos no momento do acolhimento.





Distanciamento das camas nos alojamentos e cuidados individuais com seus pertences e roupas. Verificação da temperatura no momento do acolhimento” (RESPONDENTE B, 2021).

Uma das preocupações dessa pesquisa foi observar se ocorreram solicitações pelas instituições empregadoras descoladas das competências e atribuições privativas do/a assistente social, já que não raro, ocorre determinações que não condizem com os objetivos da profissão. No entanto, todas as profissionais demonstraram que há entendimento por parte da instituição empregadora sobre a função do/a assistente social neste contexto.

Foi considerada também a possibilidade de ter ocorrido mais articulação intersetorial, principalmente com os serviços ofertados pela Política de Saúde, haja vista a situação de emergência em saúde. A profissional C trouxe a importância desse trabalho intersetorial, principalmente com a PSR neste contexto,

“A própria testagem. Quando realizamos o atendimento de um usuário, considerando a necessidade de testagem, sempre temos tido o apoio da Saúde na realização do teste, realizado na própria UPA, unidades de saúde ou Centro de Controle de Agravos. É de relevância também o trabalho da UPA com essa população. Quando atendem PSR no período noturno e que o usuário manifeste o desejo do acolhimento, sempre entram em contato com o plantão social para atendimento e caso seja em horário de expediente fazem o encaminhamento do usuário para o CREAS”. (RESPONDENTE C, 2021).

Na mesma direção foi a resposta da profissional A,

“Articulação entre as Políticas Públicas de Saúde e Assistência Social no contexto emergencial garantindo-lhes de imediato as necessidades dos usuários para o acolhimento emergencial” (RESPONDENTE A, 2021).

Outra observação importante, foi a constatação pelas três (3) profissionais quanto ao aumento dos atendimentos para a PSR em comparação com o período pré-pandemia, contudo não apresentaram dados concretos nas respostas.

Também evidenciaram não haver um número expressivo de contaminados entre esse público atendido, no entanto, aos/às que apresentaram sintomas da COVID-19 foram atendidos/as nas Unidades Básicas de Saúde, e permaneceram em isolamento na Instituição de Acolhimento no período exigido pelo Ministério da Saúde.

### 3.2 Relações de trabalho e as alterações no cotidiano profissional no contexto pandêmico.



Observa-se até aqui, que a realidade abordada se refere ao cotidiano profissional vinculado ao CREAS e em Instituição de Acolhimento para PSR. Assim temos duas (2) profissionais vinculadas à instituição de natureza pública municipal e uma (1) outra em Organização Social (3º Setor).

A assistente social B da Organização Social tem um vínculo de trabalho estabelecido pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) o que difere da assistente social C, pois seu contrato é na modalidade estatutário. Já a assistente social A não informou seu vínculo com órgão municipal.

Com o advento da pandemia, as relações de trabalho da profissional B se alteraram, pois teve um *“Aumento salarial, Aumento formal da jornada de trabalho”*. Também se alterou as relações da respondente C, contudo de forma diferenciada da profissional B. *“Desconto em Banco de Horas, Trabalho em escala, Cancelamento de auxílio alimentação”*. Já para a profissional A não houve mudanças nas relações de trabalho.

Observa-se que ao tempo em que a assistente social do Terceiro Setor tem um aumento na carga horária, com aumento salarial, a profissional com vínculo de servidora pública sofre rebatimentos significativos tanto na rotina profissional, quanto financeira.

O 1º mês de trabalho em pandemia foi na modalidade remota para as assistentes sociais do CREAS, já para a profissional da Instituição de Acolhimento, depois de alguns dias em trabalho remoto, voltou para o atendimento presencial.

No contexto atual, mais precisamente no mês de abril de 2021, quando foi aplicado o questionário para esta pesquisa, a respondente C relatou que seu trabalho está presencial, com todas as atividades presenciais, assim como a respondente B. No entanto, a respondente A informou que está em trabalho presencial, realizando todas as atividades remotas.

Para subsidiar o trabalho remoto, neste momento pandêmico, as assistentes sociais têm recorrido, cada vez mais, às tecnologias de informações digitais (TCIS) e de acordo com CFESS (2020):

A pandemia acelerou o processo de entrada das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no trabalho profissional de assistentes sociais, algo que já estava sendo gradualmente incorporado e vinha nos desafiando, diante das metamorfoses do mundo do trabalho. A introdução das TICs e dos meios remotos repercute nos processos de trabalho em que nos inserimos, na relação com outras profissões e trabalhadores/as, na relação com usuários/as e nas condições éticas e técnicas de trabalho, por exemplo, para trazer algumas das questões levantadas até o momento (CFESS, 2020, p. 2).



Essa questão também compareceu na pesquisa. A profissional B informou que antes e depois da pandemia utiliza o WhatsApp e E-mail. Já a A relatou que permanece utilizando o WhatsApp, Google Meet, Google drive, E-mail e Sistema Institucional e também não precisou alterar os meios tecnológicos na prática profissional. Contudo, a assistente social C demonstrou uma significativa mudança, já que antes utilizava apenas o Google drive, E-mail e Sistema Institucional e passou a utilizar também o WhatsApp, Google Meet e o Zoom.

Nesse sentido, de acordo com o CFESS (2020):

“O uso dessas ferramentas pode ser utilizada nesse momento, inclusive, por serviços que estão desenvolvendo atendimento presencial, no sentido de diminuir a necessidade ou o tempo de exposição de trabalhadores/as e usuários/as em uma sala de atendimento. No entanto, seja em um contexto de teletrabalho, seja de trabalho presencial, o uso das ferramentas remotas precisa ser avaliado em relação à finalidade do trabalho e aos limites relacionados às condições éticas e técnicas para sua execução” (CFESS, 2020, p. 7).

Com a alteração no cotidiano profissional, devido a exigências sanitárias, os/as assistentes sociais foram desafiados a criar estratégias nos atendimentos, então foi oportuno perguntar às profissionais quais as atividades estão sendo realizadas neste contexto.

A respondente C disse que tem executado as seguintes atividades: cadastros e registros, articulação com a rede municipal de proteção, encaminhamentos, elaboração de relatórios, reuniões, orientação individual, visita domiciliar e reunião de rede. Já a B respondeu que tem realizado: encaminhamentos, elaboração de relatórios, orientação individual, Orientação coletiva. E a profissional A faz encaminhamentos e participa de reuniões.

Diante das respostas, é possível identificar que as assistentes sociais têm executado ações diversificadas, materializando-as na elaboração de relatórios.

A prática profissional da/o assistente social envolve ações, reflexões, articulações e elaboração de materiais técnicos e/ou materiais técnicos sigilosos. Então, tem-se a responsabilidade quanto ao sigilo profissional, tanto nas ações de intervenção direta, quanto na elaboração dos documentos próprios da profissão.

Então, a última questão e não menos importante, permeou sobre o sigilo profissional na elaboração e guarda desses documentos.

A profissional C relatou que:

“O armazenamento de todos os materiais desenvolvidos pelo Assistente Social é colocado dentro do sistema IDS Social. Neste sistema existe a possibilidade de colocarmos sigilo profissional e somente técnicos elencados dentro deste sigilo



(marcação é feito pelo próprio Assistente Social) pode ter acesso às informações. Em relação às pastas físicas, elas não são feitas mais. As que tínhamos estão sendo escaneadas e colocadas no sistema” (RESPONDENTE C, 2021).

Essa mesma metodologia de arquivamento é utilizada pela respondente A “*Em sistema interno com restrições para conhecimento específico pelos profissionais*” (RESPONDENTE A, 2021).

Já a assistente social B, inserida em espaço sócio-ocupacional diferente, disse que

“Realizado relatório semanal enviado por e-mail ao CREAS, o órgão responsável pelo encaminhamento dos PSR. Todos os atendimentos realizados diariamente são relatados em Ficha de Atendimento Individual” (RESPONDENTE B, 2021).

Por fim, identificou-se também que as (TCIS) estão presentes no arquivamento dos materiais técnicos e materiais técnicos sigilosos, principalmente em sistemas institucionais próprios, que trazem a opção de escolhas dos profissionais que terão acesso àquele documento.

#### **4 CONCLUSÃO**

A Política Nacional de Assistência Social representa avanços inquestionáveis à garantia de acesso aos direitos sociais da população brasileira, apesar de estar inserida em uma lógica de Estado neoliberal, com interesses voltados à classe burguesa em uma sociedade capitalista.

No entanto, o exercício profissional neste espaço é de longe pacífico, posto que estes profissionais são expostos cotidianamente às contradições do mundo capitalista, ao passo que também sofrem tensionamentos que visam propor direções sociais dicotômicas à direção social da profissão de Assistente Social e que foram duramente intensificadas neste período pandêmico.

Buscou-se com a aplicação do questionário, aproximação com a prática profissional, por meio das experiências concretas de assistentes sociais que estão inseridas em serviços especializados para a população em situação de rua.

Foi possível identificar que as profissionais inseridas na mesma instituição têm percepções diferenciadas, seja na condição de trabalho, na relação com a instituição empregadora e no desenvolvimento da prática profissional em tempo pandêmico.



A pesquisa também demonstrou que, mesmo diante de um cenário que trouxe desafios urgentes e críticos a/o assistente social, tem permanecido ativo diante dos atendimentos das demandas cada vez mais complexas que envolve esse público atendido.

Por fim, a utilização das (TCIS) no âmbito do Serviço Social que já vinham sendo parte do processo de trabalho desses profissionais, ganhou grande vulto no contexto atual, pois possibilita a continuidade dos atendimentos às/aos usuárias/os, articulação com a rede, encaminhamentos e etc. Contudo, haja vista a responsabilidade profissional quanto à qualidade dos serviços prestados e a garantia do sigilo, registra-se a necessidade de que a prática profissional seja frequentemente refletida para que não incorram em situações de agravamento das demandas, por estes atendidas.

## 5 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BEHRING, Eliane Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social: fundamentos e história**. 8º ed. São Paulo: Cortez, 2011.

BRASIL. Constituição Federal (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.

CFESS. **Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia**. Disponível em <<http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>>. Acesso em: 21 mar. 2021.

IPARDES. Caderno Estatístico do Município de Pinhais. 2021. Disponível em <<http://www.ipardes.gov.br/cadernos/MontaCadPdf1.php?Municipio=83320&btOk=ok>>. Acesso: 07 ago. 2021.

MARX, Karl; ENGELS, F. **A Ideologia Alemã**. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

MARX, Karl. **O Manifesto do Partido Comunista**. 6ª ed. Petrópolis: Vozes, 1996.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo Monopolista e Serviço Social**. 8º ed. São Paulo: Cortez, 2011.

Organização PanAmericana da Saúde. **Folha informativa sobre COVID-19**. Disponível em <<https://www.paho.org/pt/covid19>>. Acesso 03 mai. 2021.



PARANÁ, Governo do Estado do. **Relatório Covid 19 POPRUA**. Disponível em <[http://www.justica.pr.gov.br/sites/default/arquivos\\_restritos/files/documento/2020-09/relatorio\\_covid\\_19\\_poprua.pdf](http://www.justica.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2020-09/relatorio_covid_19_poprua.pdf)>. Acesso em 12 abr. 2021.

PINHAIS. **Lei Nº 1937, De 21 De Dezembro De 2017**: Dispõe sobre o Sistema Único de Assistência Social do Município de Pinhais e dá outras providências. Disponível em <<https://leismunicipais.com.br/a/pr/p/pinhais/lei-ordinaria/2017/193/1937/lei-ordinaria-n-1937-2017-dispoe-sobre-o-sistema-unico-de-assistencia-social-do-municipio-de-pinhais-e-da-outras-providencias>> Acesso em 06 ago. 2021.

YAZBEK, Maria Carmelita. As ambiguidades da assistência social brasileira após dez anos de Loas. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, ano XXV, n. 77, mar. 2004.

---

[1] Caso seja de interesse do leitor o acesso a portaria conjunta nº 20 de 18 de junho de 2020 poderá ser acessada pelo link: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-conjunta-n-20-de-18-de-junho-de-2020-262408085>.