

EXERCÍCIO PROFISSIONAL

NO SÓCIOJURÍDICO EM TEMPOS DE PANDEMIA



Conselho Regional de Serviço Social
CRESS/7ª Região – RJ

C755e CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL CRESS 7ª REGIÃO RJ

Exercício profissional no sociojurídico em tempos de pandemia: relatório final da comissão sociojurídica do CRESS/RJ: / Grupo de Trabalho "Exercício Profissional no Sociojurídico em Tempo de Pandemia (2020-2022)" – Relatório Final. – 1. ed. – Rio de Janeiro: CRESS/RJ, 2023.

1 livro digital : il.color.

ISBN: 978-65-982196-1-1

1- Serviço social - exercício profissional 2- Serviço social no sociojurídico - I - CRESS/RJ – II - Exercício profissional no sociojurídico em tempos de pandemia.

CDD 362

Bibliotecária Mônica da Silva Araújo Abreu (CRB 5735)



**CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO
SOCIAL DO ESTADO DO RIO DE
JANEIRO - CRESS/RJ**

COMISSÃO SOCIOJURÍDICA

**Grupo de Trabalho
“Exercício Profissional no
Sociojurídico em Tempo de
Pandemia (2020 – 2022)”**

RELATÓRIO FINAL

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL**CRESS 7ª Região - RJ****Gestão 2023-2026**

Sede - "A Liberdade é uma Luta Constante"

Presidenta: Márcia Nogueira da Silva

Vice-Presidenta: Renata Martins de Freitas

1ª Secretária: Francineide Silva Sales Abreu

2ª Secretária: Marcella de Azevedo Pinto

1ª Tesoureira: Anália dos Santos Silva

2ª Tesoureira: Maria Aparecida Evangelista do Nascimento

Conselho Fiscal: Alessandra Celita Couto Fogaça, Jussara Francisca de Assis dos Santos e Mossicleia Mendes da Silva

Conselheiras/o Suplentes: Sara de Oliveira Almeida, Silvana Marinho, Rafaela de Souza Ribeiro, Jéssica de Oliveira Silva, Camila Jasmin Martins, Aline Possa Silva Anjos, Cristiana Souza Pessanha e Henrique Mendes dos Santos

Seccional Norte Fluminense: "Vamos de mãos dadas"

Coordenadora: Ully Azevedo

Secretária: Léia Figueiredo

Tesoureira: Giselle Leal

Suplentes: Anderson Fontes da Silva, Márcia Coutinho Estulano e Poliana Poeys

Seccional Sul Fluminense: “Reconstruir e esperançar: sonhos semeando o mundo real”

Coordenadora: Juliana Menas

Secretária: Joseane Almeida

Tesoureiro: João Paulo Salgado

Suplentes: Esther Guedes, Jovelina Batista e Íris Silva

GRUPO DE TRABALHO (GT) “EXERCÍCIO PROFISSIONAL NO SOCIOJURÍDICO EM TEMPOS DE PANDEMIA”

Coordenação da Comissão Sociojurídica

Gestão 2020-2023: Conselheiras Márcia Nogueira da Silva e Jussara de Lima Ferreira.

Gestão 2023-2026: Conselheiras Anália dos Santos e Maria Aparecida Evangelista Nascimento.

Grupo de Trabalho

Anália dos Santos Silva (MPRJ)

Caio Cesar Wollmann Schaffer (TJRJ)

Carmem Lúcia Nunes da Silva (TJRJ)

Carolina Alves de Oliveira (DEGASE)

Danielle Florêncio da Silva (MPRJ)

Eliana Beserra da Silva (TJRJ)
Elizabeth Rodrigues Félix (SEAP)
Ethel Proença Braga (DPU)
Ida Cristina Rebello Motta (DEGASE)
Jussara de Lima Ferreira (TJRJ)
Josélia Ferreira dos Reis (JFRJ)
Karla Fernanda Valle (TRTRJ)
Leandro Pereira Serafim (PMERJ)
Márcia Nogueira da Silva (MPRJ)
Miriam de Souza Silva (TJRJ)
Monique Silva de Carvalho Santos (MPRJ)
Priscila Regina Alves de Souza (DPRJ)
Rita Marilza Bravin (SEAP)
Roberta Gomes Thomé (DPRJ)
Sheila de Souza Régis (TJRJ)
Teresa Cristina Baptista do Lago (TJRJ)

Consultoria ao Grupo de Trabalho: Prof.^a Dr.^a Rita de Cássia Cavalcante Lima e Prof.^a Dr.^a Yolanda Demétrio Guerra

Organização do Relatório Final: Anália dos Santos Silva (MPRJ), Eliana Beserra da Silva (TJRJ), Liliane Irêncio Brotto (MPRJ) e Rakina Frez Poubel (TJRJ).

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	8
INTRODUÇÃO	14
1. IMPACTOS DA PANDEMIA NO MUNDO DO TRABALHO E O PROCESSO ORGANIZATIVO DA COMISSÃO SOCIOJURÍDICA	18
2. PANORAMA DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL EM TEMPOS DE PANDEMIA	26
2.1 - Identificação das alterações na dinâmica do trabalho profissional em decorrência da pandemia	27
2.1.2 - Relatório do Subgrupo II	47
2.2 - Apontamentos e reflexões a partir da análise das normativas institucionais publicadas no contexto de pandemia COVID-19	69
3 - ALTERAÇÕES, TENDÊNCIAS E DESAFIOS NO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NO SOCIOJURÍDICO	105
CONSIDERAÇÕES FINAIS	133
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	142

APRESENTAÇÃO

A Comissão Sociojurídica (CSJ) é uma das Comissões Temáticas do Conselho Regional de Serviço Social do Rio de Janeiro (CRESS-RJ), que têm como objetivo promover o aprofundamento do debate de temas relevantes para o trabalho profissional de assistentes sociais nos diversos espaços ocupacionais.

A Comissão Sociojurídica do CRESS-RJ foi a primeira a ser implantada no âmbito do Conjunto CFESS/CRESS, tendo sido constituída no ano 2003, em decorrência da mobilização da categoria profissional, a partir da agenda política indicada no 10º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS), realizado no ano de 2001. Como resultado dos avanços dos debates em torno do tema Serviço Social no Sociojurídico, este Regional convocou assistentes sociais que trabalhavam em diversas instituições do Sociojurídico, em 2002, com o objetivo de mapear o trabalho até então desenvolvido neste espaço sócio-ocupacional complexo, diverso e extremamente desafiador.

Ao longo de duas décadas, a trajetória da Comissão vem sendo marcada pela organização política de assistentes sociais, e pelo aprofundamento do debate sobre temáticas relacionados ao exercício profissional. As discussões realizadas na Comissão têm

subsidiado o planejamento de ações voltadas para a orientação de assistentes sociais que atuam em instituições ou unidades do Sistema de Justiça, do Sistema Penitenciário, do Sistema Socioeducativo e, mais recentemente, das Forças Militares, Auxiliares e de Segurança Pública. As ações planejadas no âmbito da Comissão Sociojurídica são resultado de estratégias coletivas frente aos desafios que se revelam no cotidiano profissional, muitas vezes por meio de requisições institucionais que ameaçam as prerrogativas profissionais e os direitos da população usuária, exigindo, assim, a mobilização em defesa da profissão e de suas bandeiras de luta.

No contexto da pandemia (COVID-19) o espaço das reuniões da Comissão Sociojurídica foi fundamental para essa mobilização, que favoreceu a articulação coletiva para o debate sobre as novas formas para cumprimento da jornada de trabalho, as alterações nos processos e fluxos de trabalho, com o uso das tecnologias da informação e comunicação (TICs). As demandas institucionais e necessidades de atendimento à população usuária exigiam o desvelamento da complexidade da conjuntura e seus impactos para o exercício profissional.

As medidas de prevenção ao contágio pelo novo coronavírus, que implicaram em isolamento, na primeira fase da pandemia, e no

distanciamento social, durante mais de dois anos, acentuaram e aceleraram a incorporação em larga escala das TICs no cotidiano das instituições, com a remotização do trabalho. Assim, foi necessário criar estratégias para o mapeamento do trabalho profissional nesse contexto, para promover o debate frente às normativas institucionais, tendo como referência as orientações publicadas pelo Conjunto CFESS-CRESS.

Desse modo, em um contexto adverso, de emergência sanitária, as assistentes sociais que integram a Comissão Sociojurídica realizaram debates sobre as alterações no cotidiano das instituições e seus impactos para autonomia profissional, compreendendo a necessidade de levantar informações para aprofundar o debate sobre as repercussões éticas e técnicas advindas do trabalho remoto e uso das TICs. Foram realizados dois levantamentos, a partir da organização de um Grupo de Trabalho – Exercício Profissional no Sociojurídico em Tempos de Pandemia, e as análises dos dados e informações coletadas foram aprofundadas nas reuniões da Comissão Sociojurídica. A sistematização dessas análises foi construída ao longo do funcionamento do GT e o presente relatório é um esforço para a consolidação desse processo coletivo.

Importante registrar que no processo de realização desses levantamentos foi identificada a necessidade de formação de um

segundo Grupo de Trabalho – Exercício Profissional nas Forças Militares, Auxiliares e de Segurança, cujo objetivo foi traçar o perfil de assistentes sociais desses espaços sócio-ocupacionais e identificar os desafios e possibilidades de defesa do projeto profissional em instituições desta natureza. A aproximação com estes espaços sócio-ocupacionais foi almejada desde a criação da CSJ, e, durante a pandemia, a participação de assistentes sociais que atuavam na Polícia Militar, no Corpo de Bombeiros, na Aeronáutica e na Guarda Municipal contribuiu para a sinalização de particularidades neste campo de atuação, que também integra o rol de instituições que encarnam o poder do Estado no disciplinamento de condutas e no controle das classes trabalhadoras. Desvelar as particularidades do exercício profissional nestas instituições, sem perder a conexão com as análises já realizadas sobre o Sociojuridico foi um exercício desafiador e determinante para ampliar ainda mais o coletivo de resistência em defesa do projeto ético-político e profissional num contexto tão adverso.

O resultado desses Grupos de Trabalho revela a dinâmica da Comissão Sociojurídica, que, ao longo de duas décadas, apresentou diversas produções sobre temas relevantes e conectados organicamente com a agenda política da categoria. Revela, ainda, o compromisso do CRESS-RJ quanto ao cumprimento da

agenda política deliberada na Plenária Nacional do Conjunto para o triênio 2020-2023, em que os temas **“Requisições Indevidas (1)”**, **“Produção de Documentos Técnicos (2)”**, **“Teletrabalho (8)”**, e, especial **“Trabalho no Sociojurídico (11)”** foram indicados como prioritários no Eixo de Orientação e Fiscalização do Trabalho Profissional.

Deste modo, avalia-se que as reflexões expostas no Relatório Final dos Grupos de Trabalho poderão contribuir para o debate sobre os impactos das alterações no mundo do trabalho e as tendências no exercício profissional com o uso das TICs, sendo necessário aprofundar os limites e possibilidades para o uso dessas ferramentas no atendimento à população. Contribuirão, também, para a problematização acerca das particularidades das instituições que compõem esse complexo Sociojurídico, bem como para a construção de estratégias coerentes para superar os desafios coetâneos.

Por fim, registra-se aqui o agradecimento a todas as assistentes sociais que coordenaram a Comissão Sociojurídica desde sua criação, às assistentes sociais que integraram os Grupos de Trabalho, bem como àquelas que participaram dos levantamentos para mapeamento do trabalho profissional no período da pandemia. A gratidão se estende também a pesquisadoras (es)

que deram suas contribuições em diversas ações realizadas ao longo de dois decênios neste espaço, e, especialmente, às professoras Yolanda Guerra e Rita Cavalcante, que, com excelência e compromisso, prestaram consultoria à Comissão durante a análise preliminar do material sistematizado pelos Grupos de Trabalho, trazendo contribuições fundamentais nos debates coletivos realizados em todas as etapas do processo, pois, como nos diz Angela Davis: “é nas coletividades que encontramos reservatórios de esperança e otimismo”.

MÁRCIA NOGUEIRA DA SILVA
CRESS 11986/7ª Região
PRESIDENTA DO CRESS-RJ

GESTÃO “A LIBERDADE É UMA LUTA CONSTANTE”
(TRIÊNIO 2023-2026)

INTRODUÇÃO

A Comissão Sociojurídica é uma das Comissões Temáticas do Conselho Regional de Serviço Social (CRESS-RJ) e tem como objetivo central realizar ações de orientação do exercício profissional nos diversos espaços sócio ocupacionais que compõem o Sociojurídico, com foco “nos desafios postos às diversas dimensões do exercício profissional de assistentes sociais” (CRESS-RJ, 2022, p. 52).

A Comissão surge provocada por debates realizados pela categoria, tal como a publicação, em 2001, da edição nº 67 da Revista Serviço Social & Sociedade com o título “Temas Sociojurídicos”. No mesmo ano, ocorreu uma sessão temática com o mesmo tema durante o 10º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS), no Rio de Janeiro/RJ. Com os avanços no debate, em 2002, o CRESS-RJ convocou assistentes sociais que atuavam em diversas instituições da área sociojurídica com o objetivo de mapear o trabalho desenvolvido pelo Serviço Social. Em 2003, o CRESS-RJ foi o primeiro do país a instituir uma comissão temática que discutisse o exercício profissional no âmbito sociojurídico. Ao longo de duas décadas, desde sua criação, a Comissão Sociojurídica do CRESS-RJ apresenta uma

trajetória que implicou em organização política de assistentes sociais, pioneirismo em debates nacionais, articulações com movimentos sociais em defesa de direitos humanos, relação com outras categorias profissionais e diversas mobilizações em defesa do exercício profissional de qualidade. Além de ter realizado ações voltadas para a orientação de assistentes sociais que atuam em instituições ou unidades do Sistema de Justiça (Poder Judiciário, Ministério Público e Defensoria Pública), do Sistema Penitenciário, do Sistema Socioeducativo, bem como, mais recentemente, das Forças Militares, Auxiliares e de Segurança Pública.

Não obstante, além de realizar reuniões ordinárias, assim como atividades de natureza orientativa e formativa (jornadas, mesas redondas, rodas de conversa, seminários, etc.) com pautas previstas no planejamento do Conjunto CFESS-CRESS e do Regional, esta Comissão Temática sempre teve como característica a construção de estratégias coletivas e participativas para enfrentamento dos dilemas e desafios postos ao exercício profissional em instituições cuja natureza remonta relações hierárquicas e complexas, em que se observa uma relação de tensionamento entre a garantia de direitos e o controle de indivíduos e grupos.

Desse modo, a presente sistematização baseia-se nas ações promovidas pela Comissão Sociojurídica (CSJ) após decretação da pandemia do COVID-19, que resultou na constituição do Grupo de Trabalho - GT “Exercício Profissional em tempos de pandemia”, que realizou atividades, entre os meses de maio de 2020 a julho de 2022.

Inicialmente serão apresentadas considerações sobre os impactos da pandemia no mundo do trabalho e como os profissionais que integram a Comissão Sociojurídica se organizaram para o debate coletivo sobre esses impactos e a imposição do trabalho mediado por tecnologias de informação e comunicação (TICs). As ações da CSJ durante a primeira etapa do trabalho e as contribuições da Prof.^a Yolanda Guerra, que recebeu o material produzido nesta fase, incidiram no planejamento da segunda etapa de trabalho do GT, sobretudo na compreensão de conceitos sobre regimes e modalidades de trabalho e o uso das TICs.

Em seguida será apresentado um panorama do trabalho profissional nas instituições do Sociojurídico na primeira fase da pandemia, quando foram adotadas as medidas de isolamento. A visão da dinâmica de trabalho nas instituições nesse momento, por meio do primeiro levantamento de dados e informações, foi fundamental para subsidiar as discussões nas reuniões mensais

da CSJ.

Como será exposto, o resultado do primeiro levantamento realizado pelo GT levou à realização de análise sobre as normativas institucionais publicadas nesse período, realizada por 02 assistentes sociais do Tribunal de Justiça e 01 da Justiça Federal, que expuseram a síntese dessa análise em reunião da CSJ e, posteriormente, o material produzido contou com a contribuição de profissionais do GT vinculadas às demais instituições que participam da CSJ.

Por último, será apresentada a síntese do segundo levantamento de dados e informações, elaborado pelo GT na terceira etapa de trabalho. O instrumental de coleta continha com questões objetivas, cujas respostas permitiram a construção de gráficos com informações consolidadas. Esse levantamento foi realizado em um momento de flexibilização das medidas de isolamento e distanciamento para prevenção do contágio pelo Novo Coronavírus, e seu resultado indicou tendências de alterações nas modalidades de trabalho após a pandemia.

Assim, o presente documento tem como objetivo expor os levantamentos e reflexões realizadas pelo GT, com apresentação de suas fases e produções, incluindo as informações e

considerações contidas nas atas de reuniões da CSJ e no artigo apresentado no XVII Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais - “O recrudescimento da digitalização e da remotização do trabalho de assistentes sociais a partir da pandemia da COVID-19: uma sistematização da Comissão Sociojurídica do CRESS Rio de Janeiro”. A elaboração deste artigo marcou o encerramento das atividades do GT . Deste modo, apresenta um panorama do exercício profissional em um contexto adverso de emergência sanitária, apontando os desafios identificados após o período mais agudo da pandemia.

1. IMPACTOS DA PANDEMIA NO MUNDO DO TRABALHO E O PROCESSO ORGANIZATIVO DA COMISSÃO SOCIOJURÍDICA

Partimos do entendimento de que as alterações no mundo do trabalho estão diretamente relacionadas com a crise do capitalismo, que tem início nos anos de 1970 e se estende até os dias atuais, dado o seu caráter cíclico e estrutural, intrínseco ao movimento do Capital. A esse respeito, Netto (2012), ao tratar da crise do capital e suas consequências, salienta que as transformações societárias estão ancoradas no projeto neoliberal expresso pelo tripé flexibilização, desregulamentação

e privatização (2012, p.417).

O impacto dessas transformações no cenário brasileiro, segundo Pires (2023), é vivenciado de forma diversa diante da sua condição de capitalismo periférico e dependente:

[...] vivencia-se esta crise de forma mais aguda, observando-se igualmente esta ancoragem no projeto neoliberal. Ou seja, especialmente a partir dos anos de 1990 e não obstante suas particularidades, os governos brasileiros têm seguido uma cartilha neoliberal e, a partir dela, aprofundado essa flexibilização, desregulamentação e privatização, provocando com isso efeitos nefastos para os trabalhadores (2023, p. 34).

Neste escopo, salientamos que o trabalho profissional também sofre impactos das mudanças no mundo do trabalho e das suas formas de expressão, como informalização, intermitência e plataformização que, de acordo com Abílio (2020), foram intensificadas no Brasil, a partir da contrarreforma trabalhista assegurada pela Lei 13.467, de 2017.

Raicheles (2020), ao tratar da “nova” morfologia do trabalho, salienta que:

A reorganização dos processos produtivos e as novas formas de processamento e organização do trabalho apoiam-se cada vez mais nas tecnologias de informação e comunicação (TICs) e desencadeiam processos continuados de flexibilização dos contratos de trabalho, por meio das diferentes formas de trabalho terceirizado, temporário, em domicílio (home office), em tempo parcial ou por tarefa/projeto, para citar apenas algumas das suas diferentes manifestações [...] (2020, p. 20).

No que se refere ao Serviço Social e, em especial, no Sociojurídico, a terceirização e suas diferentes formas de expressão têm trazido impactos no mercado de trabalho de assistentes sociais. Para Raicheles (2020), o tripé terceirização, flexibilização e precarização se apresenta nos diferentes espaços sócio-ocupacionais onde assistentes sociais e demais profissionais estão inseridos, nas políticas de saúde, assistência social, habitação, entre outros. Em relação ao Sociojurídico, destacam-se as formas de inserção de profissionais como peritos/as e prestadores/as de serviço (PJs). Também são mencionadas as modalidades de teletrabalho, atendimento remoto ou home office, em curso em diferentes instituições, como os Tribunais de Justiça, Defensorias Públicas e Ministério Público” (2020, p. 27- 28).

Este cenário, que é anterior à pandemia e agudizado por esta quando do seu início, demandou reflexão sobre o trabalho profissional de assistentes sociais no contexto da COVID-19 e as questões advindas que envolveram o teletrabalho/trabalho remoto. Nesse âmbito, observou-se que a pandemia acelerou o processo de entrada das TICs no trabalho profissional, uma vez que estas já vinham sendo incorporadas no cotidiano do trabalho por assistentes sociais. Todavia, conforme apresentado na Nota

Técnica “Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia”, elaborada pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), a introdução massiva das TICs e dos meios remotos incide nos processos de trabalho, na relação com outras profissões e trabalhadores/as, na relação com usuários/as, nas condições éticas e técnicas do trabalho e do fazer profissional nos mais diversos âmbitos (CFESS, 2020, p. 02).

No Serviço Social não há vedação normativa ao teletrabalho ou trabalho remoto, mas sim reflexões relacionadas às dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas do trabalho profissional de assistentes sociais. Nessa direção, Matos (2020) salienta que o contexto da pandemia altera o fluxo de trabalho, mas não altera a função social da profissão, suas atribuições e competências. É relevante destacar que os documentos orientativos e normativos produzidos e divulgados a partir do início da pandemia apontam para a necessidade de se resguardar as condições técnicas adequadas para o exercício da profissão, bem como orienta que as/os profissionais devem decidir com autonomia sobre a melhor forma de prestar um serviço de qualidade, garantindo-se o sigilo profissional.

Este cenário ensejou a construção coletiva de escolhas de

natureza ética e técnica no âmbito da CSJ/CRESS-RJ, dado o aprofundamento da remotização do trabalho profissional e das alterações promovidas pelas instituições empregadoras frente à urgência de saúde coletiva imposta. Dentre as alterações realizadas naquele período, destacam-se a forma de cumprimento da jornada de trabalho com regimes diferenciados de trabalho, como o home office e o teletrabalho.

A esse respeito, em artigo elaborado por assistentes sociais que integram a CSJ/CRESS-RJ e apresentado durante o XVII Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS) destacou-se os impactos para o exercício profissional no Sociojurídico no contexto pandêmico:

Em decorrência da pandemia da COVID-19, no início de 2020, as tendências sobre o exercício profissional de assistentes sociais no Sociojurídico demandaram a articulação do coletivo de assistentes sociais para desvendar a complexidade da conjuntura e seus impactos no exercício profissional, especialmente diante de alterações nas formas de cumprimento da jornada de trabalho e em seu processamento. A despeito de tais tendências terem se mostrado, na aparência, como decorrentes da necessidade premente de distanciamento social como forma de evitar o contágio pelo novo coronavírus, foi possível observar a relação com processos societários que vêm incidindo cada vez mais no mercado e nas relações de trabalho, com a incorporação crescente do uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC) no cotidiano das instituições, além de regimes de trabalho que incorporam a remotização do exercício profissional, seja por meio de atividades em home office, seja pelo próprio teletrabalho (2022).

Nesse contexto, foi constituído pela Comissão Sociojurídica o Grupo de Trabalho (GT) intitulado “Exercício Profissional no Sociojurídico em tempos de pandemia”, como meio de aproximação do cotidiano profissional relatado pelas/os profissionais sob o contexto da pandemia e as alterações por ele provocadas e agudizadas. O GT foi constituído e organizado em três etapas, sendo a primeira destinada ao levantamento de informações junto aos/às profissionais que atuam nas instituições que integram o Sociojurídico acerca da atuação e as respostas profissionais na pandemia do novo coronavírus. Este levantamento se deu através de formulário eletrônico e teve como ponto de partida a investigação dos seguintes aspectos: a existência de normativas institucionais sobre o trabalho no período da pandemia; alterações no regime de trabalho durante a pandemia; alterações no processamento do trabalho; trabalho remoto (modalidades, atividades, tecnologias utilizadas e infraestrutura).

Na segunda etapa, a CSJ, a partir da leitura do material disponibilizado acerca do trabalho de assistentes sociais na pandemia, apresentou a síntese das produções, visando oferecer um panorama sobre os impactos desta nova realidade para o cotidiano profissional, que tem no trabalho remoto uma de suas principais expressões. O referido material também incluiu as

¹A esse respeito, destaca-se que na página do CFESS foi criada a seção COVID-19 (Coronavírus) onde constam documentos orientativos e normativas para orientar o exercício profissional de assistentes sociais no contexto da pandemia. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/visualizar/menu/local/covid-19-coronavirus>

²O XVII Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais foi realizado entre os dias 11 e 13 de outubro, de forma online, com o tema: Crise do Capital e exploração do trabalho em momentos pandêmicos: Repercussões no Serviço Social, no Brasil e na América Latina.

orientações normativas emitidas pelas instituições e a proposta de organização do trabalho no âmbito da Justiça Federal do Rio de Janeiro, além de propostas de outros espaços sócio ocupacionais, identificadas por meio de levantamento realizado pelas assistentes sociais, integrantes da CSJ, Carmem Lúcia Nunes da Silv (TJRJ), Josélia Reis (JFRJ) e Teresa Cristina Baptista do Lago (TJRJ).

Diante das leituras realizadas, a centralidade da produção está circunscrita sobre o atendimento remoto como modalidade de intervenção no Serviço Social, observando-se as possibilidades e limites existentes nesta modalidade para a prática profissional.

Cumprе salientar que nesta etapa foi realizada Reunião Ampliada da CSJ, em 26 de março de 2021, de forma remota, com a participação da Prof.^a Yolanda Guerra, da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), que apresentou elementos centrais para o debate acerca das diversas modalidades de trabalho (teletrabalho, trabalho remoto, home office, entre outras) tendo como referência o material até então produzido pelo GT.

Na terceira fase, foi elaborado um novo formulário online que teve por objetivo identificar as condições da atuação profissional na fase de flexibilização das medidas de isolamento

e distanciamento, preventivas ao contágio do COVID-19, possibilitando a comparação com o cenário identificado no início da pandemia (cujos dados foram coletados na primeira etapa).

No prosseguimento das ações, foi realizada análise preliminar das respostas do segundo formulário supracitado, com a assessoria da equipe de pesquisa coordenada pela Prof.^a Rita Cavalcante (UFRJ). Os dados obtidos através da análise foram apresentados em nova Reunião Ampliada da CSJ, ocorrida em 22 de março de 2022, de forma remota.

É pertinente salientar que os resultados alcançados nas três etapas direcionaram o debate do GT e possibilitaram a identificação de tendências no que se refere ao processo de trabalho de assistentes sociais que atuam no Sociojurídico, durante o período da pandemia (COVID-19), que são apresentadas a seguir.

2. PANORAMA DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL EM TEMPOS DE PANDEMIA

A exposição deste capítulo está organizada de acordo com as etapas de trabalho do GT “Exercício Profissional no Sociojurídico em Tempos de Pandemia”. Tanto a constituição do GT como a resposta aos formulários de coleta de dados e informações contou com a adesão das (os) assistentes sociais que trabalham nas instituições do Sociojurídico, e sua realização só foi possível pela mobilização das (os) assistentes sociais que participaram das reuniões da CSJ no período mais agudo da pandemia.

Inicialmente, será apresentada a produção sobre a atuação profissional, elaborada pelas (os) participantes do GT após o primeiro levantamento de dados e informações junto às (aos) assistentes sociais das instituições que integram a Comissão Sociojurídica, realizado nos primeiros meses da crise sanitária causada pelo Novo Coronavírus (COVID-19). Também será apresentada a sistematização realizada pelo GT em relação às normativas institucionais emitidas no período pandêmico.

2.1 - Identificação das alterações na dinâmica do trabalho profissional em decorrência da pandemia

O primeiro levantamento de informações junto às (aos) profissionais de Serviço Social que trabalham nas instituições que integram o Sociojurídico ocorreu em maio de 2020, quando estavam sendo adotadas, pelos estados e municípios, medidas visando o distanciamento físico e a redução da mobilidade, com o objetivo de garantir a biossegurança no contexto da pandemia do novo Coronavírus.

Responderam ao formulário de questões sobre alterações na dinâmica de trabalho assistentes sociais do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ); Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ); Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (DPE RJ); Departamento Geral de Ações Socioeducativas (DEGASE) Defensoria Pública da União (DPU/RJ); Secretaria de Estado de Administração Penitenciária (SEAP), Justiça Federal do Estado do Rio de Janeiro (JFRJ) e Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (PMERJ). No mês de junho de 2020 foram formados 03 subgrupos - responsáveis pela sistematização dos dados e informações coletadas. O formulário para coleta de dados foi elaborado pelo GT e, posteriormente, organizado(Google Forms)

e encaminhado às (aos) assistentes sociais das instituições do Sociojurídico pelas Conselheiras do CRESS-RJ e Coordenadoras da CSJ - Jussara de Lima Ferreira e Márcia Nogueira da Silva, que também organizaram a distribuição das planilhas para o trabalho dos subgrupos.

Cada subgrupo ficou responsável por uma parcela dos formulários respondidos, divididos por instituições. O trabalho de cada subgrupo foi direcionado pelos seguintes eixos: i) Existência de normativas institucionais sobre o trabalho no período da pandemia; ii) Alterações no regime de trabalho durante a crise sanitária; iii) Alterações no processamento do trabalho; iv) O trabalho remoto (modalidades, atividades, tecnologias utilizadas e infraestrutura).

O processo de trabalho dos subgrupos ocorreu por meio de reuniões e da divisão dos questionários entre as integrantes, de forma que cada participante pudesse sistematizar e analisar as respostas apresentadas por profissionais que atuam em outras instituições. Como exemplo, o subgrupo responsável pelos formulários preenchidos por profissionais do MPRJ foi formado por assistentes sociais do próprio MP, da DPE e da DPU. Vale mencionar que a criação de grupo de WhatsApp por cada Subgrupo facilitou a comunicação para o planejamento das

atividades.

Na organização dos subgrupos cada planilha foi demarcada indicando os formulários sob a responsabilidade de cada participante, para a sistematização preliminar, a partir de um roteiro base com os eixos mencionados anteriormente e elaborado em conjunto por todos os subgrupos.

Após este processo de sistematização e análise de todos os formulários, os subgrupos realizaram reuniões para sistematização final dos dados e informações coletadas, com considerações sobre as reflexões e considerações sobre o conteúdo dos formulários durante as reuniões. Cada subgrupo escolheu uma relatora para apresentação da sistematização do material em Reunião Ampliada da Comissão Sociojurídica, realizada no mês de agosto de 2020.

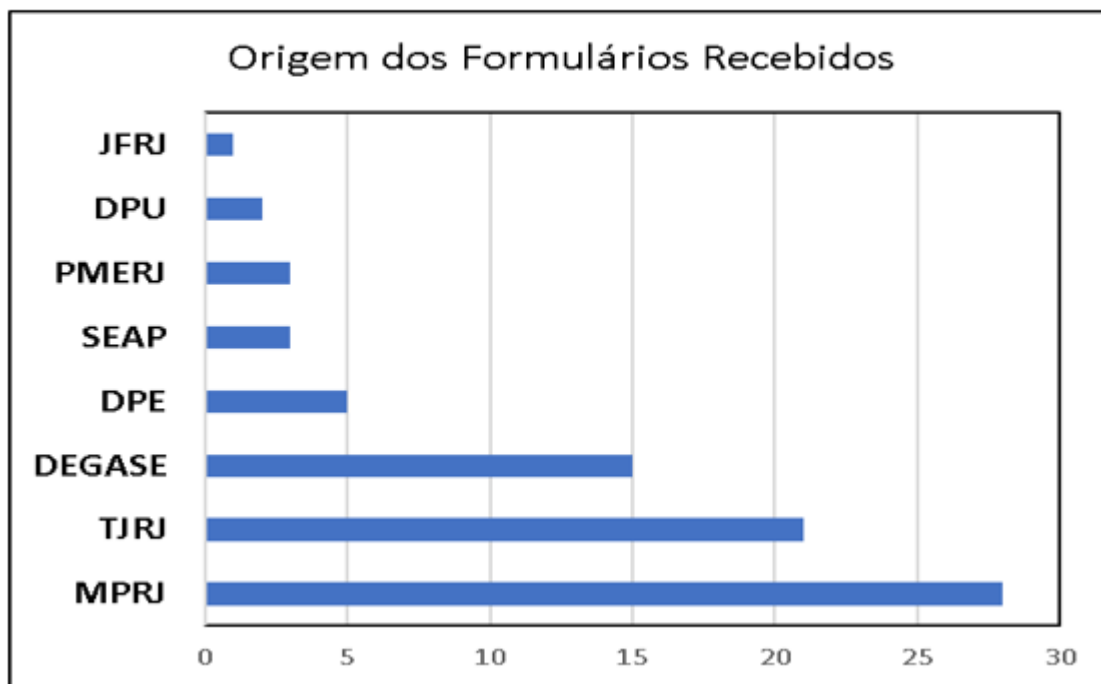
O primeiro instrumento de coleta consistiu em um formulário com perguntas, na maioria, abertas, enquanto o segundo formulário - resultado de uma análise inicial realizada na primeira etapa foi construído com perguntas objetivas, em sua maioria. Importante, também, sinalizar que na segunda etapa do trabalho, a partir das discussões realizadas nas reuniões mensais da CSJ, foi deliberada a criação de um segundo Grupo de Trabalho, formado por assistentes sociais que trabalham nas

³O DEGASE é um Departamento da Secretaria de Estado de Educação do Rio de Janeiro (SEEDUC).

Forças Militares, Auxiliares e de Segurança, tendo em vista as especificidades dessas instituições, inclusive na identificação do perfil profissional.

Na análise preliminar do levantamento foram identificados 79 formulários, correspondentes a 08 instituições do Sociojurídico, conforme exposto no gráfico abaixo.

Gráfico 1



2.1.1 - Relatório do Subgrupo I⁴

O Subgrupo I foi formado com as(o) seguintes assistentes sociais: Caio Cesar Wollmann Scahaffer, Eliana Beserra da Silva, Jussara de Lima Ferreira, do TJRJ; Josélia Ferreira dos Reis; da JFRJ; Carolina Alves de Oliveira, do DEGASE;

Leandro Pereira Serafim, da PMERJ; e Rita Marilza Bravin, da SEAP.

Este subgrupo analisou o total de 27 formulários, sendo 21 do TJRJ, 01 da JFRJ, 02 da DPU e 03 da PMERJ. A seguir será apresentada a síntese da sistematização da análise dos formulários, de acordo com os eixos supracitados.

No que se refere às orientações institucionais sobre o trabalho no período de pandemia, a maioria informou, de maneira genérica, sobre a existência de normativas quanto à suspensão das atividades presenciais e o estabelecimento da modalidade de trabalho home office e teletrabalho. Além disso, indicaram sobre normativas que estabelecem atuação em plantões extraordinários e uso das TICs para a realização do trabalho, além de orientações sobre a previsão de prazos para retorno das atividades.

Em relação às normativas institucionais no TJRJ, além dos Provimentos Nº 33, 34, 36 e 38 de 2020 da Corregedoria Geral da Justiça (CGJ), foi mencionado o Documento de Orientação sobre o Trabalho à Distância, produzido pelas chefias dos Serviços de Apoio às Equipes Técnicas direcionado aos profissionais de Serviço Social e de Psicologia da instituição. Na DPU e JF foram identificadas as normativas Ordem de Serviço e Resolução do TFR2, respectivamente.

⁴O relatório do Subgrupo I é resultado da coleta de dados e informações realizadas entre os meses de maio e junho de 2020, sistematizados no mês de julho daquele ano. Assim, as análises e considerações apresentadas neste capítulo correspondem ao ano de 2020.

Quanto à alteração no regime de trabalho durante a pandemia, somente 01 profissional respondeu que não houve alteração. As principais alterações descritas pelos profissionais são: instituição da modalidade de trabalho remoto (22) e de escala de plantões/rodízio (08). Observa-se a coexistência de duas modalidades de trabalho em um ou mais espaços de inserção profissional, especialmente no TJRJ (trabalho remoto e escala de plantão). No entanto, 01 profissional assinalou outra modalidade (“home office em conjunto com atividades externas e, quando necessário, presencialmente no setor”). Na DPU e JFRJ foi indicado apenas o trabalho remoto como alteração. Na PMERJ parece prevalecer a escala de plantão, sendo identificada também a redução de carga horária e o trabalho remoto.

No que diz respeito às alterações no processamento do trabalho, a totalidade dos formulários respondidos indica que houve alterações. A partir das atividades impactadas, pode-se inferir que as alterações ocorreram no fluxo, na dinâmica, nos instrumentais e nas atividades. Cabe observar que o impacto mais citado foi a suspensão das intervenções e atendimentos às (aos) usuárias (os), seguida da menção referente à suspensão dos prazos processuais. Outras respostas corroboram com essa incidência, tais como: suspensão das atividades externas; suspensão das entrevistas e visitas domiciliares; inviabilização

da realização do estudo social; impossibilidade de realização de estudo social por meio de comunicação remota e emissão de parecer; impossibilidade de realização de acompanhamento das medidas e penas alternativas e depoimento especial feito remotamente; suspensão da realização do grupo de empoderamento de mulheres; suspensão do acompanhamento direto ao público que reside sozinho.

Ao que parece, muitos profissionais consideram incompatível a realização do estudo social por meio do trabalho remoto e mediado pelo uso das TICs. Considerando essa questão, algumas indagações se apresentam: Que respostas serão ou estão sendo dadas às demandas postas no processo de trabalho da profissão em tempos de pandemia? Que documentos estão sendo produzidos? Como se assegura a legitimidade da profissão nos espaços sócio ocupacionais com alterações tão significativas nas rotinas de trabalho? Quais procedimentos técnicos podem ser realizados, mediados pelo uso das tecnologias da informação e comunicação sem ferir questões éticas? De fato, estão sendo asseguradas as condições técnicas e éticas pelas instituições? De que forma isso tem se dado? Todos as (os) usuárias (os) estão sendo atendidos? Estamos garantindo ou violando direitos?

Por outro lado, algumas respostas mencionam o impacto da

pandemia no processamento do trabalho e pontuam a realização de atendimento de urgência por meio remoto, pontuando ações como a realização de contatos e de “entrevistas”/atendimentos por telefone ou videoconferência. Pode-se observar a preocupação do efeito dessas alterações na qualidade do trabalho e do atendimento prestado, já que se identifica que respostas rápidas e superficiais têm sido dadas, via recursos tecnológicos da informação e comunicação, a demandas complexas.

Sob esse aspecto, causa certa estranheza que a predominância de respostas acerca das requisições institucionais tenha indicado que tais solicitações têm observado as “Atribuições e competências previstas na Lei 8662/93”. Isso nos leva a crer que houve uma padronização de resposta e que os respondentes compreendem que as mudanças no fluxo, na dinâmica, nos instrumentais e nas atividades não implicam em demandas indevidas. Entretanto, com incidência menor (11 formulários), observa-se que, apesar de haver a compreensão de que as requisições institucionais permanecem de acordo com a lei que regulamenta a profissão, a solicitação de realização de estudo social a partir do uso de TICs foi considerada indevida. No TJRJ, 08 requisições indevidas foram identificadas, sendo majoritariamente relacionadas à incompatibilidade da realização de estudo social, entrevistas, grupos e atendimentos por meio

remoto ou virtual. A identificação de somente requisições indevidas ocorreu no TJRJ (2); na PMERJ (1) e na JF (1).

Considerando as questões acima, outro elemento merece atenção: somente no TJRJ e na JF foram identificadas respostas que indicam que as condições éticas não estavam garantidas, totalizando seis ocorrências (22%).

No tocante à participação de profissional ou equipe de Serviço Social na definição de fluxos e instrumentos, é possível observar a indicação da existência de planejamento profissional de contingenciamento, mas não há menção objetiva sobre a participação na definição de fluxos e de instrumentos para tal. A resposta positiva corresponde a 52% dos formulários respondidos, enquanto 48% das assistentes sociais identificaram a inexistência de planejamento. Cabe observar que no TJRJ, observa-se a prevalência da resposta negativa (57%). As respostas sobre a não participação na definição de processos e fluxos, ou não existência de planejamento profissional, podem refletir uma organização do processo de trabalho feita por uma coordenação técnica que não envolve profissionais “da ponta” no planejamento. Isso pode se dar em virtude da estrutura organizacional, ou do momento emergencial vivenciado com a pandemia. É preciso conhecer esta realidade para analisar melhor

os dados coletados.

Em todas as instituições, observa-se a tendência organizacional para a individualização das atividades de trabalho, a partir dos fluxos, das atividades, e da distribuição das demandas (processos, procedimentos administrativos) e respostas profissionais.

Apesar da similaridade de alguns aspectos (realização de contatos telefônicos, de videoconferências para algumas atividades, de suspensão das atividades presenciais, e do impacto na realização de entrevistas e visitas domiciliares), é possível perceber a inexistência de uma organização comum das (os) profissionais de uma mesma instituição. Nenhuma das respostas aponta para a existência de um fluxo comum de trabalho ou de atividades, que possam indicar o contrário. Duas hipóteses se apresentam a partir dessa questão: 1) As (os) profissionais podem trabalhar em setores distintos ou em funções específicas (gestão, atendimento, etc); 2) O trabalho em home office e a falta de dados de ações coletivas demonstram, de fato, certo grau de individualização nos fluxos e nas atividades.

No que diz respeito às alterações no processamento do trabalho e trabalho remoto (modalidades, atividades, tecnologias utilizadas e infraestrutura), observa-se a predominância da

inclusão de profissionais no regime remoto de trabalho em todas as instituições. Entretanto, não há elementos que possibilitem a afirmação de que este foi um regime adotado para todas (os) as (os) profissionais de uma mesma instituição, uma vez que as (os) respondentes representam uma parcela das (os) assistentes sociais de cada instituição.

Cabe citar que no TJRJ o plantão se deu de modo presencial, por assim, neste espaço ocupacional, dispensou-se o trabalho presencial nas serventias, podendo o (a) servidor (a) do rodízio ser convocado (a) para comparecer na unidade jurisdicional nos casos estritamente necessários. Cabe pontuar que as equipes técnicas tiveram o atendimento por escala, apenas no primeiro mês, quando decretada a pandemia, depois este passou a ser feito remotamente, via Regime Diferenciado de Atendimento de Urgência - RDAU - e sistema de sobreaviso, sendo o trabalho presencial suspenso em março (Aviso CGJ 298/2020). Houve retomada das atividades presenciais, observando-se, na instituição, a instalação de um sistema híbrido, com a coexistência de escalas presenciais e a permanência do trabalho remoto para os grupos de risco de contaminação pela COVID-19. Na DPU, o atendimento foi restrito aos casos emergenciais, os quais são realizados pelos servidores em teletrabalho (Ordem de Serviço Nº 14). Na JF, o regime de trabalho remoto para o desempenho de

todas as atividades administrativas e jurisdicionais foi instituído em caráter excepcional (Resolução do TFR2). Assim, a análise da totalidade dos formulários indica a identificação da modalidade de trabalho remoto como Teletrabalho e/ou Home office.

No tocante às atividades realizadas por meio remoto, os profissionais identificaram: contatos telefônicos e por endereço eletrônico; elaboração de documento técnico/relatório/ofício; reuniões para discussão de caso; reuniões de equipe; participação em audiência; acompanhamento de crianças em estágio de convivência; consulta e alimentação de Sistemas (como o preenchimento do formulário do Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento – SNA); articulação/reuniões on-line com a rede; atendimentos virtuais e reuniões on-line; consultoria; entrevistas por meio remoto; orientações via whatsapp.

Para o desenvolvimento das atividades mencionadas, foram identificados alguns recursos tecnológicos, tais como telefone; computador; software de edição de texto e e-mail, aplicativos de mensagem (whatsapp), plataformas de comunicação (zoom, teams, hangout).

Vale ressaltar que não foi possível identificar a infraestrutura ofertada pelas instituições para realização do trabalho remoto nos formulários analisados. Parece que esta lacuna expressa a

falta de uma questão específica que abarque esse tema. Contudo, a partir das normativas institucionais avaliadas, verifica-se a ausência de referência à oferta de recursos tecnológicos às (aos) profissionais de Serviço Social.

No caso do TJRJ, as normativas indicam o emprego dos recursos tecnológicos para atendimento aos jurisdicionados (Provimento CGJ nº 36/2020), inclusive para a realização de entrevistas, mas o documento é omissivo em relação ao fornecimento dos recursos citados. Entretanto, no documento “Orientações para atuação frente à COVID-19”, elaborado pelas chefias das equipes técnicas, consta que, durante o período da pandemia, serão utilizados os equipamentos pessoais (telefone e computador) das (dos) profissionais. Parece que atribuir aos profissionais a utilização de equipamentos pessoais ocorreu em todas as instituições que adotaram o trabalho remoto. Não diferente do que ocorre quando as empresas adotam esse regime de trabalho, os custos com infraestrutura (organização do espaço de trabalho, acesso a equipamentos e tecnologias e rede de internet) são atribuídos aos trabalhadores.

Na maioria dos formulários há a sinalização de existência de normativas sobre as formas de trabalho remoto na instituição, porém em poucas delas foi identificada essa questão e alguns instrumentos o fazem de modo genérico.

No TJRJ, algumas assistentes sociais identificaram os Provimentos/Atos (33, 34, 36, 38 da CGJ) e fizeram referência às orientações para atuação à distância do conjunto CFESS/CRESS e da Divisão de Apoio às Equipes Técnicas. Cabe mencionar que o trabalho remoto existe no TJ para os serviços cartoriais desde 2018, onde não há atuação de assistentes sociais. Na JF foi identificada a Resolução do TFR2 que institui, em caráter excepcional, o regime de trabalho remoto para o desempenho de todas as atividades administrativas e jurisdicionais do Tribunal e das Seções Judiciárias dos Estados do Rio de Janeiro e do Espírito Santo. Na DPU foi identificada a Ordem de Serviço de nº 14, a qual restringe o atendimento somente aos casos emergenciais, que são realizados pelos servidores em teletrabalho. Cabe observar que em junho foi editada a Resolução 163, que regulamenta o teletrabalho para os servidores no âmbito da DPU, a qual não está relacionada à adequação ao contexto da pandemia. Na PMERJ, embora não tenha sido identificado nos formulários, há a Resolução SEPM nº 432 de 07 de abril de 2020.

Sobre o eixo 6, que diz respeito às alterações no regime e no processamento do trabalho durante o período da pandemia, destaca-se que as mudanças no processamento do trabalho geraram insegurança e dúvidas sobre como atuar em um

contexto de crise sanitária. Além disso, é importante avaliar os impactos que a redução/paralisação de serviços prestados pelas instituições exercem sobre a população usuária.

Outra reflexão importante se refere aos limites do trabalho realizado por telefone e videoconferência e as respostas produzidas sob essas condições de trabalho. Quais são as respostas produzidas na modalidade de trabalho remoto e com o uso das TICs? Só é possível produzir respostas rápidas e superficiais às demandas? O uso das TICs promovem alternativas importantes? Que documentos foram produzidos a esse respeito?

Evidenciou-se, assim, a necessidade de identificar o que é possível fazer remotamente na relação com o usuário, com outros profissionais e com as instituições, garantindo a qualidade dos serviços prestados, respeitando as condições éticas da profissão, bem como os direitos dos (as) usuários (as).

Chama a atenção uma padronização da resposta ao item “Requisições solicitadas pelo gestor” uma vez que as (os) profissionais sinalizam requisições indevidas que confrontam diretamente a resposta padronizada “Atribuições e competências previstas na Lei 8662/93” dada nesta questão.

Em um dos instrumentos respondidos foi apontado que o Ofício

81/2020 do CFESS não respalda o suficiente a(o) profissional em relação ao estudo social, via trabalho remoto, tendo em vista que este sinaliza apenas uma não recomendação de sua realização nestas condições.

Diante da análise dos dados, ficou evidente a modificação de fluxos e de atividades nas instituições, com a suspensão das atividades presenciais. Além disso, foi possível observar a necessidade de discussão e de planejamento a respeito da definição de intervenções viáveis no retorno das atividades presenciais, incluindo problematizações sobre questões éticas, conforme pontuado nas observações de um dos formulários respondidos. Cabe destacar que, embora tenha sido identificada a preocupação com as questões éticas que envolvem o retorno do trabalho presencial, na realização do trabalho remoto foi sinalizado que as condições éticas são garantidas pela instituição em questão.

Apesar da informação sobre a existência de planejamento profissional de contingenciamento, não há indicação sobre o conteúdo deste planejamento, não sendo possível fazer uma análise mais detalhada a esse respeito. É importante atentar que muitos profissionais responderam negativamente à questão, sendo necessário conhecer esta realidade para analisar melhor

os dados.

Cabe destacar que alguns profissionais indicam requisições por parte dos gestores de acordo com a lei da profissão, mas também as sinalizam como sendo indevidas em outro momento. Apenas um formulário descreve resposta indicando haver apenas requisições indevidas na instituição em que atua.

Se fazem fundamentais reflexões a respeito dos limites do trabalho realizado por telefone e videoconferência e sobre as respostas produzidas sob essas condições de trabalho. No entanto, é preciso também refletir se a modalidade de trabalho remoto e o uso das TICs só produzem respostas rápidas e superficiais às demandas ou se é possível fazer uso das tecnologias de modo a desburocratizar e facilitar o acesso dos usuários aos direitos que lhes são próprios. Sendo assim, é necessário identificar o que é possível de ser realizado remotamente, nas relações com os usuários, com outros profissionais e com as instituições, buscando-se sempre garantir a qualidade dos serviços prestados e respeitando as condições éticas da profissão, bem como os direitos dos usuários.

Há outro aspecto fundamental a ser pontuado – a falta de disponibilização de recursos cedidos pelas instituições para

a realização de trabalho remoto. Foi identificado que tem sido repassado ao trabalhador os custos para a realização do seu próprio trabalho, fato que indica ainda maior exploração e precarização do processo de trabalho em tempos de pandemia. Também é importante ter atenção ao movimento de intensificação do trabalho nesta fase pandêmica, conforme já pontuam alguns estudos. Tal intensificação pode ser visualizada no resultado do levantamento em questão através da falta de estações de trabalho adequadas à realização do trabalho desenvolvido remotamente. Cabe pontuar que a existência de estações de trabalho adequadas às necessidades de quem atua com tecnologias, que envolve digitação de documentos, é importante no sentido de minimizar impactos na saúde dos trabalhadores que estão atuando de forma remota.

Ademais, considera-se que o uso das TICs mostra-se como uma pressão institucional para o atendimento às demandas profissionais. Há um questionamento/tensão por parte dos profissionais quanto à compatibilidade do uso das tecnologias com as atividades realizadas. A leitura das normativas e de outros documentos institucionais podem contribuir para a análise das condições de implementação do teletrabalho, demonstrando tal pressão. É possível observar que o teletrabalho foi instituído de forma excepcional nos espaços sócio-ocupacionais como

medida para manter a prestação de serviços. Vale ressaltar que a DPU regulamentou o teletrabalho como regime de trabalho para além desse momento. No TJRJ, o trabalho remoto já está regulamentado para os servidores do cartório. Alguns questionamentos se colocam: Quem define os recursos tecnológicos a serem usados e o momento? Qual o controle sobre o acesso aos conteúdos produzidos nas reuniões e entrevistas realizadas por meio das TICs?

No tocante às sugestões e propostas apresentadas pelos respondentes, destacam-se: Discussão sobre trabalho técnico nas varas de família; Refletir sobre a realização de estudos sociais por meio do trabalho remoto; Orientações mais objetivas do conjunto CFESS/CRESS sobre a elaboração de relatórios e pareceres à distância; Necessidade de uma reinvenção do fazer profissional, de forma comprometida, criativa e crítica, tendo como égide os princípios éticos defendidos pela profissão e, não menos importantes, a realidade objetiva dos sujeitos que demandam nossa intervenção; Orientações do conjunto CFESS/CRESS que considerem a perspectiva dos profissionais da “ponta”; Realização de planejamento e definição de atividades viáveis no retorno das atividades; Problematização das questões éticas; Argumentação com embasamento técnico em casos de assédio, procurando garantir o espaço institucional sem choque

com os demandantes; Fornecimento de orientações técnicas que visem garantir os direitos dos assistidos sem exposição pessoal.

Por fim, foi possível identificar algumas intervenções como boas práticas. Uma delas é a indicação de preocupação da instituição com a organização do trabalho remoto, já que a organização possibilita pensar no processo de trabalho, indicando suas possibilidades e limitações. Além disso, o planejamento profissional de contingenciamento indica uma prática interessante de busca por pensar o trabalho coletivamente neste momento. Porém, conforme já sinalizado, a forma de participação profissional nesse processo não foi possível de ser identificada.

As articulações realizadas a fim de garantir os direitos dos usuários no contexto de pandemia também são práticas valorosas em um cenário tão adverso. Exemplos desse esforço foram citados, como: articulação com a central de recepção de adultos e famílias para obtenção de vaga em equipamento público para subsidiar o pedido de liberdade provisória para os presos estrangeiros; elaboração de ofício para a Secretaria de Administração Penitenciária solicitando informações sobre os presos federais, a fim de identificar os apenados com agravos de saúde e com mais de 60 anos para subsidiar o pedido de habeas corpus coletivo; articulação com consulados e embaixadas.

Os encaminhamentos à Comissão de Orientação e Fiscalização (COFI/CRESS-RJ) sobre as requisições indevidas se apresentam, do mesmo modo, como boas práticas, já que evidenciam uma aproximação da categoria com o conjunto CFESS/CRESS, no sentido de buscar melhores condições de trabalho e de questionar solicitações impróprias.

2.1.2 - Relatório do Subgrupo II

O subgrupo 2 analisou 28 formulários, que foram distribuídos entre as (os) Assistentes Sociais que atuam no MPRJ. Além dos resultados das perguntas presentes nos formulários, foram elaboradas observações gerais a respeito dos assuntos tratados no levantamento.

Este subgrupo foi composto pelas seguintes assistentes sociais: Anália dos Santos Silva, Monique Silva de Carvalho Santos e Danielle Florêncio da Silva, do MPRJ; Miriam de Souza Silva e Sheila, do TJRJ; Priscila Regina Alves de Souza,, da DPE RJ; e Ethel Proença Braga, da DPU.

Em relação a existência de normativas institucionais sobre o trabalho, no período de pandemia, provocada pela COVID-19, cerca de 92% das (os) assistentes sociais responderam que sim, e

menos de 10% responderam que não. Contudo, aproximadamente, 46% das(os) profissionais descreveram a normativa referida. As normativas informadas pelo(as) profissionais foram: Resolução Conjunta GPGJ/CGMP Nº 21, de 13 de março de 2020; Notas técnicas referentes ao sistema prisional; Ordem de Serviço a respeito do trabalho em home office, onde os profissionais só serão acionados em caso de urgência.

A partir das respostas, o Grupo de Trabalho traçou algumas observações, a dizer: - A Resolução nº 21/2020 foi a primeira normativa a tratar do regime de trabalho dos servidores do MPRJ durante a pandemia. Posteriormente, mais duas resoluções foram indicadas. Houve referência às notas técnicas do sistema prisional, provavelmente, pelo fato da profissional que sinalizou ter atuado com essa temática, embora as normativas (DEPEN, SEAP e/ou outras) não tratem do trabalho das (os) assistentes sociais do MPRJ. Uma das profissionais citou que a “Orientação da coordenação” valia como normativa institucional.

Durante reunião deste Subgrupo foi identificado que houve dúvida em relação à primeira questão do formulário (pergunta nº 1), pois alguns profissionais teriam compreendido que a pergunta era referente a normativas específicas para o Serviço Social e não para todos os servidores,, o que pode ter interferido no resultado

da coleta.

Sobre as alterações no regime de trabalho durante a pandemia, a totalidade das (os) Assistentes Sociais indicou que houve alteração, porém, aproximadamente, 57% do/as profissionais descreveram as alterações ocorridas. O tipo de alteração sinalizada foi a indicação do trabalho remoto.

Quanto às alterações no processamento do trabalho do/as Assistentes Sociais, 100% dos (as) profissionais indicaram alterações. Ainda que não tenham mencionado as alterações da forma como foram classificadas no roteiro para análise, algumas delas foram identificadas nos espaços do formulário destinados à descrição, assim como nas listagens de requisições. Desta forma, as alterações identificadas, foram: i) No fluxo: na listagem de requisições há relato de trabalho que não indica a alteração de fluxo, mas durante a reunião do Subgrupo foi possível identificar que, em um dos setores, as solicitações dos promotores de justiça deixaram de ser realizadas via formulários ou ofícios, que eram protocolados para gerar procedimento físico. No referido setor, as solicitações no período da pandemia foram realizadas por e-mail e o envio de documentos técnicos, em resposta às solicitações, também; ii) Na dinâmica - atraso no atendimento das demandas institucionais; iii) Nos instrumentais - uma das

profissionais sinalizou que passou a usar uma outra proposta de trabalho junto às entidades e instituições, com a realização de reuniões, em vez de ir às instituições fazer as vistorias; iv) Nas atividades - a maioria narrou a suspensão de atividades realizadas antes da pandemia, mas poucos fizeram menção a novas atividades.

As atividades suspensas mencionadas foram: visitas domiciliares e institucionais; atendimentos técnicos presenciais; entrevistas sociais e realização de estudos sociais de situações de crianças e adolescentes; inspeções em diversos equipamentos prestadores de serviços públicos; vistorias técnicas nas instituições fiscalizadas por promotores de justiça. E, apenas, uma profissional narrou a participação em novas atividades: participação em reuniões de articulação de ações de contingenciamento, monitoramento de unidades socioeducativas de privação de liberdade, de ações do DEGASE, de ações da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos (SEDS DH), da Fundação Infância e Adolescência (FIA) e da Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos (SMASDH) na área de infância e juventude e atuação no Grupo de Trabalho de Relações Etnicorraciais do MPRJ e na Comissão Permanente Multidisciplinar de Acessibilidade da instituição.

No tocante à participação de profissional ou equipe de Serviço Social na definição do processamento de fluxos e instrumentos, aproximadamente, 85% das (os) profissionais sinalizaram que não participaram, mas, apenas, 14% apontaram que tiveram a participação.

Com referência a identificação de tendência institucional para a individualização das atividades de trabalho, o que foi assinalado em alguns formulários foi a ausência de espaços institucionais para debates sobre o trabalho do Serviço Social do MPRJ, em âmbito estadual. Em virtude do exposto, o Subgrupo elaborou algumas observações, a dizer: Nos formulários analisados pelo grupo não foi possível perceber essa tendência na instituição. Porém, durante a reunião virtual do Subgrupo, alguns profissionais da instituição falaram da dinâmica institucional e da tendência à individualização do trabalho profissional, que se dá em algumas esferas do Ministério Público, especialmente no interior do Estado. Inclusive, foi através do item sugestão que alguns profissionais fizeram a menção da necessidade de uma organização coletiva para a discussão do trabalho do Assistente Social à nível estadual. Na lista de requisições há menção ao planejamento coletivo dos profissionais de um mesmo setor para o enfrentamento do período de pandemia, dando prosseguimento ao que já era praticado antes, o que parece não representar a

realidade de toda a instituição.

Mostrou-se importante pontuar que, embora apresente-se tais questões, no ano de 2011 houve uma mobilização dos profissionais na construção de uma Matriz Teórico Metodológica do Serviço Social, no Ministério Público no Estado do Rio de Janeiro, que resultou na publicação de duas Resoluções que dispõem que assistentes sociais, psicólogos e pedagogos exercem a função de assessor técnico em matéria de cada especialidade. Inclusive, fora quesitado na referida Matriz o que compete a um assessor técnico realizar em matéria de Serviço Social. No entanto, não houve prosseguimento dos encontros estaduais de Serviço Social/MPRJ para tratar do conteúdo da referida Matriz. As (os) assistentes sociais da instituição não se reúnem desde 2012 (em âmbito estadual ou por área de atuação).

Sobre a inclusão do/as profissionais de Serviço Social em regime de trabalho remoto, todas (os) assinalaram que estavam nesta modalidade. As nomenclaturas de trabalho remoto utilizadas na instituição são: Teletrabalho (antes da Pandemia um grupo de assistentes sociais já trabalhava nesta modalidade) e Regime Diferenciado de Teletrabalho (RDT), instituído na Pandemia para todas (os) as (os) assistentes sociais e demais servidores do MPRJ.

É notório que alguns profissionais já participavam do “Projeto Piloto de Teletrabalho” da instituição, atuando em home office alguns dias da semana. O Projeto foi implementado no ano de 2017 e, desde então, vem sendo ampliada a inclusão de setores do MPRJ nesta modalidade. Assim, no período de emergência sanitária a instituição inseriu a totalidade de servidores nessa modalidade, com nova nomenclatura para o período de exceção. O RDT corresponde ao trabalho remoto. A nomenclatura estabelece distinção entre o trabalho remoto neste período e o definido no “Projeto Piloto de Teletrabalho”, que foi suspenso durante a pandemia, já que implicaria em atividade presencial durante alguns dias da semana.

No que tange as atividades realizadas por meio remoto, bem como quais foram as tecnologias utilizadas para isto, podemos destacar as seguintes práticas: Reuniões de equipe de Serviço Social e reuniões de equipe interprofissional, para planejamento das ações (utilizou a Plataforma Teams); Análise de documentos relacionados à pandemia para a expedição de recomendações ministeriais (utilizaram e-mail institucional e canais da plataforma Teams para recepção de documentos); Contato telefônico com usuários (utilizaram o telefone pessoal e outros meios não indicados); Elaboração de documentos técnicos (consultorias técnicas e relatórios sociais), com base nas visitas realizadas

antes da pandemia. E no período da pandemia, os documentos produzidos foram com base na documentação enviada pelas instituições, onde a análise foi baseada nas normativas pertinentes a cada área [utilizaram o sistema Microsoft Office 365 e a consulta às informações do sistema sob gestão da instituição: Módulo Criança Adolescente (MCA)]; Reuniões do Grupo de Trabalho institucional sobre Relações Etnicorraciais do (utilizou a Plataforma Teams); e Reuniões da Comissão Permanente Multidisciplinar de Acessibilidade (utilizou a Plataforma Teams).

Desta forma, para a realização do trabalho remoto, a instituição ofertou aos servidores a seguinte infraestrutura: Acesso livre ao sistema Office 365 (OneDrive, Teams, Sharepoint) e Laptop para os servidores que informaram não dispor do equipamento (uma das assistentes sociais do teve acesso a este recurso). Além do mais, pode-se observar que não foi disponibilizado qualquer recurso financeiro para os custos com Internet (pagamento do auxílio locomoção suspenso quando implementado o Regime Diferenciado de Teletrabalho).

Algumas observações gerais e pontos de atenção foram percebidas pelo Subgrupo, seja na análise dos questionários e requisições institucionais, seja através das discussões levantadas na reunião virtual, quanto às alterações no regime e

no processamento do trabalho durante o período da pandemia. Pode-se destacar a ênfase na suspensão de atividades voltadas para a fiscalização ministerial e poucas informações sobre a assessoria técnica no fomento de políticas públicas e atuação dos gestores das políticas públicas no contexto da pandemia. Assim, cabe ressaltar que, atualmente, apenas uma (1) assistente social integra o quadro permanente de servidores do MPRJ. Os demais (cerca de 70 assistentes sociais) ocupam cargos comissionados, exercendo a função de “assessores técnicos em matéria de Serviço Social”, conforme o disposto na Resolução GPGJ nº 1.780, de 13 de novembro de 2012, e na Ordem de Serviço GAB SUB-ADM nº 001, de 14 de novembro de 2012. Durante a reunião do Subgrupo foi ressaltada a fragilidade do vínculo das (os) profissionais com a instituição, em razão da ausência de concursos públicos para assistentes sociais (o último foi em 2001) e prevalência do ingresso via cargo comissionado, o que contribui para a individualização do processamento do trabalho e dificulta a organização coletiva dos profissionais, bem como pode incidir em rupturas na identidade profissional na instituição. Outro ponto observado é a indicação da falta de planejamento institucional do Serviço Social em âmbito estadual, o que fica mais evidente no período de emergência sanitária. Tal observação pode indicar tendência a uma prática profissional atomizada e isolada, que carece de maior debate na Comissão Sociojurídica.

⁵ As/os profissionais de Serviço Social que atuam no MPRJ estão lotados em setores localizados na Capital e no Interior do estado.

Ainda na reunião realizada por este grupo, diversos pontos foram levantados possibilitando a verificação de várias questões existentes dentro do MPRJ, no que diz respeito a organização do Serviço Social em suas diferentes inserções no referido órgão, uma vez que a realidade das profissionais que atuam na capital fluminense, em sua maioria junto aos CAO's - Centros de Apoio Operacionais - é bem diferente das que integram os CRAAIs - Centros Regionais de Apoio Administrativo e Institucional - que ficam dispostos no interior do estado. Parece haver uma tendência de individualização da atuação nestes Centros, logo, dificultando práticas mais alinhadas. Desta forma, a partir da reunião, pode-se considerar que as equipes que estão nos CAO's conseguem manter a unidade do serviço e refletirem acerca da prática realizada, o que viabiliza, por exemplo, o planejamento da atuação nesse momento de crise. É importante considerar que as (os) profissionais que atuam nos CAOs trabalham com temáticas específicas, relacionadas à nomenclatura de cada CAO (Infância e Juventude, Idoso e Pessoa com deficiência, Cidadania etc.). Enquanto os profissionais lotados nos CRAAIs respondem a demandas de Promotorias de Justiça com atribuições distintas (família, idoso, infância, pessoa com deficiência, violência contra a mulher, educação etc.). Muitas vezes, esses profissionais sequer conseguem se organizar em equipe, por temática, por

exemplo.

Salienta-se também que todos os profissionais responderam que não obtiveram requisições indevidas, bem como que as condições éticas e técnicas foram preservadas, o que nos suscitou certo estranhamento. Em reunião virtual, levantamos alguns pontos para a reflexão, especialmente em relação à precariedade dos vínculos profissionais e a falta de organização coletiva para discussão de processo de trabalho (antes e durante a pandemia), com tendência à individualização do mesmo. Portanto, a ausência de espaços de organização e de debates sobre o exercício profissional, em âmbito estadual, se apresenta como um dificultador à discussão sobre a atuação profissional e o uso de tecnologias e meios remotos na instituição, sob o ponto de vista ético, assim como ao fomento do debate sobre planejamento e atuação dos Assistentes Sociais em situações de calamidade.

Por derradeiro, não se identificou nos formulários a menção, por parte do/as profissionais, de boas práticas ao exercício profissional, porém na listagem de requisições consta experiência na qual a equipe Serviço Social de um dos setores do MPRJ utilizou recursos tecnológicos disponibilizados pela instituição para dar continuidade às ações de planejamento e capacitação, bem

como ao processo de assessoramento técnico aos promotores de justiça, contribuindo com a elaboração de recomendações ministeriais aos programas e serviços de atendimento durante a pandemia, incluindo os gestores das políticas públicas, e apresentando propostas de assessoria técnica nas fiscalizações dos órgãos, entidades e instituições, por meio remoto.

2.1.3 Relatório do Subgrupo III

O Subgrupo III foi composto pelas assistentes sociais Elizabeth Rodrigues Félix, da SEAP; Ida Cristina Rebello Motta, do DEGASE; Márcia Nogueira da Silva, do MPRJ; Roberta Gomes Thomé, da DPE; e Sheila de Souza Régis, do TJRJ. Foram analisados 23 formulários, sendo 05 da DPE; 03 da SEAP e 15 do DEGASE.

A partir dos formulários analisados foi possível compreender que, em relação ao eixo “Existência de normativas institucionais sobre o trabalho no período de pandemia”, os profissionais apontaram a existência de diferentes normativas institucionais.

Desta forma, no DEGASE 11 profissionais responderam positivamente para a existência de normativas institucionais sobre trabalho no período da pandemia e 04 responderam negativamente à essa indagação. Na DPE 04 profissionais responderam positivamente e 01 profissional respondeu

negativamente. Na SEAP 01 profissional respondeu positivamente e 02 responderam negativamente. Quanto ao tipo de de normativas, assistentes sociais DEGASE informaram: normativa expedida pelo CFESS sobre processo de trabalho durante a pandemia; protocolos elaborados pela Coordenação de Saúde e Decreto Estadual; portaria DEGASE sobre a Pandemia; orientações de trabalho remoto para profissionais em condições de saúde que inspiram cuidados; medidas de proteção (fornecimento de EPI e adoção de protocolos). Normativas enumeradas por profissionais da DPE: Resolução DPGE nº 1042/2020; teletrabalho aos servidores; resolução assegurando trabalho remoto. Na SEAP apenas 01 profissional cita o decreto do Secretário de Saúde e do Governador, as (os) demais afirmaram que estavam aguardando publicação de decreto no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro.

Quando analisamos o eixo “Alterações no regime de trabalho durante a pandemia”, verificamos diferentes nomeações ao novo regime de trabalho por parte dos profissionais de uma mesma instituição, não ficando esclarecido se referiam-se ao mesmo regime.

Sendo assim, no DEGASE, os 15 formulários verificados apontam positivamente para as alterações no regime de trabalho. Na DPE,

também, a totalidade (05) dos formulários respondidos confirma as alterações no regime de trabalho. Assim como na SEAP, onde as (os) respondentes confirmam as alterações no regime de trabalho, isto é, os 03 formulários observados. No DEGASE os tipos de alterações do regime de trabalho citados são: redução de carga horária; alternância para plantões; rodízio/escala; trabalho remoto. Na DPE aparece o trabalho remoto, por vezes nomeado de teletrabalho e por outras de home office. Já na SEAP aparece o rodízio/escala como o tipo de alteração no regime de trabalho, aparece também a suspensão das atividades do Serviço Social nas unidades prisionais e o atendimento emergencial dos familiares dos presos por parte da Coordenação de Serviço Social.

Em relação ao eixo “Alterações no processamento de trabalho” a maioria dos formulários analisados (17) apontou mudanças nas atividades, contudo, entendemos que as mesmas podem desencadear reflexos e possíveis alterações no fluxo, na dinâmica e nos instrumentais do trabalho, fato este não sinalizado pelas (os) profissionais em suas respostas.

No DEGASE 10 profissionais sinalizaram a suspensão do atendimento presencial, mas apenas 01 descreveu que realiza atendimento por videoconferência. A maioria informou realizar

contato telefônico, porém não foi indicado se tais contatos foram realizados tendo como objetivo final o atendimento, ou orientação, etc. Um(a) assistente social declarou como alteração “aumento do prazo de cumprimento de medida”, o que não está relacionado ao processo de trabalho. Cabe assinalar que a instituição em questão tem funcionamento distinto, neste momento da pandemia, dependendo se a unidade de atendimento é destinada ao cumprimento da medida de internação ou de semiliberdade, estando o atendimento presencial suspenso apenas nas unidades de semiliberdade. Quanto à DPE tivemos somente 01 profissional informando ter ocorrido alterações no processamento do trabalho e 04 informando não ter ocorrido alterações, não sendo esclarecido o único caso positivo de alteração, pois foi explicitado alteração nas atividades, visando ‘resolução de conflitos institucionais’.

Na SEAP a totalidade dos formulários analisados (03), indica alterações nas atividades de trabalho, como suspensão das atividades presenciais; suspensão de atendimento aos presos e famílias; suspensão de atendimento para elaboração de relatórios sociais para benefícios de visita periódica à família; suspensão de prisão albergue domiciliar e exame criminológico. Uma profissional sinalizou a tentativa de requisições indevidas, afirmando que surgiram algumas que foram questionadas e

equacionadas; 02 profissionais sinalizaram que o Serviço Social é o único espaço de atendimento à demanda espontânea das famílias.

Ainda nesse eixo, à indagação “sobre a participação de profissional ou equipe de Serviço Social na definição do processamento de fluxos e instrumentos”, 16 profissionais informaram não ter participação no planejamento e construção dos fluxos. Entretanto, alguns citam que a Coordenação de Serviço Social elaborou um plano de contingenciamento.

No que tange ao item “Identificação de tendência institucional para a individualização das atividades de trabalho”, identificou-se essa tendência em alguns formulários, a partir das respostas e das incongruências verificadas entre diferentes profissionais de uma mesma instituição, basicamente nos formulários do DEGASE e da SEAP, não sendo identificado o mesmo na análise da DPE.

Ao analisarmos o eixo “Trabalho Remoto” e o subitem 5.1 “Modalidade(s) de trabalho remoto adotada(s) na instituição - nomenclatura utilizada(s)”, identificamos no DEGASE e na DPE diferentes nomenclaturas utilizadas pelos profissionais da mesma instituição, como “home office”, “teletrabalho”, “videoconferência”. Observamos que na DPE a totalidade dos

formulários analisados indicam a modalidade de trabalho remoto; enquanto que no DEGASE, os profissionais encontram-se parcialmente em trabalho remoto; já na SEAP, os questionários não apontam a inclusão do trabalho remoto no período da pandemia, sendo sinalizado apenas por um(a) profissional, no espaço reservado às sugestões e propostas, a precariedade das condições de trabalho, destacando a total falta de infraestrutura para o trabalho remoto e não haver computador, telefone fixo e celular institucional nas unidades prisionais. Contudo, não ficou evidenciada a realização de trabalho remoto por essa profissional da SEAP.

No referido eixo, subitem 5.2⁷ “Atividades realizadas por meio remoto”, observou-se que no DEGASE foram elencados: atendimento por videoconferência, grupos por WhatsApp e contatos telefônicos, elaboração de documento técnico/relatório, consultoria, atendimento às famílias e ao adolescente, envio e recebimento de e-mails, contato com as famílias, contato com a rede socioassistencial. Na DPE foram listados: atendimento, consultoria, elaboração de relatório técnico na elaboração de Recomendações, Notas Técnicas, ofícios, etc., assessoria técnica, reuniões virtuais interinstitucionais, elaboração de planilha para acompanhamento diário de casos de COVID-19, orientação para todos os casos de suspeita ou confirmação

⁶ Este ponto foi extremamente debatido dentro do subgrupo e contou com esclarecimentos por parte da conselheira do CRESS-RJ e coordenadora da CSJ - Márcia Nogueira sobre o entendimento acerca do eixo ao ser proposto, uma vez que a mesma fez parte da elaboração do roteiro de sistematização dos questionários.

⁷ Convém sinalizar que identificamos um erro na sequência da numeração no roteiro de sistematização, pois o eixo 4 apresenta subitens 5.1, 5.2 e 5.3. Contudo, enumeramos conforme o estabelecido no roteiro para evitar equívocos.

de COVID-19 na Defensoria. Na SEAP não foram identificadas respostas sobre trabalho remoto, conforme já mencionado.

A análise do subitem 5.3 “Tecnologias utilizadas”, identificou que nos formulários do DEGASE foi mencionado apenas o aplicativo de whatsapp na atividade “grupos por whatsapp”, não sendo informada a tecnologia para as demais atividades elencadas; na DPE foi informado o uso de telefone, e-mail e videoconferência para a atividade “atendimento”, não havendo informações nas demais atividades listadas pelos profissionais dessa instituição. Em relação à SEAP este subitem não se aplica, pois não foram listadas atividades de trabalho remoto pelos profissionais dessa instituição.

No que tange ao subitem 5.4 “Infraestrutura ofertada pela instituição para realização do trabalho remoto”, no DEGASE, apenas um(a) assistente social sinalizou rede de internet, porém de baixa qualidade, não havendo menção ao uso de tecnologias ofertadas pela instituição nas demais respostas; na DPE, a instituição não disponibilizou infra-estrutura para realização do trabalho remoto, ficando a utilização de telefone, internet e rede social por conta do(a) próprio(a) profissional; na SEAP, como mencionado anteriormente, não se aplica este subitem.

Quanto ao subitem (5.5) “Existência de normativas sobre as formas de trabalho remoto na instituição”, no DEGASE não houve menção à existência de normativas sobre formas de trabalho

remoto, sendo evidenciado por uma das profissionais que estas não foram construídas; na DPE 04, do total de 05 formulários respondidos, fizeram referência à existência de normativa institucional; na SEAP não procede este subitem.

No eixo “Observações Gerais e Pontos de atenção quanto às alterações no regime e no processamento do trabalho durante o período da pandemia”, verificou-se no DEGASE os principais destaques na análise dos formulários: em relação às normativas, não há uniformidade nas informações relacionadas às alterações normativas institucionais durante a pandemia; não parece ter havido planejamento de contingenciamento para nortear a atuação de assistentes sociais no período, sendo sinalizado por apenas 01 profissional esse planejamento; as experiências demonstram que houve alteração no processamento do trabalho, especialmente no que concerne às atividades realizadas, sendo sinalizada a suspensão do atendimento presencial a adolescentes e famílias; só houve uma menção à oferta de recursos institucionais para realização de atividades por meio remoto (rede de internet); há informe de que não haveria normatização de regimes diferenciados de trabalho remoto durante a pandemia, embora haja unidades utilizando esta modalidade, ainda que parcialmente; quanto às atribuições e competências, há relatos de requisições indevidas, como acompanhamento de atividades escolares quando adolescentes

estiverem em sala de aula; busca no sistema de localização de adolescentes, reprografia de documentos, encaminhamento de profissional para setor de triagem; como sugestão foi sinalizada a necessidade de garantia de direção técnica para as equipes técnicas, sendo revelado que existe equipe técnica dirigida por agente socioeducativo despreparado para gestão e que não conhece as atribuições e competências das categorias que integram as equipes de trabalho; foram apontadas precárias condições do ambiente de trabalho, que não garante a saúde de adolescentes e trabalhadores, como a falta de higienização nas unidades, espaços e salas de atendimento coletivo que não têm ventilação, sobretudo, os alojamentos, o que pode propiciar o contágio do novo coronavírus; foi sugerido que as mudanças de trabalho não fossem impostas pela Direção Geral, sem antes conversar com o corpo técnico, sendo sugerido por uma das profissionais o aprofundamento da discussão sobre os limites, possibilidades e cuidados éticos no âmbito do home office no Serviço Social, sendo também sugerido a orientação acerca dos pareceres sociais durante o trabalho remoto.

Nos formulários da DPE foi observado que a única profissional que sinalizou não haver suspensão das atividades também indicou a existência de regime de trabalho remoto e home office, o que pode significar a concomitância das duas situações, ou melhor, a manutenção das atividades, porém em regime de trabalho

alterado.

Os formulários da da SEAP sinalizaram a suspensão dos atendimentos presenciais. Contudo, 02 profissionais detalharam o trabalho com os detentos e as famílias (atendimento para elaboração de relatórios sociais para benefícios de visita periódica, prisão albergue domiciliar e exame criminológico). Também sinalizaram que o Serviço Social é o único espaço institucional que manteve o atendimento emergencial das famílias dos detentos, sendo elaborado pela Coordenação de Serviço Social um plano de contingenciamento.

Uma profissional sugeriu aprofundamento do debate sobre o trabalho e atendimentos por videoconferência. Foi sinalizado por um(a) assistente social que as condições de trabalho, vivenciadas pela Coordenação de Serviço Social e profissionais lotados nas unidades prisionais estão cada vez mais precarizadas; há dificuldade de prestação de serviços remotamente, uma vez que não possuem estrutura mínima de trabalho remoto, inexistente computador, telefone fixo e celular institucional.

Assim, os usuários ficavam desassistidos, sendo a(o) profissional de Serviço Social a(o) único técnico existente nas unidades penais. Sugere atuação junto a outros órgãos de representação de outras categorias - MP, CRESS etc., visando garantir a assistência

aos presos. Sinaliza ainda que, antes da pandemia, o atendimento médico já era precário, pois não havia médico nas unidades. O Serviço Social já recebia a demanda dos familiares de diversos casos de problemas de saúde dos presos sem atendimento médico. Cabe ressaltar que nas discussões do subgrupo, a profissional da SEAP informou da existência de outros profissionais, como psicólogo (a), médico (a) e enfermeiro (a) na SEAP, contudo, não necessariamente esses três profissionais se encontram em todas as unidades, concomitantemente.

No tocante ao eixo “Identificação de Boas Práticas”, destaca-se que no DEGASE não houve informações quanto a este item; na DPE, foi destacado a utilização da tecnologia de reuniões virtuais para ações de intersectorialidade, construção de fluxos e de estratégias para atendimentos às situações de crianças, adolescentes e população de rua. Na SEAP, foi identificado o atendimento emergencial das famílias dos detentos, por parte da Coordenação de Serviço Social.

Por fim, sinalizamos que este subgrupo observou a baixa adesão de profissionais de duas instituições - DEGASE e SEAP - no preenchimento e envio dos formulários. Fato importante a ser considerado no processo de avaliação e análise do levantamento realizado. Contudo, em relação à DPE, foi sinalizado pela

assistente social da instituição que integrou o subgrupo, que a instituição possui o total de 08 Assistentes Sociais, sendo que 05 profissionais enviaram os formulários respondidos, sendo avaliado que houve adesão maior dos profissionais ao processo.

2.2 - Apontamentos e reflexões a partir da análise das normativas institucionais publicadas no contexto de pandemia COVID-19

Destaca-se que, após análise produzida pelos três subgrupos, as discussões apontaram como sendo relevante a CSJ/CRESS-RJ se debruçar sobre as produções que analisaram os impactos da crise sanitária e as respostas apresentadas para atendimento às demandas institucionais e da população usuária. Neste material foram incluídas as orientações e normativas referentes ao trabalho de assistentes sociais nas instituições do Sociojurídico.

A síntese produzida a partir do material reunido foi elaborada pelas profissionais Carmen Lúcia Nunes da Silva (TJRJ), Josélia Ferreira dos Reis (JFRJ) e Teresa Cristina Baptista do Lago (TJRJ), que foi apresentada na Reunião Ampliada da CSJ em dezembro de 2020. Posteriormente, o texto recebeu contribuições de assistentes sociais de outras instituições, que integraram o GT.

Esta ação contribuiu para a socialização e aprofundamento das discussões e reflexões sobre a temática.

Vale salientar que, além das normativas institucionais e profissionais que nortearam a organização do trabalho nas instituições durante a pandemia, foram consultados outros documentos: Parâmetros da atuação das equipes multidisciplinares do Tribunal de Justiça do Paraná no Contexto de Transmissão Comunitária do novo coronavírus (covid-19)- Elaborado pelo Fórum de Assistentes Sociais e Psicólogos do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná; Trabalho e Ensino Remoto Emergencial – manifesto elaborado pelo Fórum Nacional em Defesa da Formação e do Trabalho com qualidade de Serviço Social, 23 de junho de 2020; Recomendações às equipes técnicas para atuação frente à Covid 19 – elaborada pela Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (DIATI\CGJ); Recomendações às equipes técnicas para atuação frente à Covid - 19, revisão, 01 de outubro de 2020 - elaborada pela Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (DIATI\CGJ); Boletim nº. 1 do Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Crianças e Adolescentes: Ênfase no Sistema de Garantia de Direitos - NGA-SGD/Programa de Pós Graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica- PUC/SP.

Considerando a estrutura desta produção e a identificação de

publicação de normativas e orientações no período da pandemia para execução do trabalho nas instituições do Sociojurídico, optou-se por destacar a incidência destas ao nortear os limites e as possibilidades do exercício profissional no contexto da adoção de medidas restritivas ao convívio social como forma de evitar o contágio pelo COVID-19, o que apresenta-se a seguir.

No Tribunal de Justiça, o Ato Normativo Conjunto 04/2020 estabeleceu as medidas temporárias de prevenção do contágio pelo Novo Coronavírus e disciplinou a concessão do Regime de Teletrabalho Externo (RETE) aos magistrados e servidores. Ressalta-se que as equipes técnicas, desde o início, quando se decretou o isolamento social (março até julho de 2020), permaneceram realizando as atividades elencadas como urgentes em suas Varas de lotação e no plantão extraordinário.

A metodologia de trabalho remoto no TJRJ não foi imediatamente discutida pelo coletivo de assistentes sociais e psicólogos(as) que compõem o quadro de analistas judiciários com especialidade. Cabe observar que o relatório produzido pelo subgrupo I do GT sinalizou, a partir da análise de formulários respondidos por assistentes sociais que atuam no TJRJ, alterações no fluxo, na dinâmica, nos instrumentais e nas atividades. Apesar da identificação dos impactos no trabalho, constata-se a

⁸ Apontamentos e reflexões extraídos do documento iniciado pelas 03 profissionais supracitadas, com contribuições de outras integrantes do GT, como resultado de discussões nas reuniões da CSJ e nos Subgrupos do GT.

prevalência da resposta negativa à existência de planejamento de contingenciamento diante das medidas de distanciamento social. Isto pode indicar que em determinado setor do TJRJ esse planejamento foi realizado e em outro não . Também pode estar relacionada à dinâmica da primeira reunião realizada com as coordenações das equipes técnicas e a chefia do Serviço de Apoio aos Assistentes Sociais e as recomendações apresentadas pela última em julho de 2020.

Isoladamente, algumas equipes técnicas mantiveram reuniões on-line, principalmente quando foi implantada a plataforma Microsoft Teams. As discussões se intensificaram com a publicação do Provimento 38/2020 e do Ato Normativo 25/2020, quando, então, se realizam as reuniões e as chefias produzem as recomendações às equipes técnicas.

Entre os meses de março e abril daquele ano, os esclarecimentos e orientações às equipes técnicas foram realizadas de forma pontual pelo Serviço de Apoio ao Serviço Social (SEASO) e pelo Serviço de Apoio aos Psicólogos (SEPSI). Cabe destacar que em abril de 2020, em função dos questionamentos encaminhados pelos profissionais às chefias, o juiz auxiliar da Corregedoria realizou os esclarecimentos e orientações sobre a atuação técnica. Em maio de 2020, as chefias das equipes técnicas

⁹ Não obstante, há registro de documento por uma das equipes com a preocupação de se construir formas alternativas de intervenção, visando colaborar com a permanência do acesso à justiça e minimizar os impactos das medidas de isolamento social.

realizaram reuniões por categorias, regionalizadas e por área de atuação, tendo a primeira reunião como pauta: “Orientações em construção para a rotina frente à COVID 19”. A partir desta reunião, foi elaborado o documento “Recomendações às Equipes Técnicas para atuação frente à COVID-19, sendo enviado às equipes em julho do mesmo ano. Em agosto, foi realizada reunião conjunta com as três categorias (Serviço Social, Psicologia e Comissários de Justiça) por regiões e área de atuação, sendo a pauta: “Habilitação para adoção e atuação simultânea em trabalho presencial e home office”.

A partir das reuniões realizadas, o Serviço de Apoio aos Assistentes Sociais e o Serviço de Apoio aos Psicólogos produziram nova versão do documento com recomendações para atuação das equipes técnicas durante o período da pandemia COVID-19, definido como Revisão 1 - outubro de 2020. No documento de revisão das recomendações elaboradas pela Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (DIATI), emitido em outubro, se verifica a preocupação com as condições de trabalho dos/as profissionais, no sentido de garantir as medidas de higiene e prevenção. Permanece assegurada a autonomia profissional, conforme preconizam as legislações e normativas éticas regentes do exercício profissional. Os/as técnicos/as avaliam a singularidade de cada processo e quais as metodologias necessárias para

intervenção.

O ato normativo 25/2020, que trata mais especificamente do retorno ao trabalho presencial, foi alvo de discussão pelos servidores do Tribunal de Justiça em Assembleias Regionais do SINDJUSTIÇA, tendo o movimento deflagrado greve em relação às atividades presenciais, mantendo-se o trabalho remoto. A greve foi considerada necessária em defesa da vida dos servidores e usuários da justiça, mas em virtude da baixa adesão e diante da criação de um grupo de trabalho que receberia as demandas dos serventuários a greve foi suspensa. Cabe salientar que o SINDJUSTIÇA em parceria com os fóruns de assistentes sociais e psicólogos promoveram debates e reflexões que versaram sobre o trabalho destes profissionais no âmbito do TJRJ no contexto da pandemia.

O retorno ao trabalho presencial ocorreu de forma gradual, conforme previsto no Ato Normativo 25/2020. Observou-se, na instituição, a instalação de um sistema híbrido de trabalho, as equipes técnicas alternando o trabalho presencial com o home office e os profissionais que estavam no grupo de risco permaneceram apenas em metodologia de trabalho remota.

O referido Ato recomendava que os atendimentos técnicos com

as partes, ou com a rede de atendimento, fossem realizados prioritariamente mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão virtual de sons e imagens em tempo real. Nos casos considerados urgentes, mediante autorização judicial, seria possível excepcionalmente a realização de entrevistas presenciais”. Destaca-se nas recomendações que “os integrantes das equipes técnicas devem analisar diante do caso concreto, a possibilidade de realizar atendimento de forma não presencial e apresentar sua manifestação técnica, informando o contexto da Pandemia e os recursos utilizados. Assim, nenhum processo deve ficar sem análise. Em caso de impossibilidade de trabalho, através de recurso tecnológico, a informação deve ser elaborada para apreciação judicial.

No Ministério Público a Resolução GPGJ/CGMP nº 21/2020, de 13/03/2020, institui o trabalho remoto, mantido com a publicação da Resolução Conjunta GPGJ/CGMP nº 31, de 22/06/2020, que trata do Plano de Retomada das Atividades Presenciais. A inclusão de profissionais de Serviço Social em regime de trabalho remoto durante a pandemia associa-se ao Regime Diferenciado de Teletrabalho (RDT), sendo importante sinalizar que parte das (os) profissionais da instituição já atuavam em home-office alguns dias da semana, antes da pandemia (Projeto Piloto de Teletrabalho implementado no ano de 2017).

O documento produzido pelo Subgrupo II indica as principais alterações identificadas no processo de trabalho profissional, quais sejam: no fluxo (forma de encaminhamento das solicitações ministeriais durante a pandemia), na dinâmica (atrasos no atendimento das demandas institucionais), nos instrumentais (utilização de outros instrumentais para atendimento às demandas) e nas atividades (suspensão das atividades realizadas antes da pandemia e ausência de indicação de novas atividades).

Nesse cenário, no que se refere à equipe técnica lotada no Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Infância e Juventude (CAO Infância e Juventude), composta majoritariamente por assistentes sociais, durante o contexto de pandemia foi possível o desempenho de ações, ainda que de modo remoto, no assessoramento técnico a promotores/as de justiça que prescindem da existência de um planejamento coletivo dos(as) profissionais. Em outros setores do MPRJ, especialmente aqueles localizados no interior do estado, observa-se que este planejamento é prejudicado devido a dificuldade de articulação entre profissionais, vinculada a uma individualização do “fazer profissional”.

Em relação ao trabalho de assessoramento técnico prestado pela equipe técnica mencionada, considerando a manutenção

¹⁰ No período de junho a agosto de 2020, foi realizado o Ciclo de Debates Interdisciplinares em Tempos de Pandemia e os temas versavam sobre o trabalho e o uso das tecnologias da informação e da comunicação.

da suspensão das vistorias em entidades, instituições e serviços, e necessidade de avaliação prévia para o atendimento presencial ao público, o direcionamento conferido vem indicando a prevalência do trabalho realizado remotamente. Desde o início da pandemia, com a implantação do trabalho remoto, o planejamento da atuação profissional perpassou a utilização das tecnologias disponibilizadas pelo MPRJ (acesso livre ao sistema Office 365- OneDrive, Teams, Sharepoint), com o objetivo de dar continuidade às atividades profissionais, tanto no que diz respeito aos estudos técnicos, levantamentos, pareceres e produção de documentos técnicos que estavam em processo de elaboração quando decretada a pandemia, como às ações de planejamento, incorporando as demandas advindas em decorrência da pandemia.

As estratégias acionadas para garantia das condições éticas e técnicas do trabalho profissional estão diretamente alinhadas ao Plano de Trabalho da Equipe de Serviço Social do CAO Infância e Juventude/MPRJ (2019), cujo conteúdo encontra subsídios na Matriz Teórico Metodológica do Serviço Social no MPRJ (2011) - que resultou na publicação de 02 Resoluções que dispõem sobre a função de assessor técnico em matéria de Serviço Social, Psicologia e Pedagogia. Tais documentos também orientam o trabalho de equipe técnicas de outros setores do MPRJ.

Contudo, é importante frisar que a ênfase conferida ao planejamento do trabalho realizado pela equipe técnica do CAO Infância não se configura como realidade em outras equipes do MPRJ, sendo identificado a partir dos dados analisados pelo GT a ausência de espaços institucionais para debates sobre o trabalho profissional,, em âmbito estadual. A ausência destes espaços, em especial durante o período da pandemia, incide sobre a identificação de uma tendência de individualização do trabalho profissional, que se dá em algumas esferas do Ministério Público, especialmente no interior do Estado, conforme já pontuado.

Frente ao exposto, cabe salientar que os/as assistentes sociais lotados nos CRAAI's, com atuação nos municípios do estado do Rio de Janeiro, excetuando-se a capital fluminense, possuem organização técnica e operacional diversa da equipe técnica lotada no CAO Infância e Juventude, uma vez que as demandas atendidas pelos profissionais lotados nos CRAAI's não estão voltadas para uma matéria específica com atribuições distintas (família, idoso, infância, pessoa com deficiência, Cidadania, etc.), o que tende a dificultar práticas mais alinhadas.

Nesse íterim, considerando as especificidades que perpassam o trabalho de assessoramento técnico realizado no CAO Infância

e Juventude, os impactos do teletrabalho se relacionam ao processo de avaliação e monitoramento das políticas públicas destinadas à infância e juventude, em especial na identificação das condições de atendimento dos serviços voltados para este público.

É relevante mencionar a continuidade das reuniões de equipe para planejar as ações de assessoramento técnico neste período de pandemia e melhor responder às solicitações das Coordenações do CAO Infância – matéria infracional e matéria não infracional, e das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva da Capital. As ações de planejamento foram iniciadas previamente à formulação de muitas das demandas, tendo em vista a função exercida pelos profissionais da equipe, pois uma das características do assessor técnico é propor caminhos e estratégias a quem assessora.

Desta forma, dentre as atividades realizadas durante o período da pandemia estão as reuniões para articulação de ações de contingenciamento, em âmbito estadual e municipal; avaliação e monitoramento das unidades de atendimento socioeducativo localizadas na capital fluminense – internação, semiliberdade e do serviço de proteção social aos adolescentes em cumprimento das medidas socioeducativas em meio aberto (Liberdade Assistida e Prestação de Serviço à Comunidade); dos serviços de

¹¹ A Resolução GPGJ nº 1.780, de 13 de novembro de 2012 e a Ordem de Serviço GAB SUB-ADM nº 001, de 14 de novembro de 2012.

acolhimento institucional e familiar, das demais ações realizadas pelo DEGASE e pela Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos (SMASDH) - quanto à execução de políticas públicas destinadas ao público infantojuvenil. Destaca-se, ainda, a atuação de assistentes sociais da equipe no Grupo de Trabalho de Relações Etnicorraciais e na Comissão Permanente Multidisciplinar de Acessibilidade, ambas do MPRJ.

Com relação especificamente à equipe técnica do CAO Infância e Juventude, o atendimento às solicitações ministeriais voltadas ao atendimento e avaliação das demandas no âmbito da tutela individual - violação de direitos - demandam análise técnica que considere o caráter emergencial. Cumpre salientar que, a (o) assistente social do MPRJ não atua de modo a acompanhar os casos individuais, o que exigiu por parte da equipe a utilização de estratégias, já acionadas em período anterior à pandemia, quanto à interlocução com os demais órgãos integrantes do Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente (SGDCA). Nesse contexto, ressalta-se a elaboração coletiva pela equipe de Serviço Social do CAO Infância e Juventude de documento orientador das ações profissionais no contexto da pandemia, tendo como referência as diretrizes técnicas e éticas do conjunto CFESS/CRESS e as discussões no âmbito da CSJ do CRESS/RJ.

A relação entre o Sistema de Justiça e as políticas sociais expôs a necessidade de identificação quanto aos fluxos de atendimento que vem sendo acionados nesse contexto, visando à garantia de direitos da população usuária. A esse respeito, o CFESS (2020) em nota técnica salienta que:

[...] nesse contexto da pandemia, muitos serviços ou atividades consideradas não essenciais, em especial aquelas que envolviam momentos em grupos ou coletivos, foram suspensas. E que os serviços que foram mantidos estão funcionando com tempo de atendimento diferenciado, equipes reduzidas em escala de rodízio e também com muitas limitações em relação às condições de trabalho. Além disso, a atuação da chamada Rede de Proteção também significa que os/as trabalhadores/as destas políticas sociais, que atuam em contextos de muita precariedade, estão sendo expostos/as a riscos de contágio.

Sendo assim, o contexto de pandemia exigiu da equipe técnica do CAO Infância e Juventude/MPRJ análise mais apurada das situações que são consideradas imprescindíveis à atuação do (a) assessor (a) técnico (a), visando a não sobreposição de ações, tampouco o caráter substitutivo dos demais órgãos. Para tanto, a avaliação, discussão e reflexão sobre a atuação nesse momento se torna uma tarefa importante, visando a não reprodução de outras violações de direitos.

Na Defensoria Pública - RJ o regime de trabalho remoto foi instituído e regulamentado antes da pandemia da Covid-19,

por meio da Resolução DPGE nº 987, de 04 de junho de 2019, sendo denominado de teletrabalho. De acordo com esta resolução, a adesão ao regime de teletrabalho é facultativa, submetida a aprovação da chefia imediata e, posteriormente, da Administração. Contudo, esta modalidade de trabalho era pouco expressiva na DPE até a suspensão das atividades presenciais, pela Administração Superior, e a designação de todos para o teletrabalho através do uso das tecnologias digitais e dos meios remotos de atendimento. É importante sinalizar que, antes da pandemia, não havia nenhuma das 08 Assistentes Sociais no Regime de Teletrabalho, bem como psicólogas (05).

A suspensão dos atendimentos presenciais teve início no período de 17 a 31 de março de 2020, em decorrência da contaminação causada pela Covid-19, conforme Resolução DPGERJ CONJUNTA n 04, de 17 de março de 2020, tendo sido o trabalho remoto prorrogado pela Resolução DPGERJ nº 1045, de 27 de março de 2020. Desta forma, as equipes técnicas da DPE, compostas por assistentes sociais e psicólogas, permaneceram em trabalho remoto até julho de 2020, quando se iniciou a primeira fase de retomada das atividades presenciais, conforme Resolução Conjunta DPGERJ/Corregedoria Geral nº 12, de 22 de junho de 2020, que estabelece medidas administrativas para retorno gradual das atividades nas Sedes da Defensoria Pública.

Durante o trabalho remoto das profissionais da DPE, foram realizados atendimentos por meio de videoconferência, contatos telefônicos e/ou e-mails com usuários(as), mas que não geraram documentos técnicos (relatórios, pareceres e laudos), tendo em vista impedimentos éticos sinalizados pelos respectivos conselhos profissionais. Neste período, as profissionais de Psicologia e de Serviço Social foram demandadas a realizar atividades específicas dos núcleos ou coordenadoria ao qual cada profissional está vinculada, assim como produções analíticas que envolveram toda a equipe.

No entanto, algumas requisições indevidas de elaboração de relatórios decorrente de atendimento remoto, exclusivamente, foram solicitadas pelas chefias de alguns Assistentes Sociais, lotadas em Núcleos Especializados, mas que foram contornadas, uma vez que os documentos do CFESS, a respeito da inviabilidade da realização destes documentos, foram apresentados aos demandantes. De fato, a realização do estudo, relatório ou parecer social sobre histórias de vidas de pessoas precisam de elementos da realidade concreta e da observação direta dos (as) Assistentes Sociais que não se apresentam no atendimento por meio remoto:

[...] o contato com todo esse contexto permite levantar elementos para

o Estudo Social que perpassam pelas condições objetivas e imediatas de vida dessas famílias, as relações estabelecidas entre seus membros, com a comunidade e com os/as profissionais das políticas públicas locais, o acesso ou a ausência de serviços no território, além de identificar os valores culturais e morais que permeiam a percepção de todos os sujeitos envolvidos. (MARQUES et. al., p.36, 2020)

A atuação psicossocial na DPE também centrou-se na produção de documentos de caráter coletivo (nota técnica, recomendação e outros) para estabelecimento de fluxos de atendimento para determinadas políticas públicas e continuidade de seus serviços, durante a pandemia do novo coronavírus, além de reuniões virtuais com atores da rede de serviços e grupos de trabalhos. Como exemplos, foram produzidas a Recomendação sobre Proteção de crianças e de adolescentes e o Direito à Convivência Familiar e Comunitária durante a pandemia do COVID-19 e a Nota Técnica sobre a Proteção à População em Situação de Rua durante a Pandemia de COVID-19. Tal atuação foi percebida também como realidade em outras defensorias públicas, no exercício profissional de Assistentes Sociais, como na do Estado de São Paulo, conforme MARQUES et. al. (2020) :

[...] às/aos técnicas/os que estão nos Núcleos Especializados, as solicitações foram de mapeamento e acompanhamento do funcionamento dos serviços públicos disponíveis para subsidiar as Unidades, o que tem demandado intensa articulação dessas/es profissionais. Além disso, prestam apoio na elaboração das Recomendações e de Ofícios emitidos

¹² Ofício Circular CFESS nº 81/2020, de 30 de abril de 2020 - Posicionamento do Cfess junto aos Tribunais de Justiça sobre a realização de estudo social por videoconferência. Nota da Comissão de Orientação e Fiscalização Profissional do CFESS (Cofi/CFESS) em relação à Resolução CNJ nº 317, de 30 de abril de 2020, sobre a realização, durante a pandemia do novo Coronavírus, de perícia socioeconômica por meio eletrônico em processos judiciais cujo assunto são benefícios previdenciários e/ou assistencial.

para algumas Secretarias (Municipal e Estadual) e contato com vários setores das políticas de Assistência Social, Educação e Saúde para oferecer subsídios para as Ações Cíveis Públicas. (MARQUES et. al., p.32-33, 2020, Grifo nosso)

Durante a pandemia, continuou fazendo parte do trabalho da equipe a participação em reuniões intra e interinstitucionais voltadas ao planejamento de políticas públicas e para discutir demandas de interesse público referente às temáticas dos núcleos especializados, com a diferença de que estas passaram a ser realizadas por meio de ferramentas virtuais como os aplicativos Zoom, Teams e Google Meet.

Nas atuações profissionais na Defensoria Pública do Rio de Janeiro, neste período, também estiverem presentes as mesmas propostas de trabalho na Defensoria do Estado de São Paulo, conforme expõe Marques et. al. (2020), ao mencionar: acompanhamento de demandas já em atendimento, articulação com a rede de serviços para orientação de demandas junto aos órgãos pertinentes, estudos acerca de temáticas complexas que afetam a garantia de direitos, estar remotamente à disposição no trabalho com a rede esclarecendo como a Defensoria Pública pode dar suporte. Os atendimentos remotos, quando realizados, seguem todo o cuidado que a situação requer, considerando a realidade do usuário e o compromisso ético do/a profissional,

além do devido esclarecimento ao usuário sobre sua limitação. A equipe de assistentes sociais e psicólogos se reuniu virtualmente, de forma periódica, para discutir sobre o processo de trabalho durante a pandemia, especialmente os desenvolvidos coletivamente, atuações e projetos em andamento desde antes do período pandêmico, além de relações hierárquicas de trabalho na instituição. Trata-se de um momento de fortalecimento da equipe, de bastante troca e pactuação de estratégias de atuação. Com relação à disponibilização de recursos tecnológicos (celulares institucionais e notebooks), pela Administração da DPE, aos servidores para a realização dos atendimentos por meio remoto, não houve previsão de fornecimento de equipamentos para os mesmos. Entretanto, apenas uma servidora, Assistente Social, do Núcleo do Serviço Social (NUSS), conseguiu um telefone móvel funcional fornecido pela DPE para realizar os atendimentos telefônicos; bem como foi disponibilizado um telefone móvel funcional para a equipe psicossocial do Núcleo Especial de Defesa dos Direitos da Mulher (NUDEM) que o revezaram, durante esse período, inclusive fazendo uso concomitante com seus celulares particulares. Já as demais tiveram que utilizar suas linhas privadas para contatos com usuários e/ou com os profissionais da rede de serviços. Durante a pandemia, para a realização do teletrabalho, o auxílio transporte foi alterado para Ajuda de Custo - teletrabalho.

¹³ Ver em: MARQUES et. al. "SERVIÇO SOCIAL NA DEFENSORIA PÚBLICA – apontamentos sobre atribuições profissionais e requisições em tempos de isolamento social e trabalho remoto.". In: "O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL EM ESPAÇOS SÓCIO OCUPACIONAIS DO SOCIOJURÍDICO NO CONTEXTO DA PANDEMIA E DO TELETRABALHO CONTRIBUIÇÕES AO DEBATE", NCA-SGD, Boletim nº 01 | Maio 2020 PPGSSO | PUC-SP.

A fase de retomada gradual ao trabalho presencial foi organizada mediante rodízios e escalas entre os servidores, os quais podem dispor de veículo e motorista da Defensoria para o seu traslado, mediante agendamento prévio, via e-mail, com antecedência mínima de 48 horas com o setor de transporte. Destaca-se a possibilidade de agendar atendimentos para os dias da escala no órgão, o que permite a produção de documentos técnicos, caso sejam solicitados.

Alguns profissionais permaneceram em teletrabalho em razão da necessidade de se manterem em casa para cuidarem de seus filhos (as), tendo em vista o não retorno das atividades escolares, ou por conviverem com pessoas do grupo de risco. O pedido para continuidade do trabalho remoto foi realizado individualmente por cada profissional à Corregedoria Geral da Defensoria Pública, responsável pela avaliação das solicitações. Foi informada a previsão de encerramento do trabalho remoto na DPE (17/11/2020), para os servidores e servidoras que possuem filhos em idade escolar ou que convivam com pessoas do grupo de risco, sendo possível nova solicitação à Corregedoria, e, se este órgão entender necessária, por uma avaliação da assistente social que atua no Núcleo do Serviço Social (NUSS), órgão responsável por realizar atendimentos individuais a servidores, defensores e seus respectivos familiares em situações sociais e de saúde.

Sobre as perspectivas futuras do trabalho remoto e os rebatimentos no exercício profissional dos Assistentes Sociais na DPE, percebe-se novas solicitações, tais como: atuações técnicas em recomendações para análise de políticas públicas, o que se apresenta como um importante lócus de intervenção profissional na instituição e acredita-se que permanecerá como demanda recorrente posterior ao fim da pandemia, em alguns núcleos especializados. Assim como a continuidade da realização de reuniões virtuais e Grupos de Trabalhos intra e interinstitucionais, visto que se mostram como instrumentos potencializadores e otimizadores de trabalho, nos quais reúnem pessoas, independente da distância entre elas. Outra demanda inovadora que foi solicitada para algumas profissionais foi a realização de “lives”, por meio do uso de plataformas on-line (teams, google meets, zoom), sobre temas análogos às suas respectivas áreas de atuação, sobre capacitação de novos servidores e/ou sobre educação em direitos.

A DPU editou a Portaria no 179, de 12/03/2020, regulamentando medidas temporárias diante da classificação de pandemia do Novo Coronavírus pela Organização Mundial de Saúde (OMS), mantendo apenas os atendimentos urgentes nas unidades. Na mesma data, expediu a Ordem de Serviço no 10, restringindo os atendimentos durante o período de 13/03/2020 a 20/03/2020,

apenas para os casos emergenciais.

Desde então, essas normativas foram reeditadas prorrogando o prazo da restrição do atendimento presencial ao público, com a diferença que foram estabelecidos outros canais de comunicação para o atendimento da população, como a instituição da Central de Atendimento ao Cidadão, responsável por recepcionar as demandas encaminhadas por e-mail pelos demandantes de assistência jurídica gratuita, e a disponibilização de números de telefones para que a população pudesse receber orientações e esclarecimentos sobre o funcionamento institucional.

A Resolução no 163, que regulamenta o teletrabalho no âmbito da Defensoria Pública da União foi promulgada em 05/06/2020, não foi instituída de imediato na DPU/RJ, em razão do contexto de emergência sanitária.

Diante dessa modalidade de funcionamento institucional, o Serviço Social que atua junto ao Núcleo Criminal manteve a comunicação com as Embaixadas e os Consulados visando propiciar a assistência consular às presas e presos federais estrangeiros; a articulação com a rede de proteção especial do município do Rio de Janeiro, com o objetivo de obter vagas em abrigos públicos, que pudessem subsidiar o pedido de liberdade

provisória dos presos estrangeiros e de brasileiros residentes em outros Estados; a elaboração de relatórios sobre os presos provisórios com agravos de saúde e idosos em parceria com o Núcleo de Direitos Humanos e Tutela Coletiva, com o intuito de embasar o habeas corpus coletivo; o contato com as famílias para orientação sobre documentação e acesso às unidades prisionais; a produção de documentos oficiais para a comunicação interinstitucional; e a interlocução com as unidades prisionais e com a Secretaria de Administração Penitenciária do RJ.

Já o Serviço Social do Núcleo Previdenciário e Cível concentrou suas atividades na orientação e elaboração de documentos sobre os casos de auxílio emergencial; conclusão de pareceres sociais cujo estudo social encontrava-se elaborado; e na atualização de informações de processos em andamento. E o Serviço Social vinculado ao Núcleo de Atendimento assegurou a continuidade da orientação dos usuários sobre o Benefício de Prestação Continuada; sobre a rede socioassistencial; e a interação com os demais atores institucionais.

Na Justiça Federal-RJ chama a atenção a ausência de normativas a respeito do trabalho técnico de assistentes sociais, com exceção de uma única portaria que define como trabalho técnico o cadastro de pessoas em cumprimento de penas e medidas

alternativas. No entanto, as determinações para realização de entrevistas por videoconferência e a participação em audiências remotas se tornaram rotina.

Na esfera federal (Tribunal Regional Federal da 2ª Região - TRF2), o funcionamento de algumas atividades e a implantação do trabalho remoto seguem orientações que se iniciam com a Resolução 313 do Conselho Nacional de Justiça, cuja justificativa se baseia na necessidade de manter o acesso à justiça e condições adequadas de prevenção à pandemia. Nenhuma das normativas produzidas pelo TRF2, ou pela Seção Judiciária, menciona ou sistematiza a atuação do Serviço Social.

Nas semanas iniciais do isolamento, coube à equipe técnica o acompanhamento de projeto de destinação de verbas às instituições credenciadas que atuavam diretamente no contexto da pandemia. O trabalho consistia em avaliação e conferência da documentação apresentada em Edital e elaboração de certidão quanto à adequação dos documentos apresentados ao certame. Também incluía a elaboração de minuta de despacho para os magistrados.

O atendimento presencial a partes, advogados e interessados foi suspenso a partir de 19 de março de 2020, determinando-

¹⁴ No Estado do Rio de Janeiro existem outras unidades descentralizadas da Defensoria Pública da União, entretanto as informações constantes neste documento referem-se apenas a unidade localizada no município do Rio de Janeiro.

se a implantação de serviços remotos com uso de recursos tecnológicos. Em setembro este atendimento foi sendo gradativamente retomado. A Portaria JFRJ-PSG-2020/00020 determina que a equipe realizaria cadastro das pessoas em cumprimento de penas e medidas alternativas para atualização dos dados de contato e identificação de endereços eletrônicos (e-mails) de forma a dar prosseguimento aos atos judiciais (intimações, etc.).

A partir das Portarias JFRJ-POR-2020/000134 e JFRJ-POR-2020/000200, houve retorno gradativo das penas restritivas de direitos, trazendo maior demanda para a equipe que elaborou uma proposta que desse conta das atividades específicas da área e, assim, apresentou-se um projeto de intervenção emergencial específico do Serviço Social, considerando que a conjuntura exigia respostas imediatas na medida em que o trabalho demandava o contato interpessoal com os usuários e com os representantes institucionais. Também se incluiu a preocupação com a quantificação deste trabalho, uma vez que o trabalho do Serviço Social não deve ser mensurado, somente, a partir da produção de documentos (pareceres sociais, relatório social, certidões, informações, relatório institucional, atualização de cadastro de prestadores, comunicações via e-mail e/ou telefone, etc.), ou pela quantidade de entrevistas realizadas, pois existe um

trabalho qualitativo importante realizado, em momento pretérito à pandemia, que em muitos casos não aparece nas estatísticas, mas que impacta diretamente no cumprimento efetivo da pena. (REIS, GOMES E CARNEIRO, 2020).

Neste sentido, diante da impossibilidade de realização de atendimentos presenciais, em virtude das condições sanitárias, a equipe propôs atividades que integraram a continuidade do acompanhamento daqueles usuários que já estavam em atendimento pela equipe, com o uso de recursos tecnológicos (telefone, e-mail, WhatsApp), assim como com as instituições, com a inclusão de reuniões por vídeo conferência. Questões importantes de infraestrutura foram sinalizadas: a falta de linhas telefônicas; dificuldades operacionais do sistema de processamento judicial; irregularidade do fornecimento de serviços de acesso à internet por operadoras de telefonia; e a falta de estações de trabalho em casa, gerando um custo extra para a realização do trabalho em sistema de home office.

A apreensão com o retorno das atividades presenciais é fundamentada na falta de estrutura efetiva para realização de atendimentos e entrevistas. Por outro lado, se não houve uma formalização de quais atividades seriam realizadas por meio remoto, as determinações de entrevistas por videoconferência

¹⁵ SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO, Portaria Nº JFRJ-PSG-2020/00020, de 14 de maio de 2020.

Dispõe sobre a alteração, por prazo indeterminado, da forma de comparecimento pessoal e comprovação de cumprimento de penas alternativas perante a 9ª. Vara Federal Criminal do Rio de Janeiro.

e a participação em audiências remotas já se tornaram rotina, inclusive se sobrepondo.

Em 23/07/2020 houve a publicação da Portaria JFRJ-POR-2020/00200, que obrigou a retomada do cumprimento das penas restritivas de direito. Embora o documento não fizesse menção específica à Equipe Técnica, foi demandado o contato para ciência a todos os usuários em acompanhamento.

Em agosto, a Resolução nº TRF2-RSP-2020/00037 do TRF 2 determinou a retomada gradual de atividades presenciais, como audiências, perícias, primeiro atendimento, mantidas modalidades em meio remoto. Assim, há um impacto para os servidores que não estão no grupo de risco, com o retorno ao trabalho presencial. Para aqueles com restrições em virtude de doenças crônicas, o trabalho remoto foi mantido. Assim, embora não haja uma regulamentação específica, as reuniões, entrevistas e participações em audiências, por via remota, permaneceram neste período.

Na proposta elaborada pela equipe técnica com base no Manual de Alternativas Penais, bem como do documento "ORIENTAÇÃO TÉCNICA: Orientações sobre Alternativas Penais no âmbito das medidas preventivas à propagação da infecção pelo novo

coronavírus (COVID-19)”, a Equipe entendeu que, pela natureza da atuação na área criminal, não havia condições de atendimento por meio remoto para novos processos. No entanto, esta demanda não foi acolhida. Neste contexto, destacam-se as possibilidades de trabalho: manutenção/restabelecimento da comunicação com os usuários já em acompanhamento; acompanhamento das instituições cadastradas; acompanhamento de usuários em eventuais trocas de instituição; estabelecimento de reuniões remotas com os representantes das instituições; entrevistas breves por via remota (plataforma Cisco Webex) para elaboração de relatório de atendimento antes das audiências; participação nas audiências por videoconferência.

Quanto aos limites, sinaliza-se: condições materiais de vida dos usuários, principalmente os pauperizados; impossibilidade de realização de atendimentos complexos por via remota; impossibilidade de assinatura no SEEU – Sistema de Execução Penal; irregularidade no fornecimento do acesso à internet pelas operadoras domésticas; inexistência de linha telefônica por celulares institucionais; custos do uso de recursos domésticos para a realização do trabalho; providências sugeridas para superação destas questões.

No DEGASE, diante da nova realidade, por meio da Coordenação

de Saúde e Reinserção Social (CSIRS), foram construídos documentos de orientação para o enfrentamento da pandemia na instituição. Dentre esses documentos temos as Estratégias para enfrentamento da pandemia do COVID-19 em unidades de privação de liberdade do DEGASE, o Plano Operacional para os Trabalhadores do DEGASE, além de circulares e informativos internos. Tais documentos se debruçam sobre o funcionamento das unidades e serviços prestados pela instituição, delimitando ações de prevenção ao contágio de servidores/as, adolescentes e familiares pelo Novo Coronavírus. Como a realidade se mostrou dinâmica e complexa, as orientações incluem modificações constantes, as quais têm sido embasadas pelas publicações do Governo do Estado do Rio de Janeiro, dadas através de decretos mensais, bem como por alguns direcionamentos pontuados pela OMS e pelas principais instituições de pesquisa em saúde do Brasil.

Compreendendo que o Serviço Social, por ser uma profissão técnico interventiva que possui particularidades, necessitava de um direcionamento mais afim aos objetivos profissionais, a Divisão de Serviço Social do Departamento, a partir do contato com a categoria, dado através de encontros remotos de supervisão e de monitoramentos, construiu o documento Diretrizes para o Trabalho do Serviço Social no DEGASE em Tempos de Pandemia. Tal documento, para além de proporcionar orientações aos/

às assistentes sociais a respeito de seu processo de trabalho no cenário pandêmico, traz reflexões sobre a realidade que se apresenta, tendo como referência os acúmulos que a categoria tem construído ao longo desses meses.

O documento Diretrizes para o trabalho do Serviço Social do DEGASE em tempos de pandemia traz alguns apontamentos sobre as possibilidades de atuação do Serviço Social via trabalho remoto. Tal produção traz à tona a necessidade de reflexão sobre os objetivos do trabalho do Serviço Social na instituição e quais são os meios adequados para o seu alcance, tendo em vistas as implicações éticas e técnicas.

De acordo com o referido documento, em consonância com as orientações do conjunto CFESS/CRESS, o uso das tecnologias para o atendimento social está autorizado na instituição, mas o mesmo deve ser avaliado por cada profissional, diante de cada realidade, considerando-se os seguintes elementos: as condições de sigilo que determinada intervenção remota carrega; a importância da pactuação com os/as adolescentes e seus familiares durante a realização de determinados procedimentos ou atividades remotas; a necessidade de orientações, antes de qualquer intervenção on-line, visando explicar a excepcionalidade desse período e informando sobre

suas possibilidades e o direito à privacidade; a indispensabilidade da reflexão do/a profissional sobre o contexto em que o/a adolescente e sua família estão inseridos/as e sobre os limites em realizar determinadas intervenções remotas; o dever de avaliação quanto às implicações da ausência de intervenção em determinados momentos, nos casos de impossibilidade do atendimento remoto; as possibilidades de trabalhar junto ao/à adolescente e sua família em um contato telefônico ou por vídeo-chamada; a atenção ao que é preciso ser feito presencialmente, fazendo-se uso das medidas de segurança sanitárias adequadas.

Tendo em vista os elementos pontuados, o documento registra algumas possibilidades de ação por trabalho remoto, tais como: esforço por sistematização da prática, de modo a pensar a realidade apresentada no cotidiano e intervir sobre ela de modo propositivo e competente; contatos com as famílias, via telefone ou videoconferência, para realização de orientações quanto às medidas socioeducativas, prazos de suspensão e de possível retorno, fluxo das medidas, funcionamento e rotina da instituição, a fim de aproximar, ainda que em tempos de distanciamento, a família da rotina institucional; orientações a respeito de direitos sociais fundamentais, incluindo aqueles que estão sendo promovidos e ampliados durante a pandemia; articulação com a rede de serviços dos territórios e trabalho

intersetorial, com o objetivo de desburocratizar a realização de possíveis encaminhamentos necessários.

No tocante aos limites do trabalho neste período, primeiramente é preciso reconhecer que estudo social e parecer social, com vistas à reavaliação de medida socioeducativa, não devem entrar no rol dos procedimentos possíveis de serem executados via trabalho remoto. O documento Diretrizes para o trabalho do Serviço Social do DEGASE em tempos de pandemia comunga das reflexões feitas pelo CFESS (2020), que diz que as avaliações que advêm desses instrumentais não devem ter como base apenas elementos e análises documentais, sendo necessários outros procedimentos técnicos para a sua operacionalização. A l é m disso, é fundamental dar destaque às implicações do uso de recursos tecnológicos para atendimentos, os quais podem trazer implicações no sigilo das ações.

Também se destaca a dificuldade de manuseio das TICs por imenso número de profissionais, os/as quais não têm domínio sobre as mesmas, tendo de se deparar, no contexto pandêmico, com a necessidade de lidar com algo que nunca tiveram acesso anteriormente. A dificuldade de acesso às TICs dos/as usuários do Sistema Socioeducativo também se coloca enquanto um elemento limitante, além da exposição dos/as profissionais ao

se verem na necessidade de realizarem chamadas por meios próprios. Ademais, os gastos extras com internet, telefonia, entre outros, demonstram um incremento na precarização do trabalho na instituição.

O cenário na SEAP insere-se no contexto social, político e econômico resultante de um conjunto do processo estrutural de crise do capital, que antecede ao período pandêmico, que remete-se ao processo de acumulação flexível, cujas transformações incidiram não apenas no mundo do trabalho, mas em todo um modo de vida de relações e de des-valorização humana.

No cenário mundial, a recomendação do isolamento social para evitar a proliferação do vírus traz para a população dos países de capitalismo periférico o que ANTUNES (2020) muito bem abordou em seu texto “Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado”, onde a situação de desproteção social na qual já vive os segmentos mais empobrecidos da população, trouxe o verdadeiro semblante da crise.

Os desafios postos neste contexto da pandemia, portanto, não podem ser compreendidos, fora deste panorama mais geral de reordenamentos, não apenas nos padrões e meios de produção e de acumulação, mas da própria vida social, como um todo. Este é o contexto que, portanto, irá rebater nos rumos profissionais do

Serviço Social, como um todo, e não será diferente no sistema prisional.

As medidas restritivas ao convívio social se deram com grande impacto, iniciando com a suspensão das visitas de familiares e demais presenças não essenciais à segurança e saúde da população carcerária. A comunicação da SEAP com os órgãos de fiscalização e acompanhamento da execução penal - MPF, MPE, Defensoria Pública, Mecanismo Nacional e Estadual de combate à tortura, Tribunal de Justiça, dentre outros, se deu por vias documentais, na maior parte das vezes, abordando questões relativas às medidas mitigadoras tomadas pela SEAP face aos impactos gerados pelo isolamento e distanciamento social.

Com o atendimento presencial do Serviço Social suspenso nas unidades prisionais foi necessário pensar estratégias capazes de minimizar a total ausência de comunicação das famílias com a instituição, justamente neste cenário de tantas incertezas, atravessado por uma constante ameaça à vida, devido aos riscos gerados pela pandemia, num espaço institucional onde todos esses fatores assumem proporções de um enorme grau de complexidade.

Assim, constituiu-se um Grupo de Trabalho (GT Redes), o

qual teve a atribuição de pensar estratégias de comunicação e abordagem às famílias das pessoas presas, utilizando-se de canais já utilizados pela Instituição (Redes Sociais Oficiais, Facebook e Instagram), por meio das quais este GT apropriou-se de comentários dos familiares que apresentavam as mais diferentes formas de expressão de descontentamentos, dúvidas, preocupações e expectativas. O acúmulo e a sistematização destes conteúdos permitiu um certo mapeamento das principais demandas dos familiares e, de forma indireta, das pessoas presas. A partir de uma leitura e interpretação destas demandas, o GT Redes passou a elaborar postagens para publicação nas redes sociais, com conteúdos relevantes, sobretudo no que dizia respeito às novas formas de acessar direitos, em razão da pandemia. Utilizamos as redes sociais como um espaço para orientações e comunicação, o que foi resultando em novas ações e iniciativas que pudessem contemplar minimamente as necessidades das famílias.

Com a vinda da flexibilização das medidas restritivas ao convívio social, alguns serviços foram sendo gradativamente retomados. O primeiro deles foi a realização de exames criminológicos, presencialmente, nas unidades e, na sequência, foram retomados os atendimentos presenciais às famílias, sendo que, de forma descentralizada, ou seja, não mais nas unidades prisionais.

Inaugurou-se, assim, uma metodologia diferenciada, na forma de distribuição dos assistentes sociais no Estado, na qual o atendimento às pessoas presas e seus familiares passou a ser realizado por equipes, que passaram a atender a todas as unidades, conforme as demandas e o planejamento da coordenação de Serviço Social.

Fica claro que a situação de precarização já existente antes da pandemia, tornou-se mais acentuada, levando a equipe da gestão a repensar as formas de atendimento, os locais e sobretudo o grau de subordinação e vinculação das (os) assistentes sociais. Todos os profissionais passaram a ser vinculados técnica e administrativamente à coordenação de Serviço Social, deixando, assim, de manter subordinação às direções das unidades, como anteriormente.

Este novo desenho do trabalho, sem dúvida, gerou a necessidade de novas formas de registro e sistematização das ações. E justamente neste aspecto, as tecnologias foram importantes aliados, utilizadas como estratégias para a organização do trabalho. Foi necessário o uso de ferramentas que se adequassem à nova realidade, porém deixando claro o seu caráter de soma e não de substituição dos momentos essenciais da intervenção profissional, onde não se abriu mão da presença da(o) assistente

social.

Na SEAP, o uso de tecnologias da informação e comunicação restringiu-se ao caráter estratégico de ferramentas para o registro, organização, sistematização e controle do processo de trabalho do Serviço Social. No entanto, no que diz respeito às formas de interação entre profissionais, foram realizados importantes momentos de articulação, como reuniões, encontros de Redes com diferentes organizações, entre outros, mostrando a importância de distinguirmos no uso das tecnologias, as finalidades e, sobretudo, suas intencionalidades.

3 - ALTERAÇÕES, TENDÊNCIAS E DESAFIOS NO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NO SOCIOJURÍDICO

Importa registrar que, após a análise dos dados do primeiro levantamento, foi deliberado pela Comissão Sociojurídica a formação de um GT formado somente por profissionais que trabalham nas instituições das Forças Militares, Auxiliares e de Segurança, organizado de forma a realizar levantamento do perfil profissional nessas instituições e especificidades do exercício profissional - Grupo de Trabalho “Exercício Profissional nas Forças Militares, Auxiliares e de Segurança”. Na dinâmica da Comissão Sociojurídica, as atividades dos dois grupos de trabalho passaram a ser apresentadas nas reuniões mensais e em reuniões ampliadas. De igual modo, informações sobre a elaboração dos relatórios finais desses grupos foram abordadas nas reuniões da CSJ.

Em continuidade às ações do GT “Exercício Profissional em Tempos de Pandemia”, o segundo levantamento de dados e informações junto às (aos) profissionais foi realizado no processo de arrefecimento da pandemia, com retorno gradual às atividades presenciais nas instituições, e ampliação significativa no uso de tecnologias de comunicação no exercício profissional. Conforme

exposto no Capítulo 1, a aplicação das TICs não foi iniciada com a pandemia, mas facultou a criação do que Raichelis nomeou de “grande laboratório para o capital e para os seus representantes no Estado” (2022, p. 8).

O Sociojurídico foi uma das áreas que, em larga escala, sofreu a expansão da digitalização do trabalho através da mudança do regime de trabalho para as modalidades on-line, o que exigiu respostas profissionais de assistentes sociais. Desse modo, após o envio do segundo formulário eletrônico, intitulado “Competências, Atribuições Privativas e Autonomia Profissional no Sociojurídico do Rio de Janeiro em tempos de pandemia”, foram recepcionadas 171 respostas. Tal formulário deu ênfase às competências, às atribuições e à autonomia profissional, considerando as mudanças no regime de trabalho ao longo dos anos de 2020 e 2021, e às condições laborais, técnicas e éticas do trabalho profissional.

Salienta-se que, nesta fase, o GT contou com a consultoria da Professora Rita Cavalcante que, por conta da diversidade dos temas abordados no universo da pesquisa, apresentou análise preliminar com dados sobre duas instituições (SEAP e MPRJ) na Reunião Ampliada da CSJ, em março de 2022. Posteriormente, a CSJ apresentou o artigo “O recrudescimento da digitalização

e da remotização do trabalho de assistentes sociais a partir da pandemia da COVID-19: uma sistematização da comissão sociojurídica do CRESS Rio de Janeiro” no XVII Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais.

A seguir será apresentado o resultado do segundo levantamento, por eixos construídos coletivamente, no contexto de flexibilização das medidas de prevenção ao contágio pelo Novo Coronavírus e de avanços na identificação das tendências institucionais, com a consolidação de novas modalidades de trabalho e manutenção do uso das TICs no exercício profissional.

Eixo 1- Identificação do espaço sócio-ocupacional e modalidades de trabalho

O segundo levantamento de dados e informações realizados pelo GT contou com a participação de assistentes sociais de 12 espaços sócio ocupacionais: MPRJ, DPU, TJRJ, Tribunal Regional Eleitoral (TRE), DEGASE, Tribunal Regional do Trabalho (TRT), SEAP, JFRJ, DPE, OAB, Forças Militares e Guarda Municipal, com predomínio do envio das informações por profissionais do MPRJ e TJRJ, seguidos pelas demais instituições conforme demonstra o gráfico 2. Observou-se uma ampliação do número de instituições participantes do levantamento, por meio das (os) respostas de

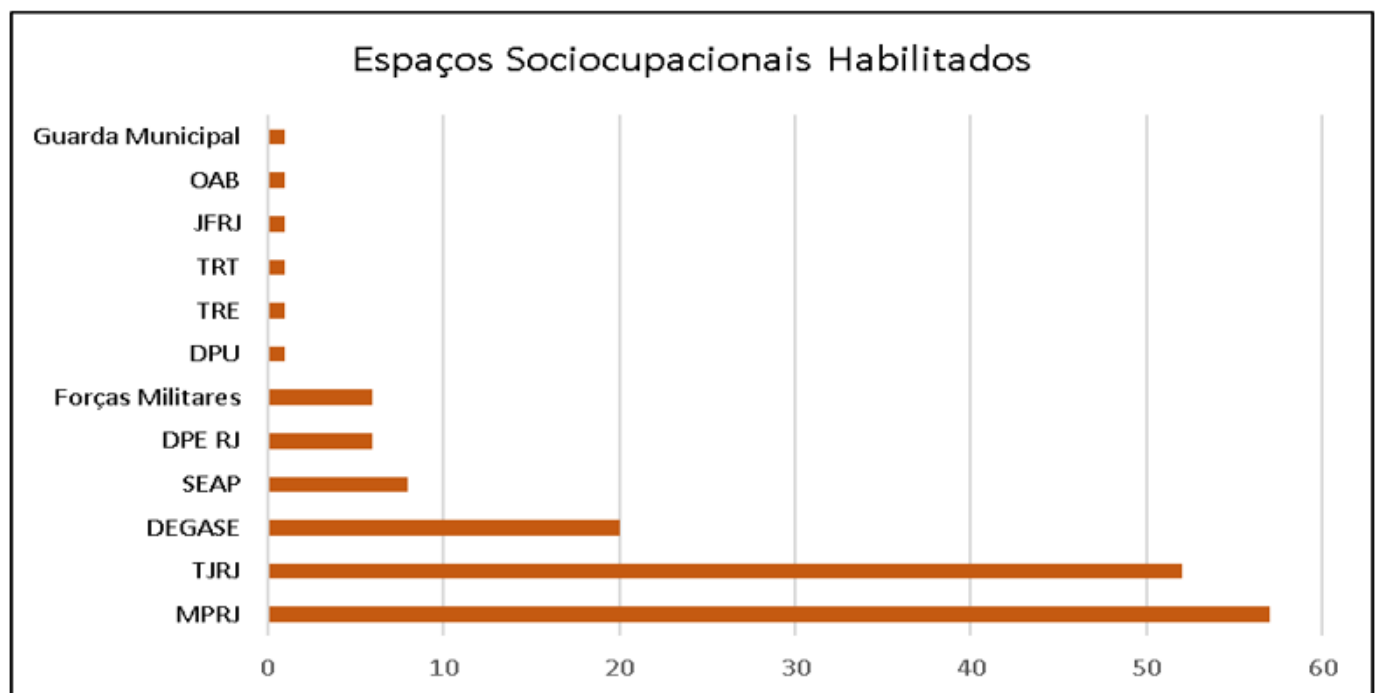
¹⁶ O trabalho de consultoria prestado pela professora Rita Cavalcante também contou com a participação da assistente social Adriana Pereira e da estudante de Serviço Social Larissa, integrantes do grupo de pesquisa coordenado pela supracitada professora.

¹⁷ Autoras do artigo: Adriana Pereira da Fonseca, Anália Dos Santos Silva, Eliana Beserra da Silva, Elizabeth Rodrigues Felix, Jussara de Lima Ferreira, Larissa de Azevedo Moura, Márcia Nogueira da Silva, Rita de Cássia Cavalcante Lima. O trabalho foi apresentado pela integrante da CSJ Anália dos Santos Silva.

assistentes sociais.

Cabe frisar que no universo de 171 formulários recebidos, 155 foram habilitados e considerados para análise. Deste total de habilitados, 57 do MPRJ, 52 do TJRJ, 20 do DEGASE, 08 da SEAP, 06 da DPE RJ, 06 de Forças Militares, 01 da JFRJ, 01 do TRE, 01 do TRT, 01 da DPU, 01 da Guarda Municipal e 01 da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), totalizando 12 espaços sócio ocupacionais.

Gráfico 2

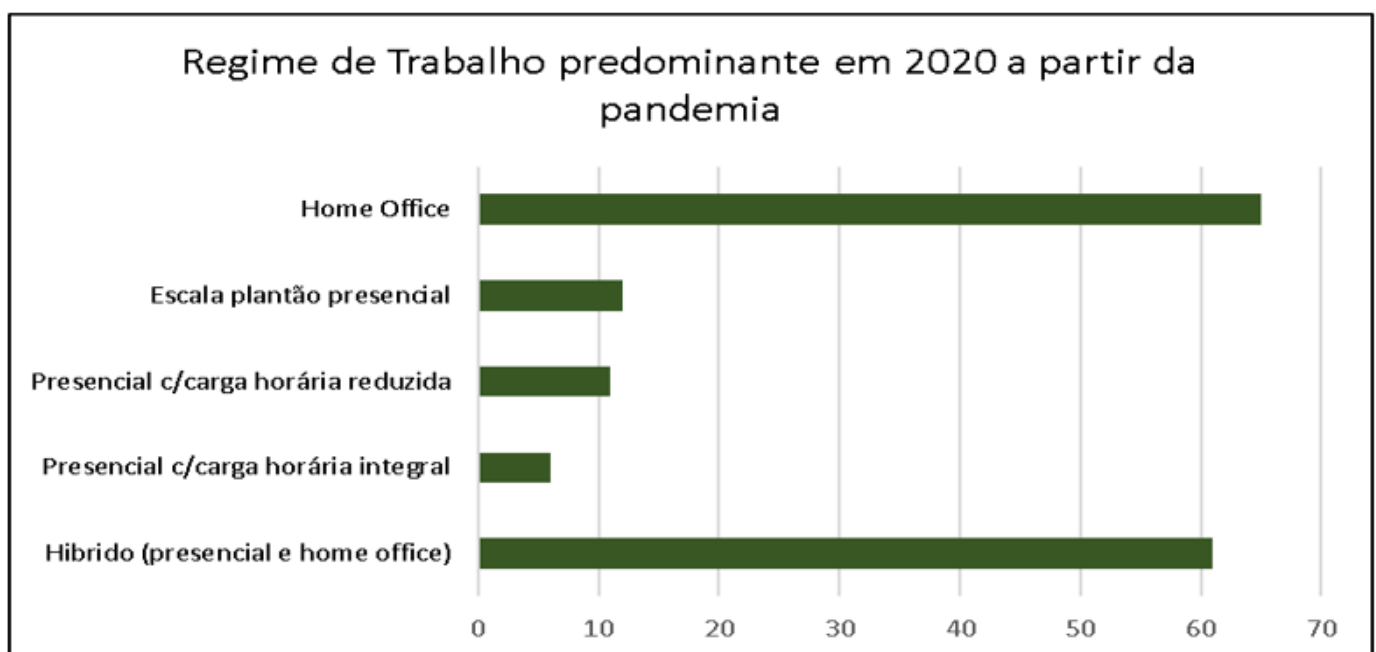


Os dados dos formulários referentes ao regime de trabalho indicam nuances importantes entre o cenário que predominou no ano de 2020 e o identificado a partir do segundo semestre

de 2021, conforme é possível observar nos Gráficos 3 e 4. Em 2020, predominou o home office, com 65 respostas (41,9%), seguido pelo trabalho híbrido (presencial e home office), em 61 respostas (39,4%). Sobre este aspecto, em artigo elaborado por assistente sociais que integram a CSJ/CRESS destaca-se:

Seguramente o distanciamento social requerido no início da pandemia e o tardio início da imunização no Brasil contribuíram para o massivo uso das modalidades remotas no trabalho coletivo do sociojurídico. Por outro lado, o regime de trabalho de forma híbrida demonstrou a essencialidade de algumas atividades presenciais, não passíveis de realização por meio remoto, tais como o atendimento de pessoas privadas de liberdade no âmbito do sistema penal e dos adolescentes em medida socioeducativa de internação, além da prestação de serviços nas unidades de saúde das Forças Militares (2022, p.08).

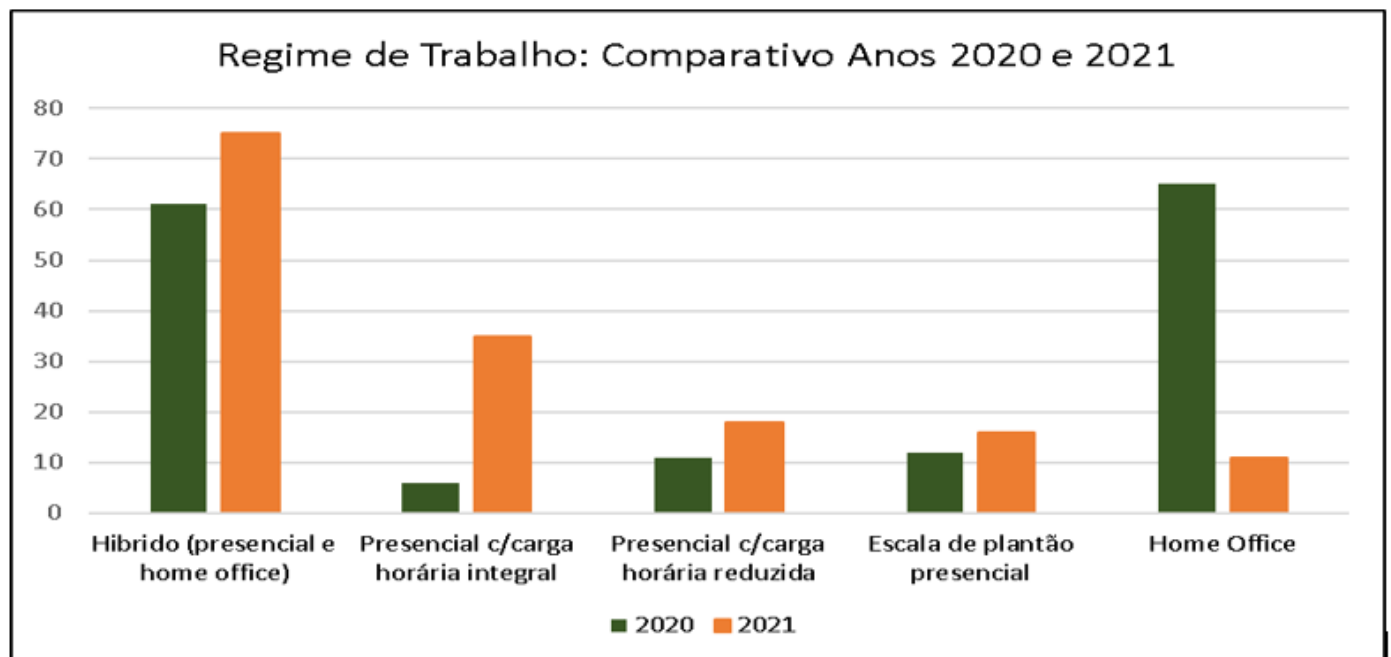
Gráfico 3



¹⁸ O resultado da análise realizada pela Prof.^a Rita Cavalcante indicou a existência de formulários que não correspondiam às instituições do Sociojurídico. Também foi identificado que 05 se repetiam (foram enviados pelos mesmos profissionais mais de uma vez). E ainda a existência de profissional com duplo vínculo em instituições do Sociojurídico, Ao final, foram considerados na análise da Prof.^a Rita 155 formulários de 154 respondentes.

Gráfico 4:

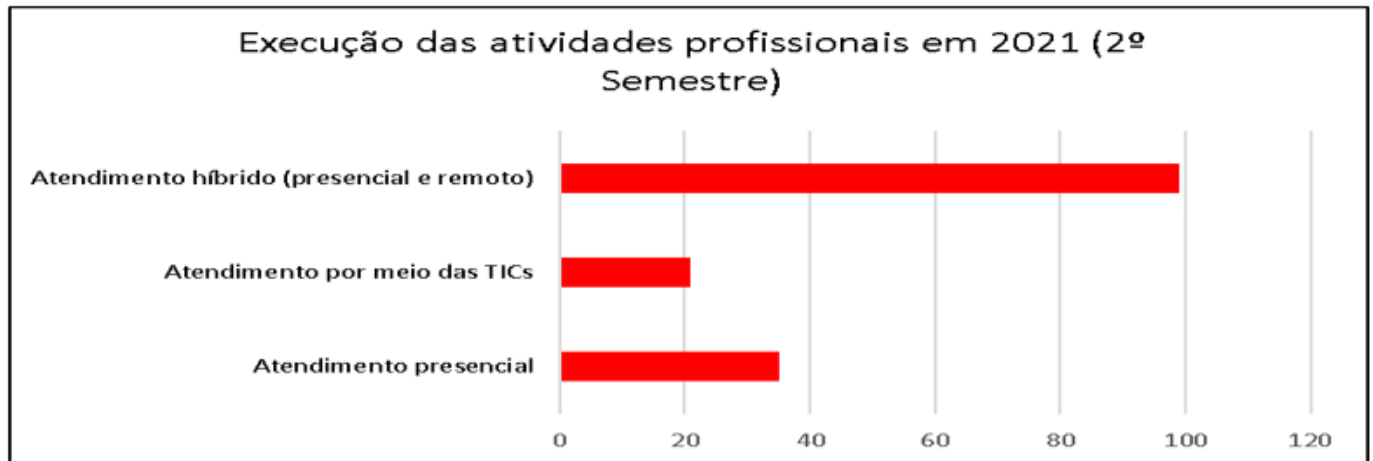
Em relação ao segundo semestre de 2021, observamos uma prevalência de regimes de trabalho híbridos (presencial e home office), com 75 respostas (48,4%), e em segundo lugar o trabalho presencial com carga horária integral, com 35 respostas (22,6%). Apenas 11 profissionais (7,1%) informaram o trabalho exclusivamente em home office. Esta alteração identificada, certamente, se relaciona ao momento de flexibilização das medidas de restrição e ao avanço da vacinação.

Gráfico 5

Nesse cenário, como mostra o Gráfico 6, há a prevalência do atendimento à população no formato híbrido (63,9%), ou seja, tanto presencial como remoto. 22,6% das (os) profissionais informaram realizar atendimento exclusivamente presencial, enquanto 13,5% informaram fazer uso das TICs para realizar o atendimento direto à população. Esses dados revelam que o retorno ao regime de trabalho presencial não anulou a mediação da tecnologia na execução das atividades. Esse aspecto merece atenção, considerando que as orientações do CFESS indicam que não há vedação ao teletrabalho no Serviço Social, mas conforme destaca o artigo supracitado: “é fundamental considerar que a remotização do trabalho e o atendimento à população usuária por meio das TICs trouxeram impactos

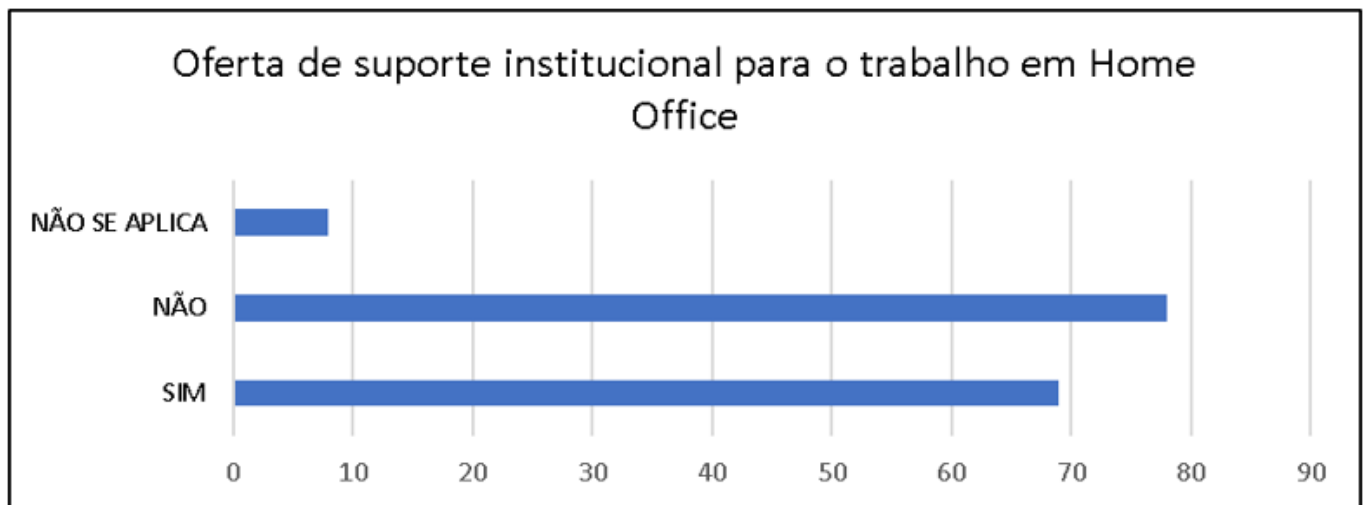
no acesso aos serviços e na garantia das condições éticas e técnicas do trabalho profissional”.

Gráfico 6



Eixo 2- Atividades profissionais e suporte no que tange aos recursos operacionais

No que se refere à garantia de suporte institucional para execução das ações profissionais em regime parcial ou total de home office, os dados apresentados apontam para a ausência desse suporte em 50,3% dos formulários respondidos. Entre os 44,5% que indicaram a existência de suporte pelas instituições, identificou-se que mantinha relação com a oferta de capacitação/treinamento.

Gráfico 7

O instrumento de coleta permitiu especificar o tipo de suporte recebido ou disponibilizado pela instituição, sendo possível indicar mais de uma opção entre as alternativas apresentadas no formulário: “Fornecimento de equipamento” (35); “Capacitação/ Treinamento para uso de ferramentas tecnológicas” (46); “Conversão de benefício já existente para compensar despesa com home office” (07); “Recurso financeiro” (02). Observou-se que entre os formulários com apenas uma das opções sinalizada (21%), houve prevalência da oferta de capacitação/treinamento (68%), seguida da oferta ou disponibilização de equipamentos (32%).

Não houve detalhamento da capacitação ou treinamento ofertado, mas algumas informações quanto ao fornecimento de equipamento chamaram atenção. Entre os equipamentos, foram citados computadores (“em regime de comodato”), aparelhos

de telefone celular e chips de telefone. Uma das profissionais registrou ter recusado a oferta de equipamento, tendo em vista a condição imposta pela instituição: a exigência de verificação por servidor designado quanto ao uso exclusivo do equipamento para trabalho.

Neste cenário, o próximo gráfico demonstra que uma expressiva maioria (89%) assumiu, por conta própria, o custo monetário dos instrumentos do trabalho em home office e o uso das TICs.

Gráfico 8



A esse respeito, Junqueira e Tejadas (2021) ao tratarem dos desafios e perspectivas para atuação no sociojurídico na pandemia, salientam:

Diante da urgência do distanciamento social, os(as) profissionais foram direcionados(as) para o trabalho remoto sem qualquer preparação, utilizando-se, em geral, de recursos próprios para a realização das atividades laborais. Os(as) profissionais acabaram, na maior parte dos casos, por utilizar seus notebooks, telefones celulares, pacotes de dados da internet, rede wi-fi, energia elétrica, entre outros recursos, para atender às requisições institucionais nesse período. (2021, p.110).

Eixo 3 - Uso das TICs

Condições laborais, técnicas e éticas

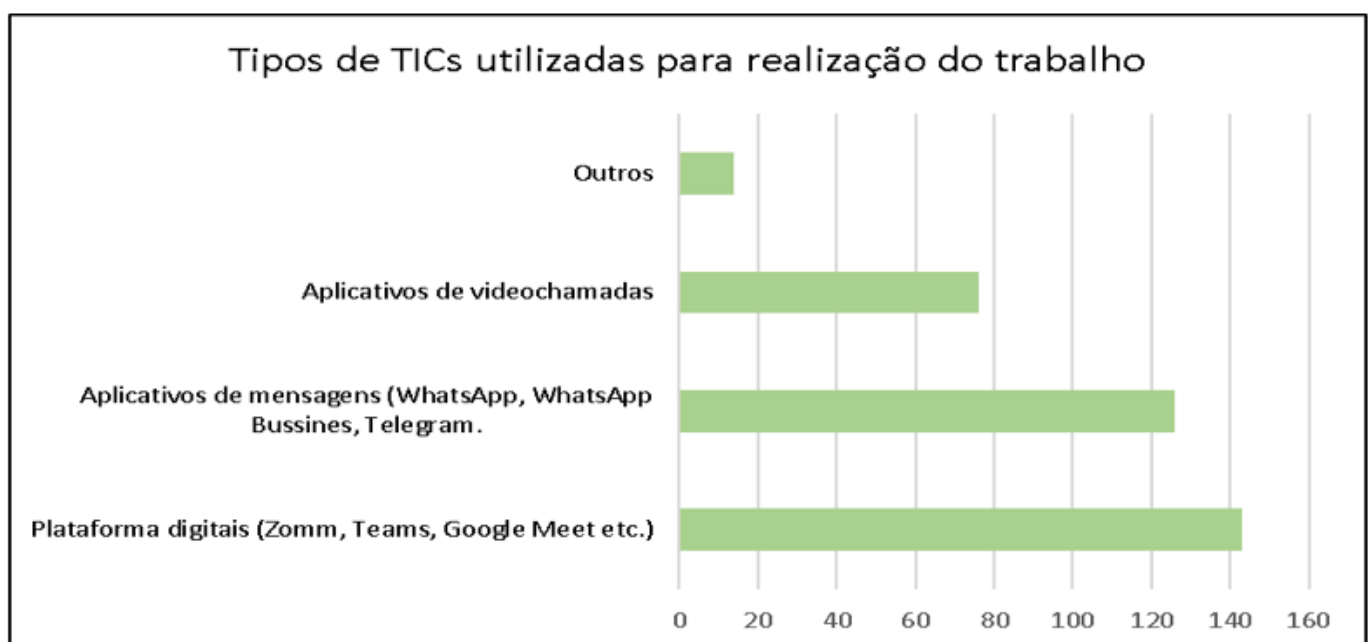
Conforme abordado no capítulo anterior, o deslocamento da maioria das atividades para o ambiente virtual durante o período da pandemia, evidenciou a necessidade de reflexão acerca das dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas do trabalho profissional. Nessa direção, Matos (2020) salienta que o contexto da pandemia altera o fluxo de trabalho, mas não altera a função social da profissão, suas atribuições e competências. Além disso, a nota técnica do CFESS (2020), atenta que os/as profissionais devem decidir com autonomia sobre a melhor forma de prestar um serviço de qualidade, garantindo-se o sigilo profissional.

Nessa perspectiva este eixo reitera as informações do primeiro levantamento quanto à utilização das TICs e aponta questões

importantes sobre os impactos nas condições de trabalho.

No período pandêmico a maioria das assistentes sociais fizeram uso das TICs para realização do trabalho (96%), conforme dados coletados por meio dos formulários. Ao analisarmos os tipos de TICs utilizadas, destacam-se as plataformas digitais (Zoom, Teams, Google Meet etc.), indicadas em 143 formulários; os aplicativos de mensagens(- WhatsApp, WhatsApp Business, Telegram etc.), citados por 126 profissionais, os aplicativos de vídeo chamadas, indicados em 76 formulários e, “outros” tipos de TICs (14). Conforme indicado no Gráfico abaixo, o uso das TICs permaneceu no cotidiano profissional mesmo após a flexibilização das medidas de isolamento e distanciamento e retomada gradual aos espaços sócio ocupacionais.

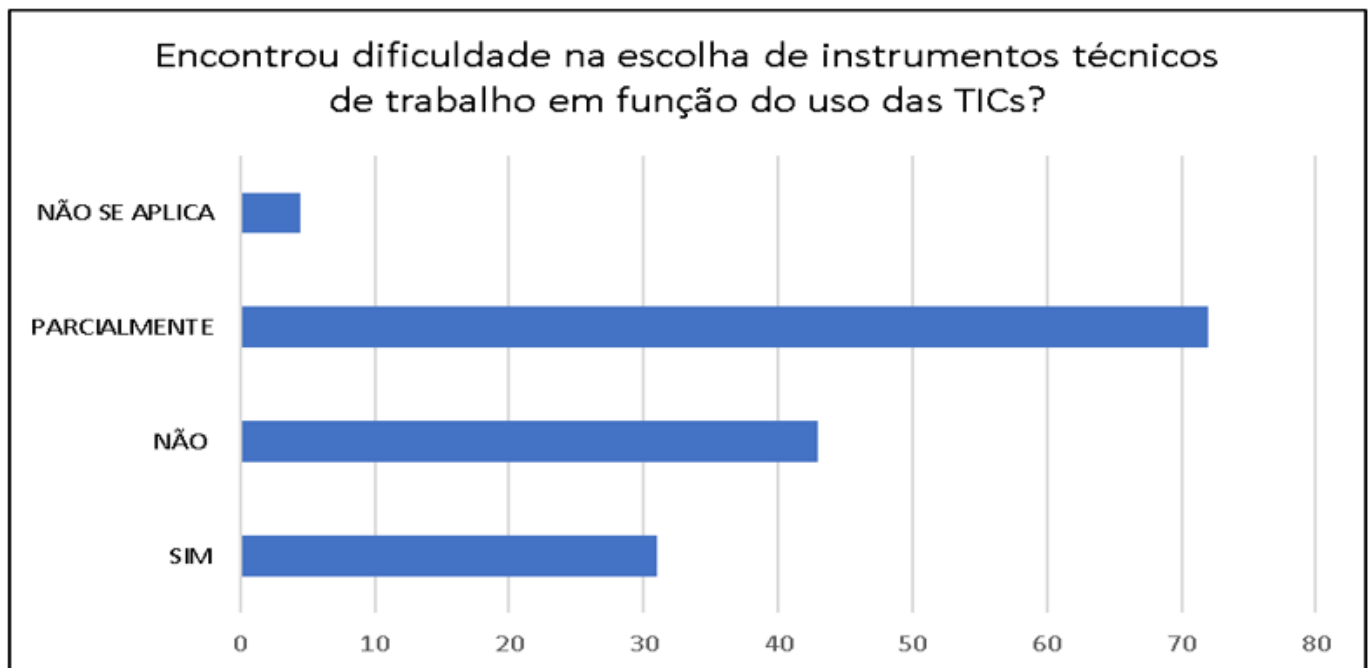
Gráfico 9



A esse respeito, o artigo da CSJ apresentado no XVII CBAS salienta “que a escolha de cada ferramenta digital ensejou efeitos distintos na relação com os usuários, como a percepção de maior informalidade quando uma abordagem remota era realizada por via do WhatsApp” (2022, p.7).

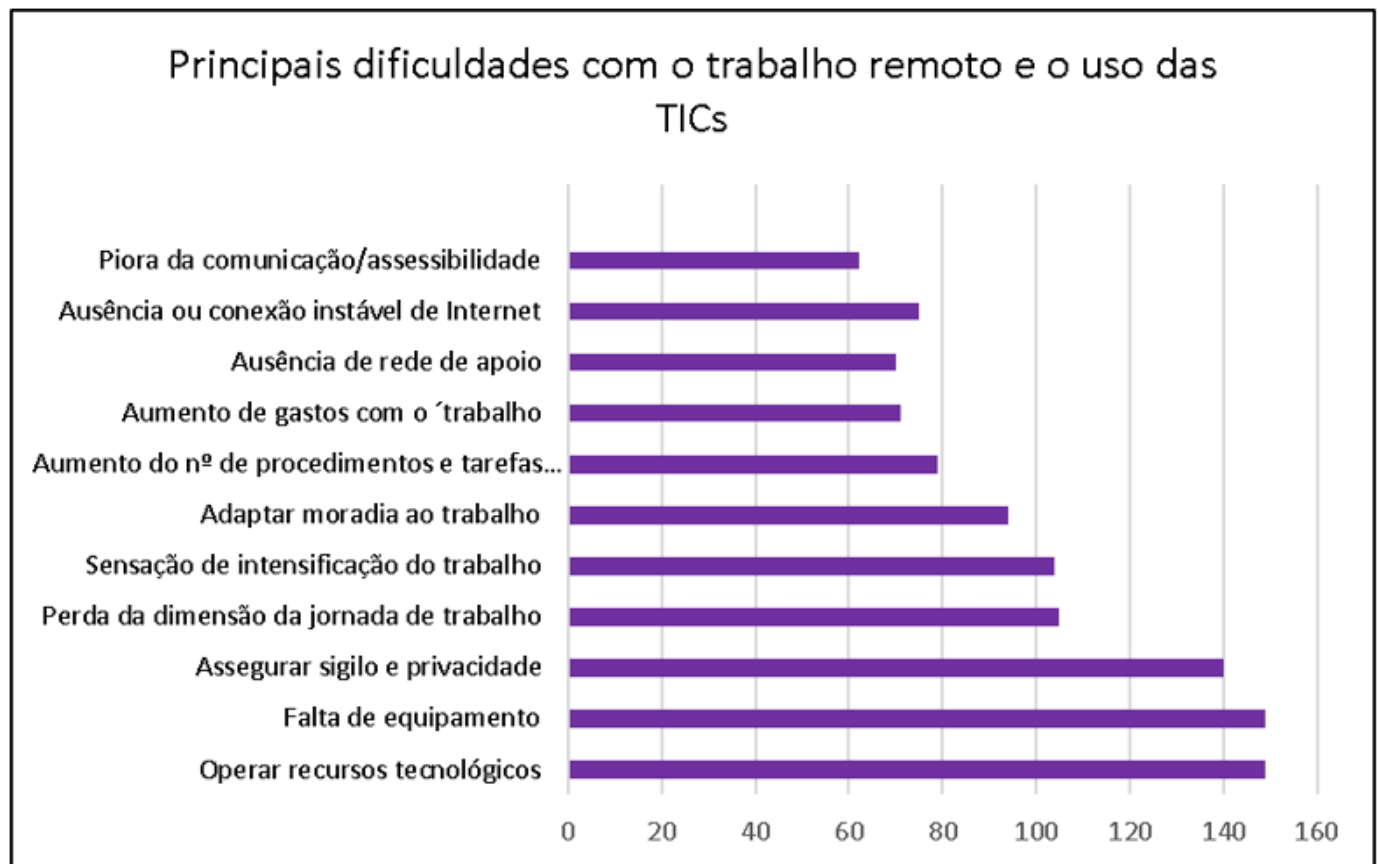
Em relação ao uso das tecnologias, é importante ressaltar que uma parte significativa das (os) respondentes do formulário (20,8%) indicou dificuldade na escolha de instrumentos técnicos de trabalho, em função do uso das TICs. Vale destacar que 48% das (dos) respondentes indicaram dificuldade parcial.

Gráfico 10



As (os) assistentes sociais demandadas(os) a acionar meios virtuais para a realização das atividades laborais apontaram as principais dificuldades encontradas, sendo possível assinalar mais de uma opção entre as alternativas apresentadas no formulário.

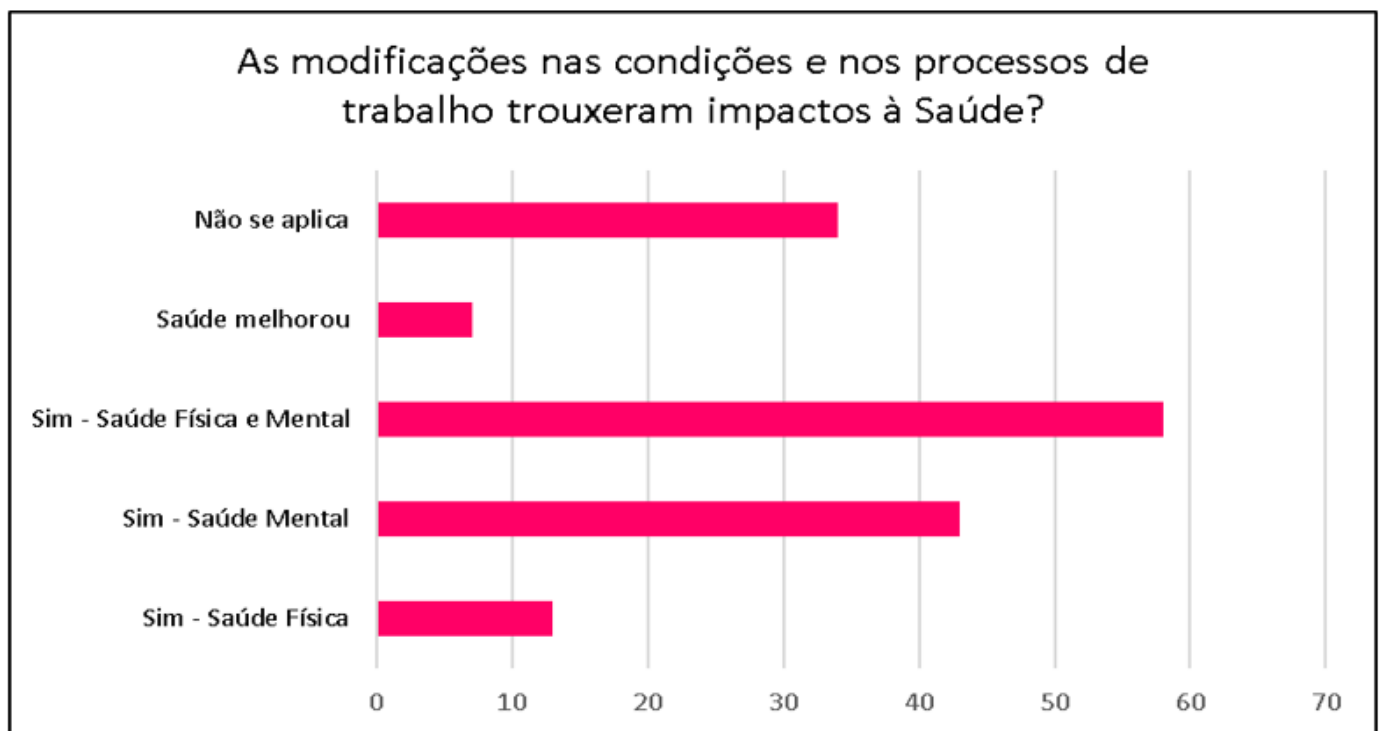
Entre as principais dificuldades destaca-se: Operar os recursos tecnológicos (149 registros); Falta de equipamento (149); Assegurar o sigilo e privacidade no atendimento (140); Perda da dimensão da jornada de trabalho (105); Sensação de maior intensificação do trabalho (104); Adaptação do espaço de moradia ao trabalho (94); Aumento do número de procedimentos e tarefas vinculadas às TICs (79); Ausência ou conexão instável de Internet (75); Piora na qualidade da comunicação/acessibilidade (62). É importante salientar que foram identificadas dificuldades que indicam a percepção do “mais trabalho” destacando-se “perda da dimensão da jornada de trabalho”, “sensação de maior intensificação do trabalho” e “aumento do número de procedimentos” como é possível observar no próximo gráfico.

Gráfico 11

A percepção mencionada acima, em relação à sobrecarga com o trabalho remoto, certamente, traz impactos à saúde física e mental das(os) assistentes sociais. Os dados do gráfico seguinte apontam a prevalência dos impactos negativos das alterações nas condições e processos de trabalho na saúde de assistentes sociais. 37% das assistentes sociais indicaram que a saúde física e mental foram afetadas pelas condições e processos de trabalho no contexto pandêmico; e 28% fizeram a mesma afirmação em relação à saúde mental. Apenas 7% dos (das) respondentes indicaram melhora em relação à saúde, nesse

contexto, e 22% não identificaram modificações/alterações relacionadas à saúde em decorrência das alterações no trabalho, marcando a opção não se aplica. Yazbek, et. al. (2020, p. 211) assinalam que o uso intensivo das tecnologias da informação e comunicação aprofundam a precarização das condições de trabalho ao fundirem o tempo de trabalho e o tempo de não trabalho, o que provoca intenso desgaste e adoecimento.

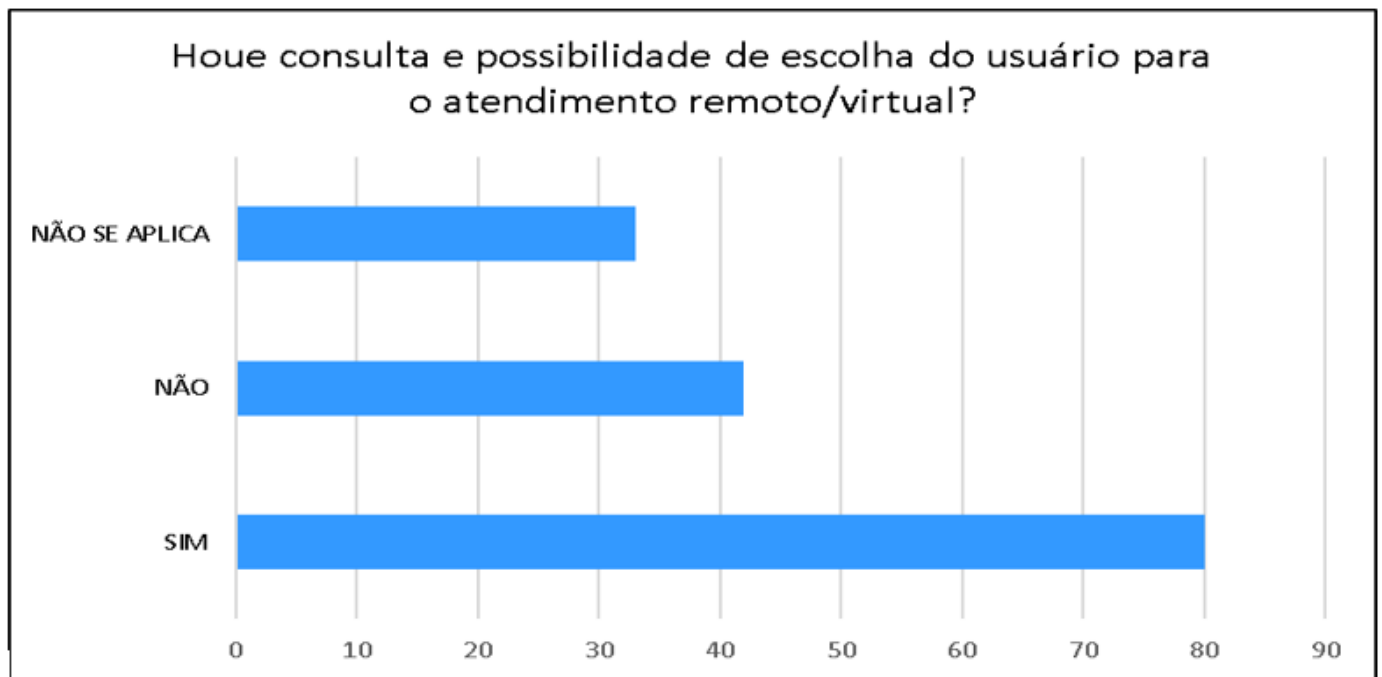
Gráfico 12



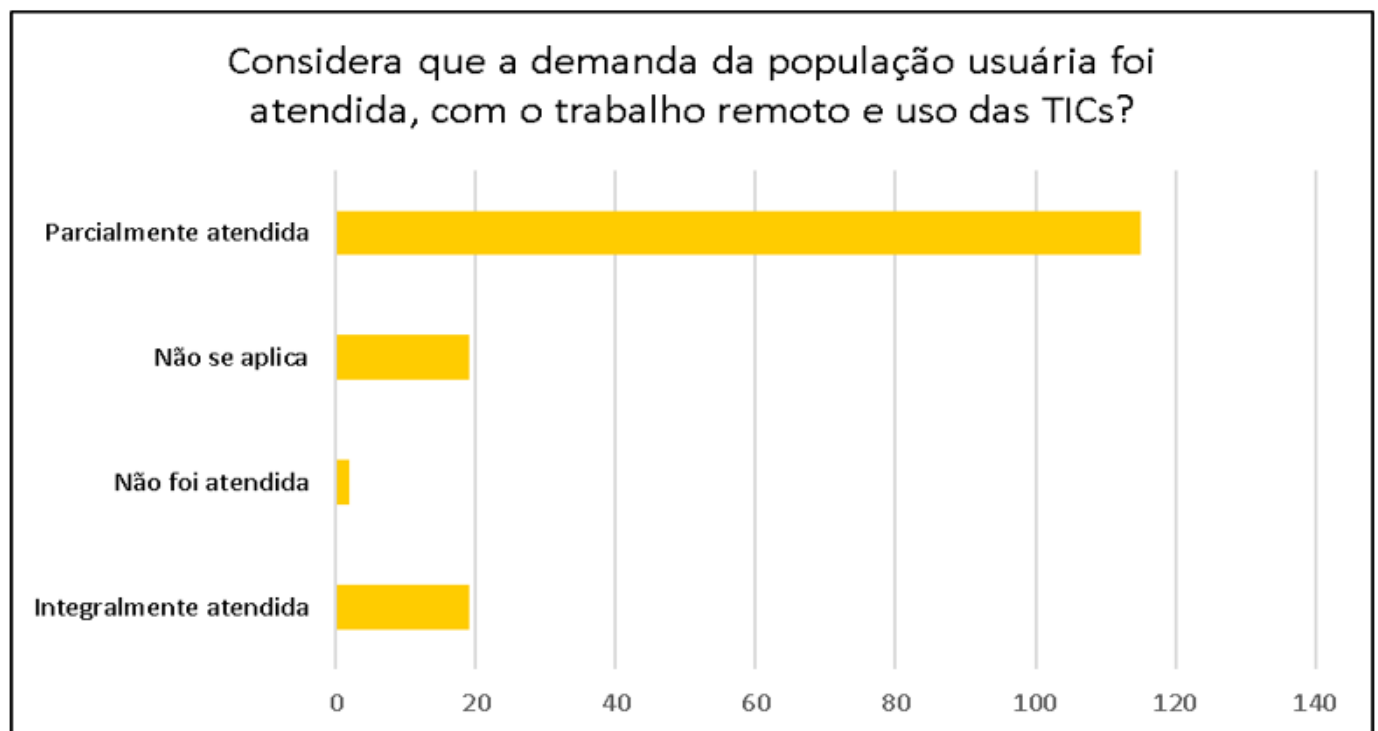
Em relação aos impactos na prestação de serviço à população com a remotização do trabalho, o levantamento também identificou as principais dificuldades encontradas do ponto de vista da população: a ausência ou conexão fraca de internet; conhecimento insuficiente para operar os recursos

tecnológicos e falta de equipamentos tecnológicos foram indicadas como as principais dificuldades. Ressalta-se que a rede informacional é elemento fundamental para o trabalho mediado por TICs, bem como o acesso por parte da população a equipamentos e serviços de internet. As limitações para manuseio dos programas e aplicativos também figuram como dificuldades. Quanto a este aspecto, é fundamental considerar a realidade brasileira marcada pela desigualdade de acesso a direitos e serviços, inscrita no analfabetismo digital (VELOSO, 2011). Além destas questões, é importante destacar que 50% dos respondentes assinalaram a dificuldade de assegurar as condições de sigilo e privacidade.

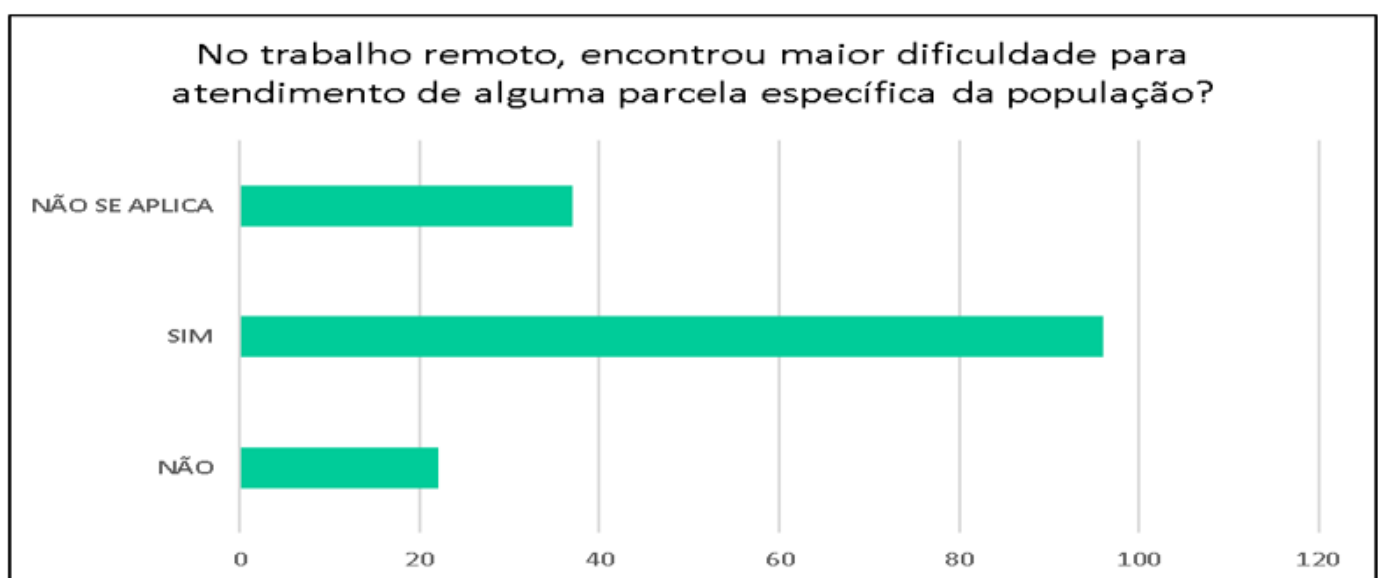
Entre as questões éticas a serem observadas, no tocante à relação direta entre profissionais e população usuária, a maioria das (os) assistentes sociais assinalou que houve consulta e possibilidade de escolha do usuário em ser atendido ou não de modo remoto/virtual, compreendendo o total de 52% dos respondentes, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 13

Considerando os usuários que foram atendidos por meio das TICs e a demanda apresentada por eles, o gráfico abaixo mostra que 12% avaliaram como “integralmente atendida”. Sublinha-se que 74% dos profissionais consideraram que foi “parcialmente atendida” a demanda apresentada pelos usuários através do trabalho remoto e uso de TICs. Esse quadro demonstra que, no contexto de excepcionalidade, a maioria das (os) assistentes sociais alcançou parcialmente a finalidade do seu trabalho profissional utilizando as TICs. Como assinala Raichelis (2020), a utilização das TICs nos processos de trabalho das (os) assistentes sociais implica questionar e avaliar a finalidade a ser alcançada e os limites referentes às condições éticas e técnicas para a realização do trabalho.

Gráfico 14

Além dos impactos citados acima, de acordo com os dados coletados, a maioria das (os) assistentes sociais (62%) encontrou dificuldade na realização do atendimento de parcelas da população usuária.

Gráfico 15

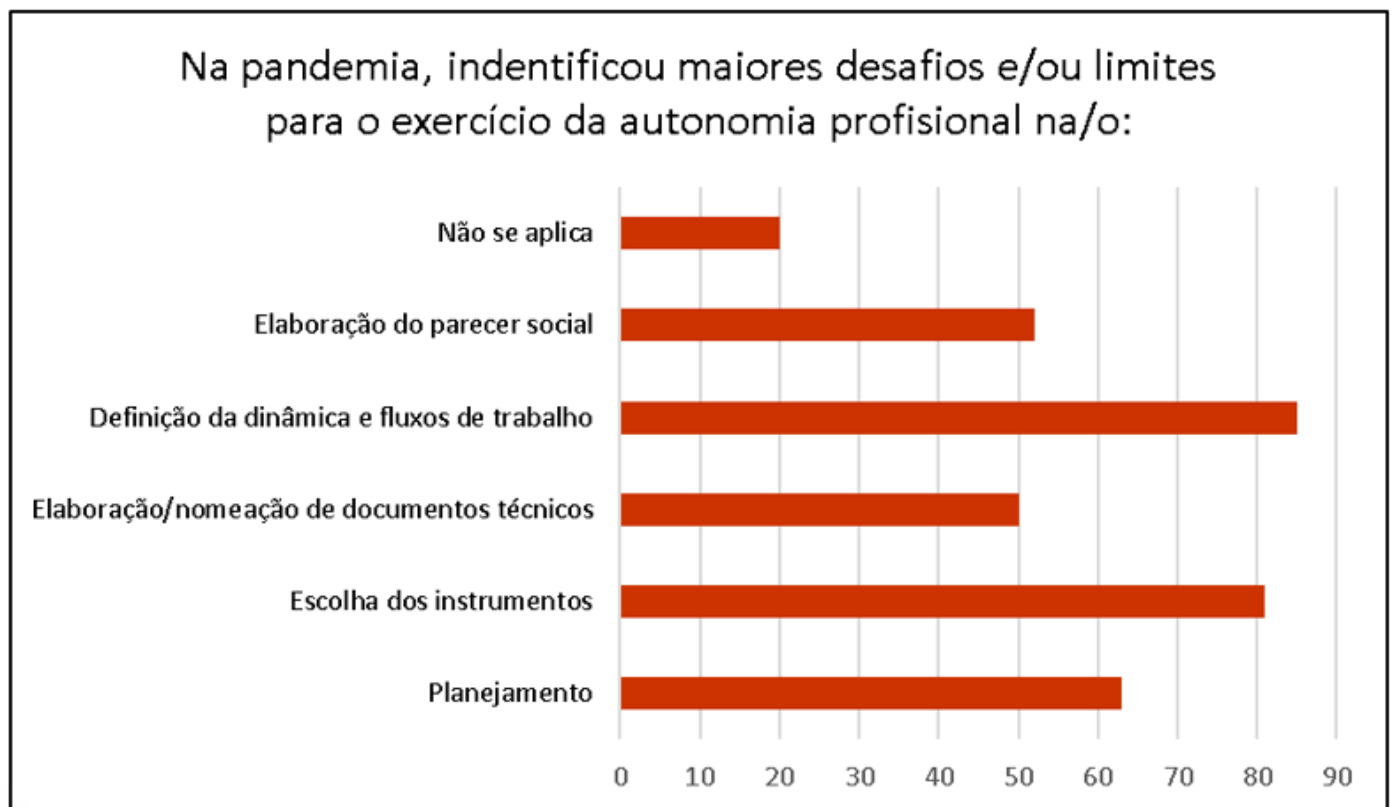
Em razão da faixa etária, deficiência e/ou circunstâncias vividas (acolhimento institucional, privação de liberdade, violência doméstica) os usuários tiveram o acesso à prestação de serviços dificultado com o trabalho mediado pelo uso das TICs. Conforme identificados pelos respondentes tem-se os seguintes perfis de usuários: idosos, idosos institucionalizados, pacientes psiquiátricos, crianças e adolescentes, pessoas em situação de rua, pessoas que fazem uso de álcool e outras drogas, pessoas com deficiência mental, mulher em situação de violência doméstica e pessoas privadas de liberdade.

Nesta questão também foram destacadas as situações que restringiram o atendimento: atendimento limitado para crianças e adolescentes em razão da ausência da garantia de sigilo e privacidade durante o atendimento, bem como no estabelecimento de interação adequada à faixa etária; o distanciamento de representantes do judiciário; falta de acesso a recursos tecnológicos e/ou habilidade na lida; falta de compreensão devido à conexão fraca da internet; falta de acesso ao familiar em função da dificuldade para realização de visita domiciliar.

Eixo 4: Autonomia profissional:

A autonomia profissional, fundamental no processo de construção de estratégias para a continuidade do atendimento à população no contexto pandêmico, também foi foco do segundo levantamento realizado pelo GT. Assim, o gráfico a seguir indica os principais desafios e/ou limites identificados pelas (os) respondentes para o exercício da autonomia profissional.

Gráfico 16



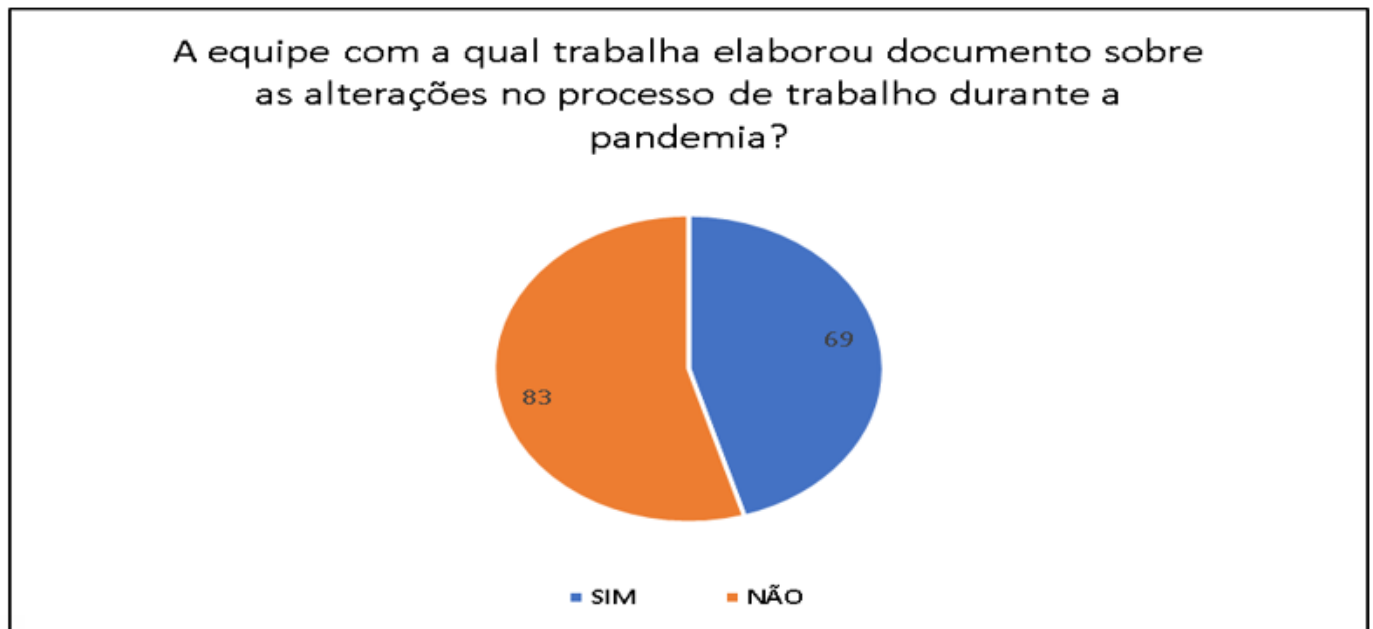
Nota-se a prevalência na indicação de limites e/ou desafios para o exercício da autonomia na definição da dinâmica e fluxos de trabalho (24%), seguida da escolha dos instrumentos (23%), no Planejamento (18%), elaboração do parecer social (15%) e elaboração/nomeação de documentos técnicos (14%). Pode-se inferir que os desafios citados no exercício da autonomia estão circunscritos pelo cenário de pressão pela utilização de TICs pelas(os) assistentes sociais sem que houvesse tempo adequado para o debate qualificado sobre as implicações do trabalho virtual para a população usuária das instituições que compõem o sistema de justiça (FÁVERO, p.3, 2020).

A participação de profissionais de diversas instituições do Sociojurídico no processo promovido pela Comissão Sociojurídica - com o fomento ao debate para identificação dos desafios acirrados pela pandemia; a construção coletiva de estratégias frente aos limites impostos à autonomia profissional; e, sobretudo, para a identificação das tendências no exercício profissional, reforça a potência do trabalho coletivo e a importância da defesa da autonomia profissional.

Portanto, as informações e dados coletados durante o levantamento apontam dificuldades relativas à autonomia no exercício profissional, quando profissionais de Serviço Social,

em sua maioria, não participaram do planejamento institucional para a oferta do atendimento à população, escolha dos instrumentais e na definição de alterações de fluxos no período analisado. Por outro lado, o Gráfico 17 aponta que um percentual significativo de profissionais (55%) sistematizou as alterações ocorridas no processo de trabalho.

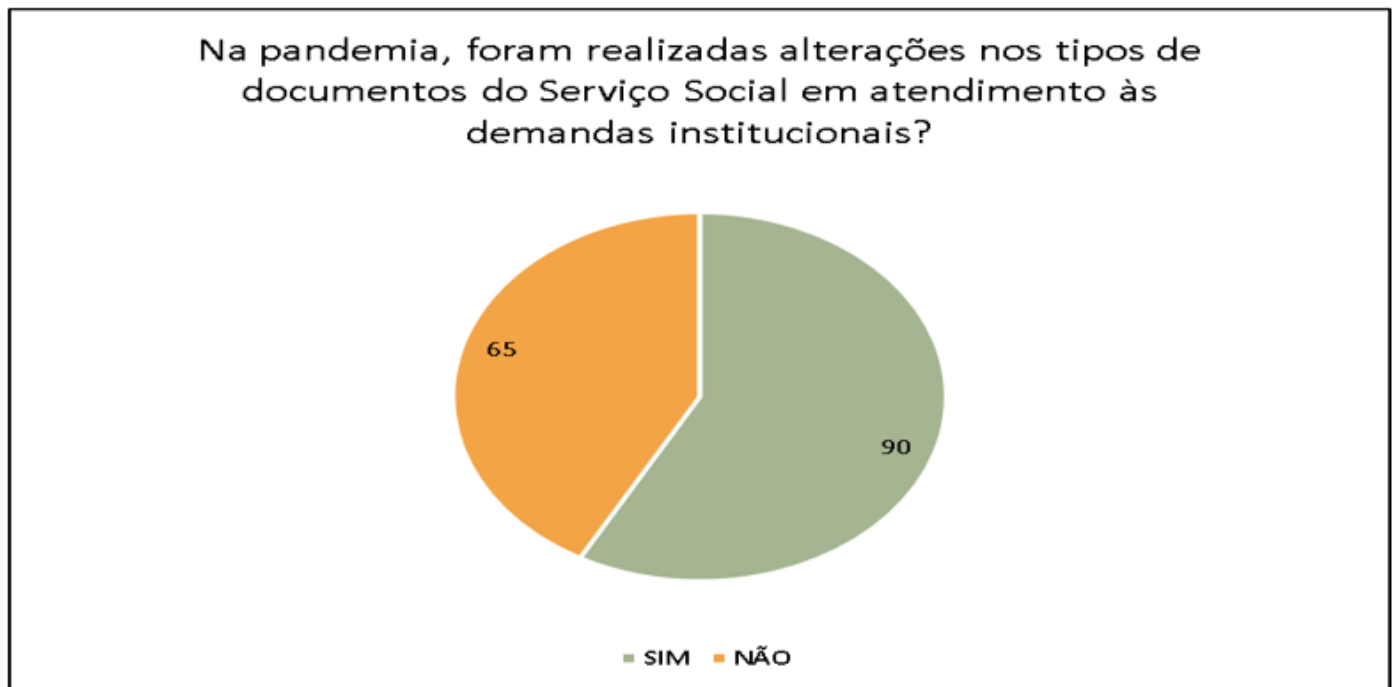
Gráfico 17



Outro aspecto importante corresponde aos impactos na elaboração de documentos produzidos pelos assistentes sociais. Os dados do gráfico a seguir mostram que a maioria das (os) informantes (58%) identificaram alterações nos tipos de documentos elaborados pelo Serviço Social. Neste sentido apontaram alterações na estrutura e na nomenclatura dos documentos técnicos, e criação de novo documento. Pode-se pensar que esta alteração reflete o reconhecimento pelos

profissionais dos limites à realização de processos avaliativos e emissão de pareceres conclusivos mediante o trabalho realizado exclusivamente por meio remoto e mediado pela TICs. Cabe observar que anteriormente foram identificados pelas(os) assistentes sociais as dificuldades operacionais, técnicas e éticas, além de questões limitadoras do atendimento à parcela da população usuária (Eixo 3).

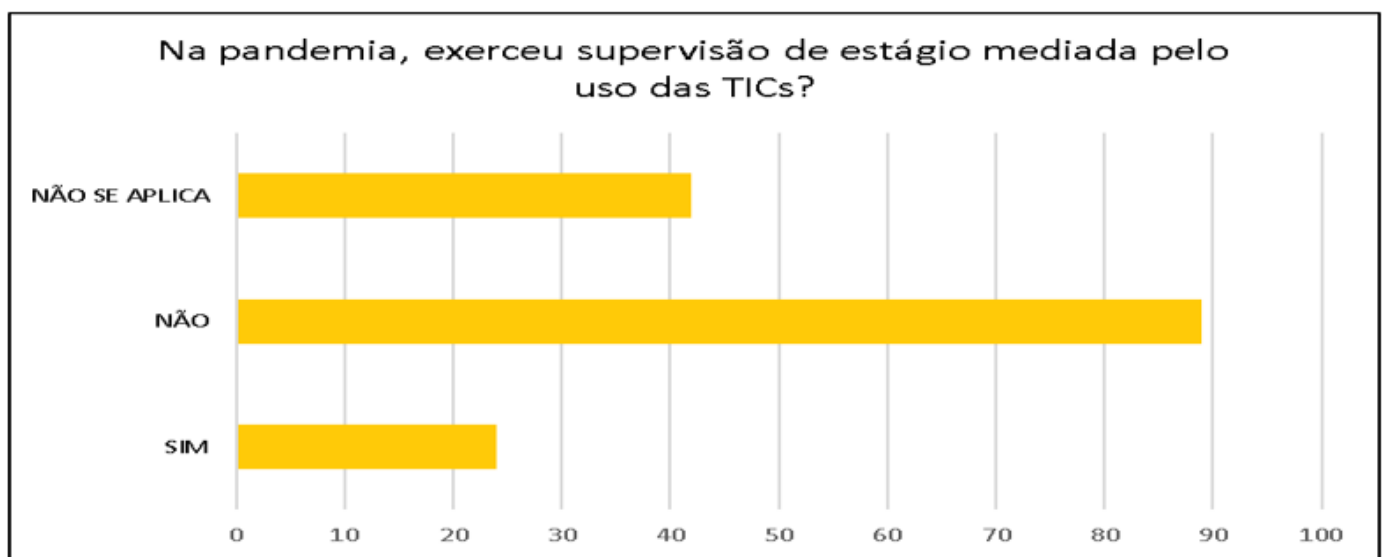
Gráfico 18



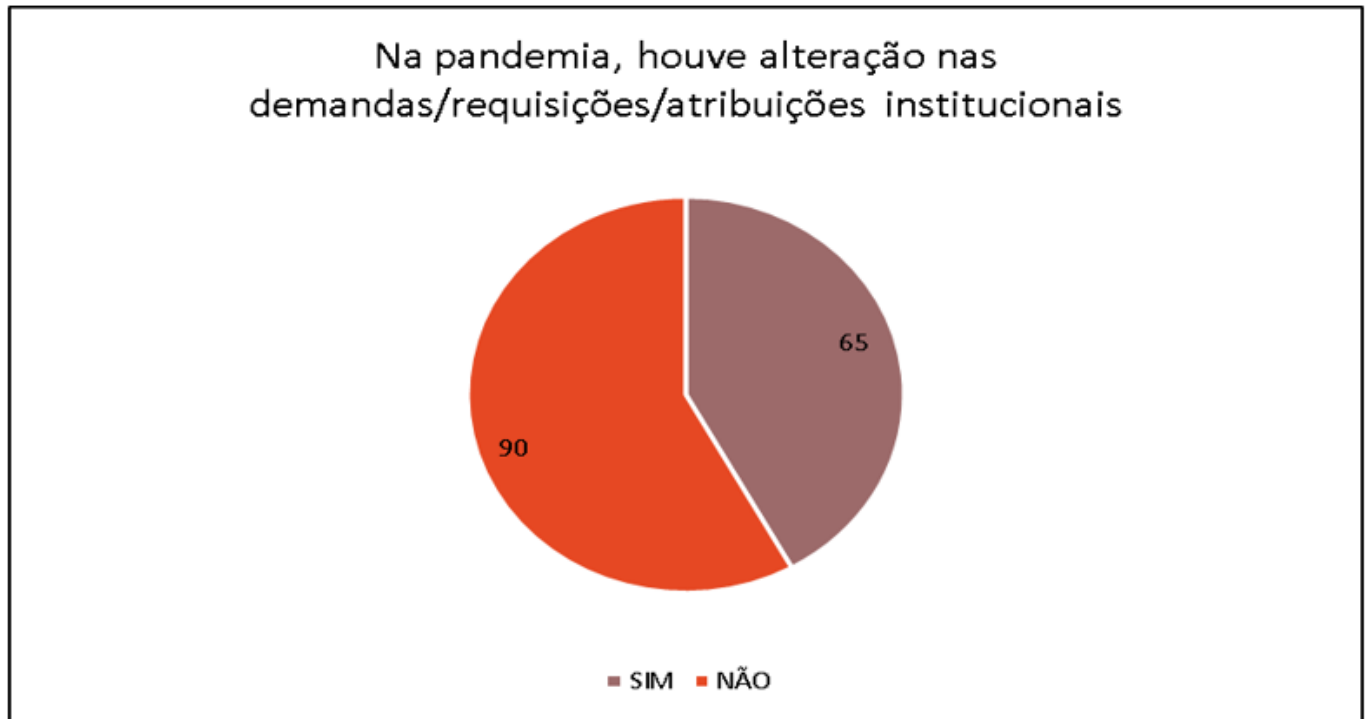
Em relação às possibilidades e limites do trabalho remoto, os dados sobre a realização de supervisão de estágio mediada pelo uso das TICs indicaram a prevalência (57%) do não exercício desta atividade (Gráfico 19). Ressalta-se que, dentre os profissionais que continuaram exercendo a supervisão de estágio, foi assinalado que os objetivos foram parcialmente

alcançados, sendo apontados os seguintes motivos: dificuldades de acesso aos recursos tecnológicos e/ou falta de habilidade no seu uso; a ausência de atividades presenciais no campo de estágio prejudicou o engajamento e o processo de aprendizagem; impossibilidade do estagiário participar das atividades presencialmente em razão das orientações acadêmicas; e sobrecarga de trabalho do supervisor (a).

Gráfico 19



Ainda neste eixo, conforme aponta o gráfico abaixo, destaca-se que a maioria dos profissionais não identificou ocorrência de alteração nas demandas, requisições e atribuições institucionais no período da pandemia.

Gráfico 20:

Contudo, foram indicadas questões relacionadas ao aumento de demandas de caráter burocrático (relatórios, estatística, reuniões multissetoriais virtuais, elaborar documentos técnicos e a participar de grupos de trabalho); requisições de inspeção e visita domiciliar e institucional por meio virtual e de entrevistas de vítimas de violência; atribuições indevidas (comunicação do quadro clínico de paciente na Polícia Militar, realização de tarefas que seriam de outros órgãos e setores).

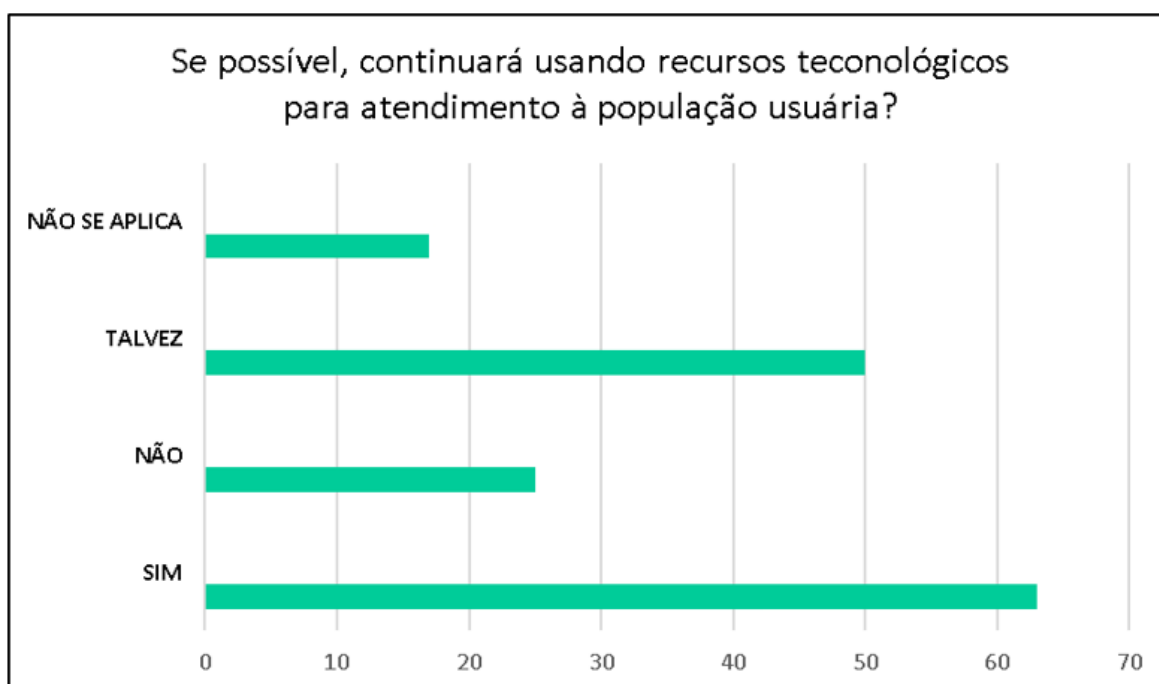
Aqui cabe ressaltar que refletir sobre a incidência das mudanças, neste momento, nas atribuições e competências do Serviço Social "exige apreender a reconfiguração dos espaços

ocupacionais à luz da nova morfologia do trabalho, no contexto de crise do capital e do profundo ataque contra o trabalho e os direitos da classe trabalhadora” (RAICHELIS, 2020, p. 11).

Eixo 5: Tendências: Manutenção de modalidades de trabalho remoto e uso das TICs

Apesar das dificuldades e implicações identificadas pelas (os) assistentes sociais no tocante às condições éticas e técnicas de trabalho, às condições de acesso da população a meios tecnológicos, às condições de sigilo e privacidade, aos impactos na saúde, entre outros, constata-se a tendência de incorporação do trabalho mediado pelo uso das TICs, conforme mostra o gráfico abaixo.

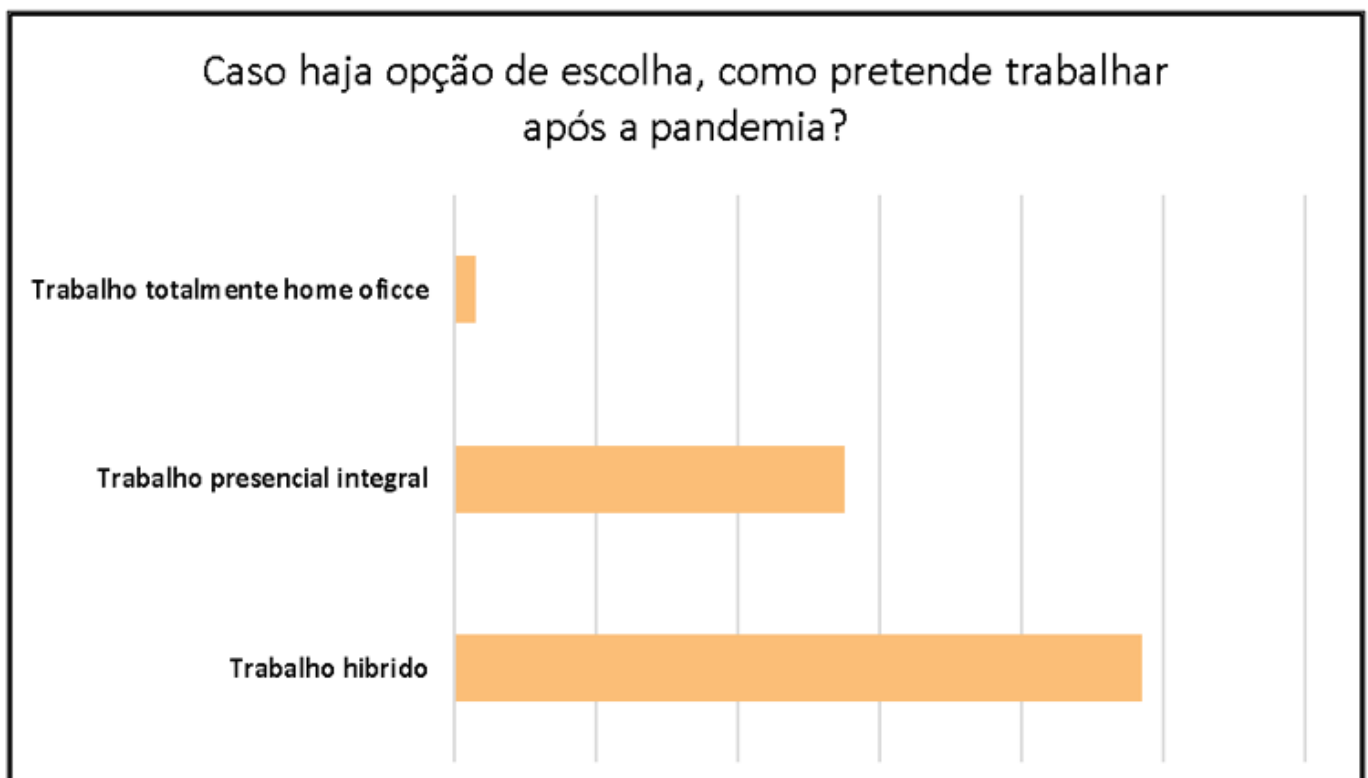
Gráfico 21



Sobre essa questão, 41% dos profissionais pretendem continuar utilizando recursos tecnológicos, mesmo em regime de trabalho presencial. Ademais, 32% dos assistentes sociais responderam que “talvez” continuem dispendo do uso das TICs para realizar os atendimentos à população usuária, e 16% responderam negativamente.

Quanto ao regime de trabalho, observou-se que a maioria dos respondentes (63%) manifestou preferência por manter o trabalho de forma híbrida após a diluição do cenário epidêmico conforme mostra o Gráfico 22. Apenas 2% das assistentes sociais manifestaram interesse em permanecer totalmente em home office.

Gráfico 22:



Este cenário demonstra que o regime de trabalho remoto trouxe mudanças que tendem a se consolidar como permanentes, sendo necessário que o Serviço Social aprofunde a reflexão sobre os objetivos do trabalho e do atendimento à população usuária e sobre os limites e possibilidades da atuação profissional mediada pelas TICs em consonância com as atribuições, competências e Código de Ética das(os) Assistentes Sociais. Aponta, ainda, a necessidade da permanência da reflexão a partir da “leitura macroscópica que leve em consideração os aspectos estruturais, conjunturais e contraditórios do real” (JUNQUEIRA e TEJADAS, 2021).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A constituição do Grupo de Trabalho envolveu profissionais participantes da CSJ e os/as mobilizou para o diálogo interno nas instituições, de modo a possibilitar a adesão à coleta de informações necessárias para a aproximação da realidade vivenciada, favorecendo o debate sobre os impactos das alterações advindas ou consolidadas no contexto pandêmico: alterações no regime de trabalho, condições de trabalho, ampliação do uso das TIC's e possíveis rebatimentos nas competências e atribuições privativas de assistentes sociais.

Assim, as discussões e reflexões realizadas pela CSJ, no período de 2020 a 2022, sobre as mudanças no mundo do trabalho, intensificadas pela pandemia, e seus impactos no exercício profissional, reforçaram a relevância da temática para o Sociojurídico, a despeito das particularidades das instituições. Dada a complexidade da temática, apresentamos alguns elementos destacados no processo do Grupo de Trabalho, com a aproximação da realidade, visando adensar as reflexões e o debate coletivo.

Os documentos pesquisados durante o trabalho do GT mostraram que a inclusão do trabalho home office já era uma realidade em alguns setores das instituições do Sociojurídico, entretanto, não atingia a totalidade dos trabalhadores dessas instituições, permanecendo a maior parte dos profissionais do Serviço Social fora desta modalidade de trabalho. Ressalta-se que a inclusão do Serviço Social em regimes de trabalho remoto e adoção das TICs no atendimento à população usuária foi intensificada pelo contexto da pandemia e acelerou as mudanças introduzidas pelas instituições nos processos de trabalho e alinhadas aos pressupostos da contrarreforma administrativa no neoliberalismo.

Observa-se que os documentos orientadores consultados apontam que os profissionais devem decidir com autonomia sobre

a forma de atendimento mais adequada em cada situação, bem como consideram que para o exercício profissional no período da Pandemia há que se garantir condições de trabalho adequadas, evitando-se, desta forma, a contaminação de profissionais e usuários. Ressalta-se que as condições de trabalho, independente da situação, devem ser exigidas, conforme preconiza a Resolução CFESS nº 493/2006, que dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do/a assistente social.

O contexto pandêmico acirrou as relações societárias e condições de trabalho existentes antes do advento da COVID-19: regressão de direitos, reestruturação produtiva, aumento do desemprego e da informalidade, esfacelamento de espaços de resistência coletiva; colocou inúmeros trabalhadores exercendo suas atividades de forma remota, etc. A pandemia acentuou a questão social e a população alvo de nossas ações - crianças, adolescentes, idosos, famílias pobres, marcadas em suas histórias de vida, pela desigualdade estrutural racial e de gênero - foi a mais atingida e despontou nas estatísticas de mortos de nosso país. Assistentes sociais se viram atingidos na sua forma prioritária de execução profissional, quando é na escuta presencial e reflexiva, que potencializa pessoas e garante direitos individuais e coletivos, que temos nosso valioso instrumento de trabalho. No entanto, o uso das tecnologias de informação e

comunicação se mostrou como um imperativo.

Nesse cenário, as instituições e os órgãos do Sistema de Garantia de Direitos foram impactadas, de forma diversa, pela necessidade do isolamento social, na fase inicial da pandemia, sendo produzidas normativas e recomendações que disciplinaram e criaram parâmetros para as intervenções técnicas.

As análises preliminares dos dados coletados no primeiro levantamento realizado pelo GT da CSJ evidenciam o cenário de precarização e redução do quadro de profissionais de Serviço Social nas instituições. Os debates promovidos pela CSJ também sinalizam para o risco da “desprofissionalização” em um cenário de pressão pela incorporação das TICs, a redução da autonomia profissional, a intensificação do trabalho e a realização de procedimentos profissionais de forma remota, sem que os/as profissionais participem da tomada das decisões institucionais, de modo a indicar possibilidades e limites para o uso das TICs.

Essas análises, somadas aos debates nas reuniões da CSJ, subsidiaram o planejamento do segundo levantamento de dados e informações, em continuidade às ações do Grupo de Trabalho, no período de flexibilização das medidas de isolamento e distanciamento social, necessárias à prevenção do contágio pelo Novo Coronavírus.

¹⁹ As considerações aqui apresentadas foram extraídas dos documentos produzidos nas três etapas do Grupo de Trabalho, encerrada com a apresentação do artigo no XVII CBAS, acrescidas das conclusões produzidas no processo de sistematização do presente relatório final.

Assim, como resultado do levantamento, as produções do GT destacaram o trabalho exclusivamente por meio remoto, o uso das TICs no local de trabalho, a necessidade de garantir biossegurança nas atividades profissionais presenciais, o hibridismo de regimes de trabalho (presencial e remoto), os desafios para a autonomia no exercício profissional e as tendências para o trabalho profissional nas instituições do Sociojurídico.

A análise dos dados obtidos no segundo levantamento indicou que a ampliação quantitativa das demandas nesse período, somada às condições inadequadas dos ambientes e equipamentos para o trabalho remoto, tem impacto direto na saúde dos profissionais. Observa-se, ainda, a desoneração com o custo do trabalho sem a oferta de contrapartida para o trabalho em home office.

Constata-se que o uso das ferramentas tecnológicas, especialmente de comunicação, pode facilitar interações com os usuários, além de possibilitar maior articulação com outras instituições das diferentes políticas sociais. Entretanto, as pressões para o uso dessas ferramentas representam entraves para a realização do debate necessário para a apreensão conceitual sobre tecnologias de informação e comunicação, do manejo das mesmas e a identificação das atividades profissionais

que podem ser mediadas pelas TIC, considerando as questões éticas e técnicas do exercício da profissão.

O contexto trouxe desafios a serem enfrentados pela categoria, em cenários institucionais que, a despeito de sua diversidade, depreciam a articulação coletiva da categoria para construção de respostas profissionais que coadunam com os valores e princípios do Serviço Social, nos marcos do Projeto Ético Político do Serviço Social. Também impôs a necessidade de pensar e repensar a possibilidade de incorporação das TICs na realização de procedimentos profissionais e o lugar da escuta qualificada e reflexiva. É preciso refletir sobre o modo como nos colocamos frente aos princípios éticos assumidos e à reafirmação do Projeto Ético Político da profissão, quando percebemos que o acesso à tecnologia não ocorre de forma igual para todos, quando não há garantia da privacidade e sigilo profissional, quando não há a garantia da livre manifestação dos usuários e quando há indicativo de prejuízo na qualidade dos serviços prestados.

Os dados e informações coletadas pelo GT reforçam que a introdução das TICs produziu repercussões para o processo de trabalho que não se consolidaram da mesma forma em todos os espaços sócio-ocupacionais e incidiram diretamente na relação com outras profissões e trabalhadores/as, na relação com usuários/as e nas condições éticas e técnicas de trabalho

(CFESS, 2020).

Outro aspecto identificado refere-se à fragilidade do planejamento institucional e, sobretudo, profissional no contexto pandêmico, indicando que a busca por respostas imediatas pode trazer repercussões negativas relativamente à observância das competências e atribuições profissionais. A despeito de terem sido apresentadas experiências de planejamento (elaboração de propostas, planos de trabalho etc.), este pareceu ser um ponto importante a ser privilegiado pelos coletivos profissionais institucionais, especialmente diante da tendência de individualização e de atomização das rotinas vivenciadas. É importante considerar que a construção de parâmetros não pode prescindir, também, de ações de planejamento coletivo, que não se expressam apenas em documentos, mas, sobretudo, em atividades que devem fazer parte do cotidiano profissional (reuniões de equipe, reuniões de planejamento, grupos de estudo etc.).

Os desafios e tensões também produziram reflexões a partir da leitura crítica desta realidade. Alguns autores problematizam aspectos essenciais acerca do trabalho remoto e o uso das tecnologias da informação e da comunicação. VELOSO (2020), estudioso do assunto, aborda a importância de uma apropriação

crítica das tecnologias, de forma a se identificar seu potencial emancipatório. Em consonância, as discussões realizadas no processo do GT, salientaram que o uso de tecnologias, instrumentos e técnicas não é, de per si, violador de direitos e de orientações profissionais.

No entanto, há necessidade de se discutir os limites do teletrabalho e das TICs para o Serviço Social, e, ao mesmo tempo, suas potencialidades e possibilidades, ao se considerar a defesa das prerrogativas profissionais, os interesses, demandas e necessidades da população usuária e os acúmulos éticos, teóricos e técnicos da profissão. Desta forma, ressalta-se a necessidade de atenção à incorporação de TICs e realização de procedimentos profissionais remotamente, a despeito da não indicação destes em determinadas situações nas orientações profissionais. É importante atentar para as dificuldades identificadas por assistentes sociais no trabalho mediado pelas TICs em relação às condições materiais, éticas e técnicas do trabalho, aos impactos nas condições de saúde e às restrições no atendimento à parcela significativa da população.

Portanto, o contexto pandêmico apresentou desafios profissionais a serem enfrentados de forma coletiva, como também o aprofundamento do debate sobre as repercussões

éticas e técnicas advindas da ampliação da digitalização e da remotização do trabalho por assistentes sociais, como a reafirmação da direção do projeto profissional hegemônico da profissão na construção das respostas profissionais.

É nessa direção que o tema comparece como parte das deliberações do 50º Encontro Nacional do Conjunto CFESS/ CRESS para o triênio 2023-2026 - no tema “novas configurações no mundo do trabalho”. A criação de um GT Nacional para aprimorar as Resoluções do CFESS nº 493/2006 e nº 556/2009 foi aprovada, com a previsão de que serão consideradas “as novas configurações do mundo do trabalho, os impactos das exigências de produtividade no trabalho profissional e a necessidade da garantia de acessibilidade”.

O presente relatório apresentou as ações e atividades da Comissão Sociojurídica no período da pandemia do COVID-19, e a experiência do Grupo de Trabalho como estratégia de aproximação do cotidiano profissional nas instituições, visando trazer elementos que alimentem o debate e o desafio de construir respostas coletivas, observando as tendências advindas das recentes transformações no mundo do trabalho, acentuadas pela pandemia. Portanto, as sistematizações aqui apresentadas, produzidas por assistentes sociais que integraram o GT, nas

²⁰ O 50º Encontro Nacional do Conjunto CFESS/CRESS foi realizado entre os dias 07 e 10 de setembro de 2023 em Brasília- DF.

diferentes etapas do trabalho, poderão contribuir na continuidade do debate sobre o rebatimento das transformações no mundo do trabalho para o exercício profissional.

Assim, a conclusão das atividades do GT ocorre no momento em que o conjunto CFESS/CRESS investirá na discussão e ampliação do debate sobre o tema para o exercício profissional que levaram à criação do GT Nacional, de forma sistemática no triênio 2023-2026. As reflexões produzidas no âmbito do GT Nacional, certamente resultará na continuidade do debate no CRESS/RJ e, conseqüentemente, na Comissão Sociojurídica deste Regional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABÍLIO, Ludmila C. Uberização: gerenciamento e controle do trabalhador just in time In: ANTUNES, R. (org.). Uberização, trabalho digital e indústria 4.0. São Paulo: Boitempo, 2020.

ANTUNES, Ricardo. Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado. São Paulo: Boitempo. 2020. (recurso digital).

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL - Resolução CFESS nº

493/2006 de 21 de agosto de 2006 - Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social.

----- **CFESS Manifesta Especial COVID-19.**
Disponível em <http://www.cfess.org.br/arquivos/2020CfessManifestaEdEspecialCoronavirus.pdf>
Consulta em 08/06/2020.

----- **Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais- destaca a necessidade imposta pelo contexto pandêmico de nos debruçarmos sobre questões referentes às nossas especificidades, competências e compromissos éticos. Brasília, CFESS, 31 de julho de 2020.**

----- **Ofício Circular CFESS Nº 81/2020- Posicionamento do Cfess junto aos Tribunais de Justiça sobre a realização de estudo social por videoconferência- apresenta a orientação de que a avaliação para concessão de benefícios sociais, bem como estudo social e parecer social, não devem entrar no rol dos procedimentos que podem ser executados à distância.**

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DO RIO DE JANEIRO

(CRESS-RJ). Relatório Integrado de Gestão 2021. Rio de Janeiro, março de 2022. Disponível em: RELATÓRIO INTEGRADO DE GESTÃO 2020 (cressrj.org.br)

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, Orientação Técnica: Orientações sobre Alternativas Penais no âmbito das medidas preventivas à propagação da infecção pelo novo coronavírus, disponível em https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/05/Orientacao-Alternativas-Penais-Covid-19_2020-05-04.pdf (última consulta em 27/05/2020)

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – Resolução 288/2019 – Define a política institucional do Poder Judiciário para a promoção da aplicação de alternativas penais, com enfoque restaurativo, em substituição à privação de liberdade, disponível em https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_288_25062019_02092019174344.pdf, última consulta em 08/06/2020

DEPARTAMENTO GERAL DE AÇÕES SOCIOEDUCATIVAS. Caderno de atribuições: o trabalho do serviço social no Departamento Geral de Ações Socioeducativas. Rio de Janeiro: DEGASE, 2020.

----- Estratégias para enfrentamento da pandemia do COVID19 em unidades de privação de liberdade do

DEGASE. Rio de Janeiro: DEGASE, 2020.

----- Plano Operacional para os Trabalhadores do DEGASE. Rio de Janeiro: DEGASE, 2020.

----- Caderno de atribuições: o trabalho do serviço social no Departamento Geral de Ações Socioeducativas. Rio de Janeiro: DEGASE, 2020.

----- Estratégias para enfrentamento da pandemia do COVID19 em unidades de privação de liberdade do DEGASE. Rio de Janeiro: DEGASE, 2020.

----- Diretrizes para o trabalho do Serviço Social no DEGASE em tempos de pandemia. Rio de Janeiro: DEGASE, 2020.

EUBANKS, Virginia. A automatização das desigualdades no setor público. In: GROHMANN, Rafael (Org.) **Os Laboratórios do Trabalho Digital** - entrevistas. São Paulo, Boitempo, 2021, pp. 181-185.

FÁVERO, Eunice. Aproximações ao contexto da pandemia, da realidade social e do exercício profissional da/o assistente social . In: **O Exercício Profissional da/o Assistente Social em Espaços**

Socioocupacionais do Sociojurídico no Contexto da Pandemia e do Teletrabalho- Contribuições ao Debate. PUC/SP, maio de 2020.

FELIX, Elizabeth Rodrigues, FERREIRA, Jussara de Lima, FONSECA, Adriana Pereira da, LIMA, Rita De Cássia Cavalcante, MOURA, Larissa de Azevedo, SILVA, Anália dos Santos, SILVA, Eliana Beserra da, SILVA, Márcia Nogueira da. **O RECRUDESCIMENTO DA DIGITALIZAÇÃO E DA REMOTIZAÇÃO DO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS A PARTIR DA PANDEMIA DA COVID-19: UMA SISTEMATIZAÇÃO DA COMISSÃO SOCIOJURÍDICA DO CRESS RIO DE JANEIRO.** In: Anais do XVII Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, Evento Online, 2022. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/cbas2022/>

IBGE. **PNAD Contínua.** 1º trimestre de 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/explica/desemprego.php>. Acesso em: 25 jun. 2022.

JUNQUEIRA, Maíz Ramos & TEJADAS, Silvia da Silva. **Serviço Social e pandemia: desafios e perspectivas para atuação no sociojurídico.** Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo, n. 140, p. 101-117, jan/abr.2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/Jq7JH5Ts7LDQZVLRfBTHp/?format=pdf&lang=pt>

MATOS, Maurílio Castro de. A Pandemia da COVID-19 e o trabalho de assistentes sociais na saúde. In: LOLE, Ana, STAMPA, Ines e GOMES, Rodrigo Lima. In: Para Além da Quarentena: Reflexões sobre Crise e Pandemia. Mórula Editorial, 2020. Disponível em: <https://morula.com.br/produto/para-alem-da-quarentena-reflexoes-sobre-crise-e-pandemia/>

MÉSZÁROS, István. Para além do Capital. São Paulo: Boitempo, 2002.

NETTO, José Paulo. Crise do Capital e consequências societárias. Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo, n.111, p.413-429, set. 2012.

PIRES, Sandra Regina de Abreu. Contexto Pandêmico e Serviço Social: alguns impactos para o exercício profissional do assistente social. Revista Serviço Social em Revista. Londrina, Vol. 26, N. 1, p.31-54, jan./jul.2023. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista/article/view/45445/49166>
Acesso em 22 de outubro de 2023

RAICHELIS, Raquel. Atribuições e competências profissionais revisitadas: a nova morfologia do trabalho no Serviço Social.

In: Atribuições Privativas do/a Assistente Social em Questão-
Volume 2. Conselho Federal de Serviço Social- CFESS. Brasília,
p. 11-42, 2020.

----- . Tecnologia, trabalho e pandemia no
capitalismo em crise: admirável mundo novo? **Serviço Social &
Sociedade**, São Paulo: Cortez, n° 144, p. 5-16, maio/set. 2022.
Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/345zbz7NtFJnx6MY7GQCLpw/?lang=pt> Acesso em: 26 jun. 2022.

RIO DE JANEIRO. SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO, Portaria
Nº JFRJ-PSG-2020/00020, de 14 de maio de 2020. Dispõe sobre a
alteração, por prazo indeterminado, da forma de comparecimento
pessoal e comprovação de cumprimento de penas alternativas
perante a 9ª. Vara Federal Criminal do Rio de Janeiro.

VELOSO, Renato. **Serviço Social, tecnologia da informação e
trabalho**. São Paulo: Cortez, 2011.

YAZBEK, M. C; RAICHELIS, R; SANT'ANA, R. **Questão social,
trabalho e crise em tempos de pandemia**. Serv. Soc. Soc. São
Paulo, n. 138, p. 207-213, agosto de 2020. Disponível em: [https://
www.scielo.br/j/sssoc/a/3k9rXGbpd3TSLjKCrBw9tkC/?format=
pdf&lang=pt](https://www.scielo.br/j/sssoc/a/3k9rXGbpd3TSLjKCrBw9tkC/?format=pdf&lang=pt) Acesso em: 19 de nov. de 2023.