

A prática profissional das(os) assistentes sociais frente às demandas da proteção social básica no contexto da pandemia da Covid-19 nos municípios da Região dos Campos Gerais: uma síntese de pesquisa

The professional practice of social workers facing the demands of basic social protection in the context of Covid-19 pandemic in the municipalities of the Campos Gerais Region: a synthesis of research

Cristiane Gonçalves de Souza*

Edina Schimanski**

Jussara Ayres Bourguignon***

Kimberly Juliana dos Santos****

Matheus Dums*****

Sandra Maria Scheffer*****

Silmara Carneiro e Silva*****

* Doutora e Mestre em Ciências Sociais Aplicadas pela Universidade Estadual de Ponta Grossa – UEPG Graduada em Serviço Social pela UEPG. Diretora de Ações Afirmativas e Diversidade da Pró-reitoria de Assuntos Estudantis da UEPG. E-mail: souzacgj@gmail.com.

** Doutora em Educação pela University of London – Institute of Education. Mestre em Sociologia pela Universidade Federal do Paraná – UFPR. Graduada em Serviço Social pela Universidade Estadual de Ponta Grossa – UEPG. Professora Associada da UEPG no Departamento de Serviço Social e no Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais Aplicadas da UEPG. Pró-reitora de Extensão e Assuntos Culturais da UEPG. E-mail: edinaschi@gmail.com.

*** Doutora e Mestre em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP. Graduada em Serviço Social pela UEPG. Professora Associada do Departamento de Serviço Social e no Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais Aplicadas da UEPG. E-mail: juaybo@gmail.com

**** Graduanda em Serviço Social pela Universidade Estadual de Ponta Grossa – UEPG. E-mail: kimberlyjulianash8@gmail.com.

***** Graduando em Serviço Social pela Universidade Estadual de Ponta Grossa – UEPG. E-mail: mmatheusdums@gmail.com.

***** Doutora em Gestão Urbana pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUC/PR. Mestre em Ciências Sociais Aplicadas pela Universidade Estadual de Ponta Grossa – UEPG. Graduada em Serviço Social pela UEPG. Professora Adjunta no Departamento de Serviço Social e no Programa de Pós-graduação de Ciências Sociais Aplicadas da UEPG. Diretora de Extensão Universitária da Pró-reitoria de Extensão e Assuntos Culturais da UEPG. E-mail: sandrascheffer@uol.com.br.

***** Doutora em Serviço Social e Política Social pela Universidade Estadual de Londrina – UEL. Mestre em Ciências Sociais Aplicadas pela Universidade Estadual de Ponta Grossa – UEPG. Graduada em Serviço Social pela UEPG. Professora Adjunta da UEPG no Departamento de Serviço Social e no Programa de Pós-graduação de Ciências Sociais Aplicadas da UEPG. E-mail: scsilva@uepg.br



This content is licensed under a Creative Commons attribution-type BY

Resumo: Este artigo objetiva apresentar uma síntese dos resultados da pesquisa intitulada “A prática profissional dos assistentes sociais frente às demandas da proteção social básica no contexto da pandemia da Covid-19”, desenvolvida junto a Universidade Estadual de Ponta Grossa - Paraná, dando-se ênfase aos que se referem ao seguinte objetivo: sistematizar as experiências profissionais desenvolvidas nos CRAS da Região dos Campos Gerais, PR, que retratam o enfrentamento às demandas resultantes da pandemia. A pesquisa, desenvolvida em 2020, envolveu assistentes sociais de 38 Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), que representam 18 municípios na Região dos Campos Gerais, abrangência da Secretaria de Estado da Justiça, Família e Trabalho (SEJUF). Trata-se de pesquisa qualitativa de natureza exploratória e descritiva. Os procedimentos metodológicos utilizados envolveram a aplicação de questionário estruturado através da ferramenta do *Google Forms* e a realização de rodas de conversa via *Google Meet*, pesquisa bibliográfica e documental. Com relação à sistematização dos depoimentos das(os) profissionais, foi utilizado o software *Iramuteq*. A exposição dos resultados contempla as demandas apresentadas aos CRAS, as alternativas de enfrentamentos construídas no cotidiano profissional e as condições de trabalho que as(os) profissionais vivenciaram no período de pesquisa analisado.

Palavras-chave: Política Pública de Assistência Social; Centro de Referência de Assistência Social; Serviço Social; Pandemia da Covid-19

Abstract: This article aims to present a synthesis of the results of the research entitled “The professional practice of social workers facing the demands of basic social protection in the context of the Covid-19 pandemic”, developed at the State University of Ponta Grossa-Paraná, with emphasis on those referring to the following objective: systematize the professional experiences developed in the CRAS of the Campos Gerais region that portray the confrontation of the demands resulting from the pandemic. The research, developed in 2020, involved Social Workers from 38 Reference Centers in Social Assistance (CRAS), which represent 18 municipalities in the Region of Campos Gerais-Paraná, within the scope of the Secretary of State for Justice, Family and Labor (SEJUF). It is an exploratory and descriptive qualitative research. The methodological procedures used involved the application of a structured questionnaire using the *Google Forms* tool and the realization of conversation circles via *Google meet*, bibliographic and documentary research. Regarding the systematization of the professionals’ testimonies, the *Iramuteq* software was used. The exposure of the results includes the demands presented to the CRAS, the alternatives of confrontations built in the professional routine and the working conditions that the professionals experienced during the research period analyzed.

Keywords: Public Social Assistance Policy; Reference Center for Social Assistance; Social Work; Pandemic - Covid-19

Recebido em : 20/06/2021. Aceito em 18/04/2021.

Introdução

Este artigo tem o propósito de apresentar uma síntese dos resultados de pesquisa empreendida junto aos profissionais de Serviço Social atuantes na pandemia da Covid-19 frente às demandas dos CRAS dos municípios da Região dos Campos Gerais.

As expressões da questão social se agravaram no contexto da pandemia, declarada pela Organização Mundial de Saúde em janeiro de 2020, gerando demandas complexas às equipes dos CRAS.

Conforme Yazbek et al. (2021, p. 7)

A questão social intensificada pela relação trabalho/capital foi aprofundada com a superexploração do trabalho, no capitalismo dependente, acirrando-se a substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto, ampliando o exército industrial de reserva e a precarização das condições de vida e de trabalho da classe trabalhadora. O que se evidencia é que a classe trabalhadora passa a se submeter a condições de trabalho cada vez mais instáveis e precarizadas, com baixos salários, sem respaldo de direitos trabalhistas e vínculos empregatícios formais.

Neste contexto, a(o) assistente social foi e continua sendo requisitada(o) a garantir o acesso aos direitos sociais das famílias referenciadas em situação de vulnerabilidade social, mobilizando a rede de proteção socioassistencial. “A Covid-19 é uma doença causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, que apresenta um quadro clínico que varia de infecções assintomáticas a quadros respiratórios graves.” (BRASIL, 2020).

Uma das medidas de cuidado e prevenção da propagação da Covid-19 é o isolamento domiciliar e social. As medidas, embora promovam a proteção do cidadão em relação à doença, gerou dificuldades de ordem socioeconômica, principalmente à população que já vivia em situação de pobreza, agravando as desigualdades sociais. A proteção social básica, no âmbito da política nacional de assistência social, destina-se

[...] à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou, fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras). (BRASIL, 2005).

Considerando-se o exposto, neste período de pandemia, as demandas apresentadas à proteção social básica se aprofundam. São desdobramentos do referido contexto a perda de empregos, a insuficiência de renda e a insegurança alimentar dos grupos em situação de vulnerabilidade social decorrentes da pobreza. Os CRAS, enquanto equipamentos de atendimento, vinculados à política de assistência social, são acometidos com os desafios do agravamento das situações sociais em face da Covid-19. O Brasil é um dos países com maior nível de desigualdade do mundo e, no contexto da pandemia, é um dos que mais enfrenta os efeitos colaterais, do ponto de vista social.

Neste cenário de crise, a(o) assistente social é uma(m) das(os) profissionais que atua na linha de frente, seja porque o Serviço Social é uma profissão histórica de atuação na assistência social, seja porque, no contexto da pandemia, mostra-se ávido ao atendimento das velhas/novas demandas provenientes da questão social a ela atreladas.

Observado o contexto, a presente pesquisa teve por objetivo “Identificar as práticas profissionais das(os) assistentes sociais frente às demandas da pandemia nos Centro de Referência da Assistência Social da Região dos Campos Gerais - PR”, tendo sido desenvolvida por uma equipe de quatro pesquisadoras docentes, dois discentes do Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual de Ponta Grossa e uma pesquisadora assistente social, externa ao referido Departamento, com vínculo profissional junto à instituição.

Os objetivos específicos voltaram-se para: Contextualizar a pandemia da Covid-19 e sua particularidade na realidade brasileira; Caracterizar os CRAS da Região dos Campos Gerais e as práticas profissionais do Serviço Social neste contexto frente à pandemia; Sistematizar as experiências profissionais desenvolvidas nos CRAS da Região dos Campos Gerais que retratam o enfrentamento às demandas resultantes da pandemia; e, Analisar as práticas profissionais à luz dos parâmetros nacionais da política pública de assistência social, das regulamentações da profissão e do projeto ético-político da profissão do Serviço Social.

Os resultados foram organizados de forma a apresentar o percurso metodológico empreendido e, na sequência, sínteses das análises derivadas, demonstrando-se a dimensão qualitativa e quantitativa do material empírico coletado junto às(os) participantes da pesquisa, dando-se ênfase aos resultados referentes ao terceiro objetivo da pesquisa, qual seja: Sistematizar as experiências profissionais desenvolvidas nos CRAS da Região dos Campos Gerais que retratam o enfrentamento às demandas resultantes da pandemia.

Contextualizando a pesquisa: o processo investigativo e a Região dos Campos Gerais - Paraná

A Covid-19 teve início na Ásia e Europa no final de 2019, chegando ao Brasil no início de 2020, surpreendendo o mundo em todos os seus espaços. Foram raríssimos os países que não foram afetados pelo novo coronavírus. Já na sequência do surgimento da doença, a OMS (Organização Mundial da Saúde) declarou o fenômeno como uma pandemia, dadas as condições avassaladoras de sua abrangência e gravidade. Incredulamente, a humanidade viu a população sendo atingida e dizimada sem grandes perspectivas de cura precoce. Milhares e milhares de mortes aconteceram e têm ainda acometido os continentes.

No Brasil, a situação é bastante caótica, com um grau desmesurado de contaminação a cada dia, sobretudo das pessoas com menos condições sociais e financeiras - os mais pobres. Embora a doença atinja todas as classes sociais, é certo que os mais pobres são os mais afetados, não somente pela doença, como também pelas suas mazelas: aumento exponencial do desemprego, da fome, da pobreza e da vulnerabilidade social, que tem se tornado extrema.

A pandemia tem afetado todos os setores da sociedade, saúde, economia, educação, cultura e, também, as relações sociais. Da mesma forma, com o recrudescimento da doença, o isolamento social foi uma das medidas propostas para se evitar o contágio. Os casos de depressão e doenças nervosas têm se avolumado significativamente. Se até agora, nas práticas instrumentais do Serviço Social, era preconizada a aproximação social como um fator importante, na atualidade o isolamento social é uma medida protetiva de segurança de não contaminação. O reinventar passou a ser a norma geral. Reuniões online, aulas remotas, consultas médicas por computador ou celular e assim por diante fazem agora parte da rotina das pessoas. Na rua, as agências de saúde orientam que todas(os) estejam mascaradas(os) e com álcool em gel nas mãos. Sem vacina - a qual chegou somente em 2021 - a população enfrenta a situação com hospitais lotados e sem vagas nas UTIs.

Quantos às mudanças derivadas da pandemia, é oportuno apresentar alguns dados específicos do estado do Paraná, os quais reverberam nas demandas a serem atendidas no contexto das políticas públicas, especialmente da política de assistência social. O Quadro 1 demonstra um significativo aumento de denúncias e violações de direitos de grupos vulneráveis, o qual se relaciona com o fechamento de serviços públicos como os de educação, por exemplo, e com as pessoas realizando atividades em casa por mais tempo, o que corroborou para a instalação de situações de violências.

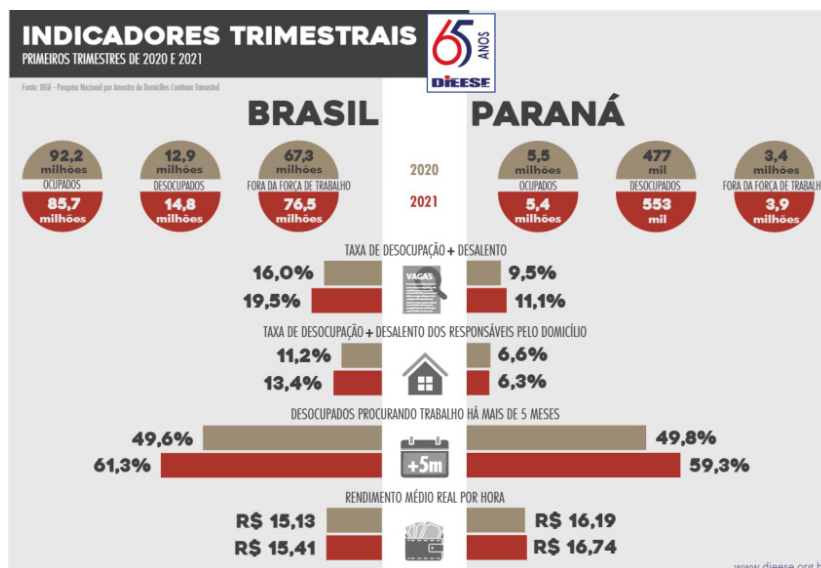
Quadro 1 - Denúncias e violações de direitos recebidas pela Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos (ONDH) no contexto da pandemia (2020-2021) referente ao Estado do Paraná

Grupo vulnerável	Denúncias	Violações
Outras violências contra a mulher	715	1.940
Violência doméstica e familiar contra a mulher	3.066	12.440
Violência contra criança ou adolescente	4.420	14.519
Violência contra pessoa idosa	3.719	13.056
Violência contra pessoa socialmente vulnerável	1.556	2.346
Violência contra pessoa com deficiência	591	1.949

Fonte: ONDH, 2021.
Dados organizados pelas pesquisadoras

Outro elemento importante a se destacar é que, na medida em que o distanciamento social era preconizado, como forma preventiva à contaminação da Covid-19, contraditoriamente, para muitas(os) paranaenses que vivem da venda da sua força de trabalho, isso representou perda de renda e condição de desemprego, conforme demonstrado na Figura 1, a seguir.

Figura 1 - Condição do mercado de trabalho: indicadores trimestrais (Brasil e Paraná 2020 e 2021)



Fonte: DIEESE, 2021

Com relação ao número de óbitos em decorrência da Covid-19, de acordo com a Secretaria da Saúde do Paraná, até o dia 30/10/2021 ocorreram 40.285 mortes de pessoas que residiam no Paraná (SESA, 2021).

Os dados elucidam que a pandemia trouxe novos e grandes desafios para a Ciência, e, neste patamar, o desafio chega também nas universidades e institutos de pesquisa, bem como para gestores, sobretudo das políticas de saúde. Trouxe, ainda, desafios para todas(os) as(os) profissionais tidas(os) como essenciais; ou seja, da área da saúde e social – as(os) chamadas(os) de *linha de frente* no combate à pandemia.

É precisamente dentro deste contexto que se inseriu o objeto de interesse do grupo de pesquisadoras da Universidade Estadual de Ponta Grossa – Curso de Serviço Social, o qual iniciou ainda no primeiro semestre de 2020 um trabalho que tinha como preocupação central subsidiar teórico-metodologicamente a prática profissional das(os) assistentes sociais que, diretamente e indiretamente, estivessem no contato com a população vulnerável que dependia cotidianamente da Política de Assistência Social na pandemia da Covid-19.

Uma iniciativa importante realizada pelo grupo de pesquisadoras foi pensar a partir do trabalho com as(os) assistentes sociais uma ação que tivesse um sentido pedagógico. E, assim, foi incorporada à pesquisa a participação de discentes do curso, as quais tiveram grande interesse na temática para seu aprendizado de prática pré-profissional.

Na sequência, as ideias iniciais deram origem à pesquisa de campo de cunho participativo, a qual levou em conta a vivência cotidiana das(os) assistentes sociais que estavam realizando sua intervenção nos CRAS no atendimento à população vulnerável. A escolha por estes sujeitos – assistentes sociais do CRAS – deu-se pela sua proximidade direta com pessoas, famílias e comunidades diretamente atingidas pelas consequências da pandemia.

A ideia do grupo de pesquisadoras era aproximar-se imediatamente das(os) assistentes sociais que atuavam nesses espaços, colocando-se à disposição para um processo de escuta e acompanhamento das situações experimentadas no campo de trabalho. Em um primeiro momento, foram ouvidos depoimentos de profissionais de maneira informal. Esses depoimentos foram precisos enquanto modo de aproximação com eles. As escutas realizadas com alguns profissionais marcaram categoricamente o início do processo e deram uma direção ao processo de pesquisa.

Ressalta-se que, para além da coleta de dados *per se*, ou seja, a pesquisa enquanto instrumento de produção do conhecimento, o grupo pensou em aproximar a universidade e o Curso de Serviço Social das(os) profissionais em um momento que era um desafio para todos. Esta é, sem dúvida, a função da Universidade – materializar-se no cotidiano social enquanto agente fundamental no processo de captura da problemática social para o seu enfrentamento. Pode-se dizer que isto é, sobremaneira, a essência da pesquisa social, que tem como função gerar a aproximação e compreensão da realidade vivida para que se possa transformá-la. Isto posto, vale frisar que o grupo de pesquisadoras estava também preocupado com as condições de trabalho das(os) profissionais, vislumbrando a possibilidade de criar, a partir da academia, ações de suporte para a prática, o que efetivamente ocorreu, conforme será relatado adiante neste trabalho.

A partir destas condições iniciais, pode-se afirmar que o universo da pesquisa foi constituído pelos CRAS dos municípios de abrangência do Escritório Regional (ER) da SEJUF de Ponta Grossa e que envolvem 18 municípios, quais sejam: Ponta Grossa (sede do escritório regional), Arapoti, Carambeí, Castro, Imbaú, Ipiranga, Ivaí, Jaguariaíva, Ortigueira, Palmeira, Piraí do Sul, Porto Amazonas, Reserva, São João Triunfo, Sengés, Telêmaco Borba, Tibagi e Ventania.

A pesquisa foi autorizada pela Chefe do ER de Ponta Grossa e passou por análise do Comitê de Ética da UEPG, mediante protocolo do projeto na Plataforma Brasil, tendo sido aprovada mediante o parecer nº. 33752620.7.0000.0105.

No contexto dos municípios que compõem a Região dos Campos Gerais, foram convidadas(os) a participar da pesquisa as(os) assistentes sociais que atuam nos CRAS e que compõem as equipes da proteção social básica. A divulgação da pesquisa foi realizada por meio de contatos pelas redes sociais, preferencialmente *Facebook* e *Whatsapp*. Também foi realizada parceria com o ER para a divulgação aos municípios. Ainda, foram encaminhados *e-mails* para os contatos dos CRAS e contatos telefônicos para convidar diretamente as(os) profissionais para participar da pesquisa e acompanhar a agenda de atividades.

Como procedimentos metodológicos de coleta de dados junto dos sujeitos da pesquisa, foi elaborado um questionário, o qual foi estruturado através da ferramenta do *Google Forms* – aplicativo que possibilita gerenciamento de pesquisas e coleta de dados através de acesso online e a realização de rodas de conversa via *Google Meet*. Foram realizadas 3 rodas de conversa via *Google Meet*, as quais foram gravadas com a autorização das(os) participantes.

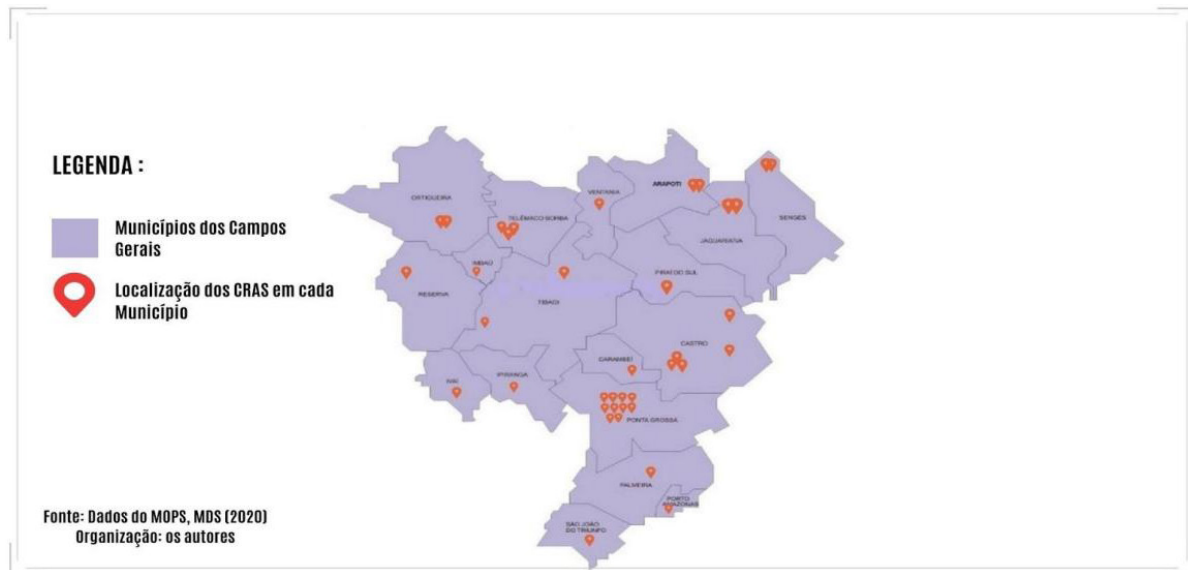
A primeira roda de conversa teve por objetivo apresentar a pesquisa aos seus sujeitos e ainda efetuar uma aproximação à realidade pesquisada. As outras duas foram realizadas com o objetivo de captar outras informações relevantes acerca da atuação profissional das(os) assistentes sociais mediante as demandas da pandemia, a partir dos relatos do cenário da pandemia e de suas repercussões para a proteção social básica nos diferentes municípios pesquisados.

Em todas as rodas de conversa, a equipe se preocupava em dar as boas-vindas, contextualizar e explicar os objetivos da pesquisa e solicitar autorização de gravação para fins de fundamentar as reflexões decorrentes da investigação. Logo após as apresentações de todas(os) os presentes, as profissionais expunham as suas experiências nos CRAS.

Durante a pesquisa, também foi realizado um evento de seu lançamento, no dia 5 de agosto de 2020, com o tema: “A prática profissional das(os) assistentes sociais frente às demandas da Proteção Social Básica no Contexto da Pandemia da Covid-19”. Para o evento, foi feita ampla divulgação entre os sujeitos da pesquisa e para a comunidade acadêmica em geral. O respectivo evento está disponível no Canal do Curso de Serviço Social da UEPG. Para o evento, foram convidadas assistentes sociais que ministraram suas falas tendo como enfoque o tema da pesquisa. Cabe pontuar que o evento contou com a participação de profissionais de Serviço Social da Região e de estudantes de cursos de Serviço Social de Ponta Grossa, tanto da UEPG como de outras universidades.

A análise dos depoimentos das(os) profissionais, os quais foram coletados nas rodas de conversa, contou com o apoio do software *Iramuteq*, resultando em exposição sintética dos resultados em nuvem de palavras. O conjunto do material empírico (qualitativo e quantitativo) coletado foi sistematizado a partir de categorias predefinidas, que são: Demandas decorrentes da pandemia da Covid-19; - Dimensão Técnico-operativa e as estratégias de ação da prática profissional nos CRAS; - Os processos de tomada de decisões no contexto da pandemia; - Condições de trabalho da(o) assistente social nos CRAS.

Conforme dados do ER de Ponta Grossa da SEJUF (2020), o território de abrangência da pesquisa é composto por 18 municípios, que dispõem de 38 CRAS. Para demonstrar a disposição dos CRAS, sistematizou-se um mapa da região com as suas localizações, conforme apresentado na Figura 2.

Figura 2 - Localização dos CRAS nos municípios pesquisados

Fonte: Dados do MOPS/ MDS - 2020 in SILVA, Silmara Carneiro et al., 2021.

Neste contexto, 67 profissionais de Serviço Social atuavam e compunham as equipes da proteção social básica do SUAS, conforme demonstrado no Quadro 1, a seguir:

Quadro 2 – Panorama das participações das(os) assistentes sociais dos municípios dos Campos Gerais – Ponta Grossa na pesquisa – 2020.

Municípios de Abrangência	Nº de CRAS	Nº de assistentes sociais	Nº de assistentes sociais que participaram da pesquisa	% de participação por município	% em relação ao total de sujeitos da pesquisa***
Arapoti	2	3	2	66,6%	5%
Carambeí	1	3	1	33,3%	3%
Castro	5	6	5	83,3%	13%
Imbaú	1	1	1	100%	3%
Ipiranga	1	2	1	50%	3%
Ivaí	1	1	1	100%	3%
Jaguariaíva	2	2	2+1*	100%	5%
Ortigueira	2	3	1	33,3%	3%
Palmeira	2	3	3+1*	100%	8%
Piraí Do Sul	1	3	1	33,3%	3%
Ponta Grossa	10	23	8	34,7%	21%
Porto Amazonas	1	1	1	100%	3%
Reserva	1	1	1	100%	3%
São João Do Triunfo	1	3	1	33,3%	3%
Sengés	2	3	2	66,6%	5%

continua

conclusão

Municípios de Abrangência	Nº de CRAS	Nº de assistentes sociais	Nº de assistentes sociais que participaram da pesquisa	% de participação por município	% em relação ao total de sujeitos da pesquisa***
Telêmaco Borba	3	5	5 + 2 **	100%	13%
Tibagi	1	2	1	50%	3%
Ventania	1	2	0	0,0%	0,0%
TOTAL	38	67 + 4	37+4=41		100%

Fonte: Escritório Regional de Ponta Grossa da SEJUF (2020) e SILVA, Silmara Carneiro *et al.*, 2021.

* Responderam ao questionário por serem assistentes sociais atuantes no órgão gestor da Proteção Social Básica do município.

** Sobre o dado excedente referente ao município de Telêmaco Borba, infere-se que o número de assistentes sociais alocadas(os) em CRAS no município aumentou depois do levantamento realizado pela SEJUF (2020).

*** Percentual calculado, considerando-se 39 sujeitos que atuam em CRAS, excetuando-se as participações dos que atuam somente em órgão gestor.

Conforme pode ser verificado no Quadro 2, das(os) 67 profissionais atuantes em CRAS na região de abrangência da pesquisa, obteve-se retorno de 41 profissionais, que responderam ao questionário via *Google forms*. Observou-se que o número de participações dos municípios de Jaguariaíva, Palmeira e Telêmaco Borba excedeu ao previamente indicado pelo ER, conforme explicitado nas notas de rodapé do Quadro 2. Assim, obteve-se um total de 41 participantes, das(os) quais 5 se identificaram como chefes dos órgãos gestores da proteção social básica nos municípios, tratando-se dos municípios de Palmeira, Arapoti, Castro, Jaguariaíva, Imbaú e Palmeira. Destes, 2 também ocupam a função de assistente social em um dos CRAS investigados, o que indica que, dos 41 sujeitos da pesquisa, 38 atuam em CRAS diretamente, 3 deles são assistentes sociais e coordenadores de CRAS, cumulativamente, e os outros 36 atuam somente como assistentes sociais nos CRAS. Portanto, tem-se um total de 39 assistentes sociais que responderam à pesquisa que atuam no CRAS.

Dos 18 municípios, obteve-se participação de 17, o que significa 94,4% do universo pesquisado. E em relação ao número de assistentes sociais, apresentado pela SEJUF atuante no município, o conjunto de sujeitos participantes da pesquisa corresponde a 58,2% do total de profissionais, sem considerar os 2 gestores que responderam ao questionário e que não atuam diretamente nos CRAS. Ao se considerar o número total (67+4) e o total de participações (AS+AS/Gestores), o percentual de participação cai para 57,7% do universo.

Assim, quanto à análise do corpus da pesquisa, no que se refere aos percentuais de participação em relação ao total de sujeitos de cada município, com exceção do município de Ventania (que não participou), mesmo tendo 2 assistentes sociais atuantes em CRAS, nos demais não houve variações significativas a ponto de inviabilizar o *corpus* da pesquisa, em termos de homogeneidade no padrão de participações em cada um dos respectivos municípios, considerando-se o seu próprio número total de assistentes sociais atuantes em CRAS, e em termos de heterogeneidade, contemplando-se o universo pesquisado.

No que se refere às rodas de conversas, que objetivaram proporcionar a troca de experiências entre as(os) profissionais acerca dos processos de enfrentamento à pandemia, a pesquisa contou com a participação de 11 municípios, representados pelas assistentes sociais atuantes nos CRAS, quais sejam: Ponta Grossa, Castro, Piraí do Sul, Carambeí, Sengés, São João do Triunfo, Palmeira,

Ipiranga, Ivaí, Porto Amazonas e Reserva. No entanto, vale destacar que outros municípios se fizeram presentes, embora não fizessem parte do universo da pesquisa, com o intuito de compartilhar experiências, as quais foram acolhidas e valorizadas, haja vista os desafios aos profissionais de Serviço Social serem muito próximos, mesmo em regiões diferentes. Tais municípios foram os seguintes: Guarapuava, Pinhão, Mandaguari, Londrina, Pato Branco, Londrina e São José dos Pinhais. Também participaram representantes da categoria profissional nos seguintes órgãos: Ministério Público, SEJUF, Residência Multiprofissional e CRESS/PR.

Feitas essas considerações, é oportuno destacar algumas características dos 18 municípios onde atuam as(os) profissionais participantes da pesquisa. No que tange aos seus portes, conforme a PNAS de 2004, para caracterizar os grupos territoriais, utiliza como referência a definição de municípios como de pequeno, médio e grande porte e metrópole¹, alinhando a classificação do IBGE juntamente com outras referências de análise realizadas pelo Centro de Estudos das Desigualdades Socioterritoriais e, igualmente, pelo Centro de Estudos da Metrópole sobre desigualdades intraurbanas.

A divisão dos municípios sob a lógica do porte objetiva favorecer a organização dos serviços do SUAS, pois verifica-se que as ações de proteção social básica devem estar disponíveis em todos os municípios, ao passo que as ações da proteção social especial, de média e alta complexidade, devem estar presentes em municípios de médio e grande porte e, sobretudo, nas metrópoles. Dos 18 municípios, 15 são de pequeno porte (Arapoti, Carambeí, Imbaú, Ipiranga, Ivaí, Jaguariaíva, Ortigueira, Palmeira, Piraí do Sul, Porto Amazonas, Reserva, São João do Triunfo, Sengés, Tibagi e Ventania); 2 são de médio porte (Castro e Telêmaco Borba), e Ponta Grossa é o único município da região classificado como de grande porte.

Os municípios de pequeno porte dispõem de uma rede socioassistencial mais simples e reduzida; atuam com mais ênfase no desenvolvimento de serviços de proteção social básica. Já os municípios de médio porte apresentam uma rede mais ampla de serviços socioassistenciais, bem como dispõem de serviços e equipamentos de proteção social básica e especial. Por sua vez, os municípios de grande porte, como é o caso de Ponta Grossa, contam com uma rede socioassistencial mais complexa e diversificada, visto que dispõem de equipamentos e serviços de proteção social básica, bem como uma ampla rede de proteção especial nos níveis de média e alta complexidade.

Ao se considerar a divisão de porte dos municípios, bem como os serviços e equipamentos de que eles dispõem para atendimento da população em situação de vulnerabilidade e risco social, cabe salientar que alguns municípios de pequeno porte da região pesquisada têm menor índice no que se refere ao Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M), como Imbaú: 0.622; Ortigueira: 0.609 e Reserva: 0.618 (IPARDES, 2021). São localidades que concentram taxa de pobreza significativa (MPPR, 2021) e, conseqüentemente, alta demanda por serviços de proteção social e rede articulada que favoreçam o atendimento de diferentes necessidades e exigem maior produção de respostas das políticas públicas, não apenas na área da assistência social, mas na área da saúde, educação, geração de emprego e renda.

Tal constatação não implica desconsiderar que, em municípios que têm maior IDHM, como Ponta Grossa: 0.763; Jaguariaíva: 0.743; Telêmaco Borba: 0.734; Carambeí: 0.728 e Castro: 0.723 (IPARDES, 2021), por exemplo, não existam situações e demandas que, igualmente, apresentam

¹ Sobre as características dos portes dos Municípios, consultar: BRASIL. Política Nacional de Assistência Social/Norma Operacional Básica – NOB/SUAS. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social, 2005. 84 p. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf. Acesso em: 11 jun. 2021.

necessidade de ampla rede intersetorial para atendimento da população. Entretanto, são informações relevantes para apreensão dos desafios que assistentes sociais que atuam nos CRAS enfrentam em seu cotidiano e que, no cenário pandêmico, são desafios que se acirram e se tornam mais complexos.

Nesse sentido, considera-se que o desenvolvimento da presente pesquisa foi de fundamental relevância, na medida em que buscou identificar as práticas profissionais das(os) assistentes sociais frente às demandas da pandemia nos CRAS da Região dos Campos Gerais - PR”.

Síntese dos principais aspectos identificados nos dados coletados por meio do formulário de dados

A seguir, são apresentados dados gerais captados através de aplicação de questionário estruturado (elaborado via *Google Forms*) com questões abertas e fechadas acerca das demandas para a proteção social básica, do atendimento prestado e das articulações realizadas para o trabalho das(os) assistentes sociais atuantes nos CRAS dos municípios da região, em face do contexto da pandemia. Na região, existem 38 CRAS, conforme dados repassados pelo Escritório Regional de Ponta Grossa. Das(os) 67 assistentes sociais que atuam diretamente nos CRAS na região, houve a participação de 39, de 17 municípios dos 18 que compõem a região. Apenas o município de Ventania não foi representado na pesquisa. Das(os) participantes, 3 profissionais atuam como assistente social e coordenador(a) nos respectivos equipamentos e 3 atuam em CRAS Rural.

Segundo dados da pesquisa, a média geral de famílias referenciadas nos CRAS da região é 2.549 famílias por equipamento e o total de famílias referenciadas é de 104.269. Verificou-se grande diferenciação no número de famílias referenciadas por CRAS, e essa diferenciação se identifica também quando se analisa a média de famílias referenciadas por assistente social atuante em CRAS. Conforme os dados da pesquisa, pode-se verificar que não há um alinhamento em relação a esta definição entre os municípios que compõem a região, o que pode indicar sobrecarga de trabalho para parcela das(os) profissionais em diferentes municípios.

As orientações para o trabalho nos CRAS do governo federal indicam que cada município defina seus critérios de territorialização e os parâmetros para o referenciamento das famílias em cada equipamento, segundo os índices de vulnerabilidade de cada território, devendo tais parâmetros e critérios serem contemplados nos Planos Municipais de Assistência Social. Conforme Loiola e Cavalcante (2021), as(os) assistentes sociais atuam nas manifestações mais contundentes da questão social; essas manifestações se expressam na vida dos indivíduos sociais nas suas relações com o bloco de poder, nas iniciativas coletivas pela conquista, efetivação e ampliação de direitos de cidadania e nas políticas públicas. Sendo assim, ao se verificar a falta de alinhamento no número de famílias referenciadas por CRAS por Assistente Social nos referidos equipamentos, constata-se que não estão sendo asseguradas condições de trabalho profissional que, efetivamente, colaborem para que a garantia de direitos pela via da política pública seja mediada por critérios técnicos, conforme aludem as diretrizes gerais da política pública de assistência social. E isso tem impactos de natureza ético-política no cotidiano de atuação profissional.

O documento também aponta que não são todos os municípios que possuem índices de vulnerabilidade territorial e que alguns municípios já possuem este instrumento para parametrizar tais decisões. (BRASIL, 2009). Considerando-se tais orientações, é importante manter sempre atualizados os índices de vulnerabilidade social municipais para municiar a tomada de decisões no âmbito da proteção social básica. E isso tem impacto quando se reflete sobre o contexto da

pandemia, no qual a população passa pela intensificação de suas vulnerabilidades diante do acirramento da questão social no país, o que reflete no aumento e na complexificação das demandas pelo atendimento nos CRAS.

Considerando-se a média de famílias referenciadas por assistente social atuante em CRAS durante o período de realização da pesquisa, verificou-se que a maior média é a do município de Reserva, com 4.299 famílias referenciadas e uma única assistente social para realizar o atendimento em Serviço Social no CRAS; e a menor média da região é a do município de Ipiranga, com 462 famílias referenciadas por assistente social. É evidente que essa variação não coaduna com os parâmetros técnicos da política de assistência social, pois não oferece um padrão de plausibilidade em termos de condições profissionais para resguardar a qualidade da oferta do atendimento prestado devido à sobrecarga de trabalho. Sem desconsiderar, obviamente, as características peculiares de cada território, há aqui um indicativo de que é necessário refletir sobre essa realidade no sentido de construir parâmetros regionais para alinhar a política de recursos humanos no âmbito da proteção social básica nos diferentes municípios.

Dada esta primeira aproximação à realidade de trabalho das(os) assistentes sociais nos municípios pesquisados, segue-se com *a configuração dos demandantes por proteção social básica nos CRAS durante a pandemia*. Neste contexto, 37 profissionais informaram que houve aumento da procura de atendimento por famílias não referenciadas. Apenas 1 profissional não observou esta questão na sua realidade e 1 não respondeu a essa questão. O quadro de aumento foi confirmado ao se verificarem os dados do Cadastro Único do Governo Federal, publicados no Portal da Transparência do Governo Federal (2021). Dos 18 municípios da região, 11 obtiveram aumento da demanda superior a 60% em relação ao número de famílias cadastradas no CadÚnico. E em relação ao número de beneficiários do Bolsa Família, todos os municípios obtiveram percentuais acima dos 72%, o que significa que houve um aumento significativo na demanda em potencial para o cadastramento, confirmando a intensificação de processos de vulnerabilidade social nas famílias dos territórios de abrangência dos CRAS.

Segundo Souza e Bourguignon (2021, p. 3):

[...] entende-se que a vulnerabilidade social não é sinônimo de pobreza, visto que se relaciona a diversos elementos que exigem a reflexão sobre acesso ao trabalho e renda, acesso a serviços de saúde, educação, assistência social, acesso à moradia digna, presença de situações de violação de direitos, etc. Contudo, é importante frisar que a maioria das famílias atendidas pela política pública de Assistência Social vivencia a extrema pobreza e privação de condições básicas para manutenção de sua sobrevivência, reforçando que vulnerabilidade social é marcada pela pobreza.

Diante desse cenário de intensificação da vulnerabilidade social e do aumento da pobreza da população brasileira, há a necessidade de que se tenha um esforço hercúleo durante e no pós-pandemia para o diagnóstico de tais demandas, em vista de sua incorporação no CadÚnico do governo federal e posterior inclusão no Programa Bolsa Família.

Desse quadro de aumento da demanda, ao se investigar, junto das(os) profissionais, o *perfil de renda familiar e etário dos(as) demandantes*, verificou-se que 60% das(os) assistentes sociais informaram que o maior aumento se deu entre famílias com estrato de renda familiar de 1 a 2 salários-mínimos, seguido de 30%, que indicaram o estrato de 2 a 3 salários-mínimos, e de 5%, que indicaram o aumento no estrato de 3 a 4 salários-mínimos. Isso denota que, no contexto da pandemia, uma parcela da população que anteriormente não dependia do atendimento social

da proteção social básica passou a depender da assistência social para sua sobrevivência. Isso se deve ao agravamento do cenário do emprego e renda no país no período. Muitos das(os) que dependiam de trabalhos não protegidos em setores que sofreram com as restrições sanitárias foram as(os) primeiras(os) a ter sua renda afetada, o que desencadeia situações de insegurança de renda em face do provimento das questões básicas de sobrevivência. O atendimento social, nesses casos, foi e é de fundamental importância para se manter o mínimo de proteção social às famílias.

Os dados da pesquisa revelaram que a faixa etária que obteve maior procura na condição de pessoas não referenciadas nos CRAS foi entre 25 e 35 anos, com 57% das(os) profissionais indicando esta ser a faixa etária de maior procura; ou seja, pessoas em idade economicamente ativa, com maior capacidade laborativa em razão da idade e, portanto, mais empregáveis. Os jovens de 18 a 24 anos representaram 11% da procura, e na faixa de 36 a 50 anos obtiveram-se 32%. Não houve registro de maior procura entre as faixas etárias acima de 50 anos de idade. Os jovens que demandaram os CRAS na pandemia foram os que exercem função de responsáveis pela família, na condição de pai/mãe, característica majoritária, representando 60% da demanda. Sabe-se que, dado o contexto pandêmico, somando-se à já avançada crise estrutural do capital que têm impactos importantes no cenário nacional², o Brasil sofreu duramente do ponto de vista econômico e social, com consequências imediatas na vida das famílias brasileiras.

Portanto, quando a pandemia chega ao Brasil, encontra um país com 12,6 milhões de desempregados(as). Esse dramático número encobre a condição de desigualdade de gênero e raça que atinge as mulheres e negros(as). Entre os(as) desempregados(as), 64,8% são pretos e pardos, conforme designação da PNAD/IBGE, enquanto os(as) que são brancos(as) correspondem a 34,2%. As mulheres são a maior parte (64,7%) da força de trabalho e também são maioria entre a população sem emprego — 53,8%. A taxa de desemprego entre as mulheres foi de 13,1% contra 9,2% entre os homens. O nível da ocupação dos homens foi de 65%, enquanto o das mulheres foi de 46,2% (IBGE, 2019). Assim, as mulheres negras compõem a principal força de trabalho desempregada, precarizada e com baixos salários, o que revela a natureza estruturalmente racista e patriarcal do capitalismo brasileiro (Almeida, 2018). (BOSCHETTI; BEHRING, 2021, p. 74)

Além do recorte de gênero e raça como determinantes para o quadro de desigualdade nacional, outras expressões foram identificadas no contexto específico da pesquisa e que, da mesma maneira, refletem o cenário nacional. Trata-se das *expressões das demandas por parte de comunidades indígenas e tradicionais na região*. Verificou-se que, das(os) 39 assistentes sociais que participaram da pesquisa, 12 responderam que, durante a pandemia, essa demanda foi registrada nos CRAS dos municípios. Ortigueira, Ponta Grossa e Arapoti registraram demanda por parte de povos indígenas. Cabe ressaltar que, dos municípios que registraram essa demanda, Ortigueira possui, no seu território, duas Terras Indígenas – TI, tratando-se de Queimadas e Mococa, ambas com predominância das etnias Kaingang. Arapoti, Castro e Ivaí registraram demanda por parte dos povos quilombolas; Palmeira registrou demanda de agricultores pertencentes ao movimento

² Cabe destacar o conjunto de contrarreformas que assolam o país no contexto recente e que contribuíram para o agravamento das consequências sociais e econômicas da pandemia em todo o território nacional. Destacam-se as seguintes, conforme Boschetti e Behring (2021, p. 72): “A Lei da Liberdade Econômica (Lei nº 13.874/2019) e a Contrarreforma da Previdência (EC nº 103/2019) se somam aos instrumentos já em vigor do ajuste fiscal permanente (Behring, 2019) — Lei da Terceirização (Lei nº 13429/2017), Contrarreforma Trabalhista (Lei nº 13467/2017), o teto de gastos (Emenda Constitucional nº 95) — para estabelecer as garantias necessárias ao livre-mercado e à redução dos direitos, como requisitos da acumulação.”

sem-terra provenientes de assentamentos da região; Ponta Grossa registrou demanda de povos Ciganos e Imbaú de Faxinalenses.

Registre-se que são demandas bastante particulares aos diferentes territórios e que apontam para a necessidade da proteção especializada por parte da assistência social. Necessariamente, tais demandas requerem um olhar diferenciado em função das dimensões culturais que perpassam tais sujeitos e seus territórios. Conforme orientações do Ministério de Desenvolvimento Social (2018), a atenção aos Povos e Comunidades Tradicionais exige dos serviços públicos uma atuação adequada do ponto de vista cultural. O Ministério do Desenvolvimento Social – MDS (2018), através da Secretaria Nacional de Assistência Social, elaborou um material de orientação sobre o atendimento às demandas dos Povos e Comunidades Tradicionais, no qual aponta alguns elementos necessários à adequação da oferta dos serviços socioassistenciais em face destes públicos, alertando sobre a íntima relação deles com o território e, ainda, sobre suas especificidades culturais.

Para trabalhar com Povos e Comunidades Tradicionais devemos compreender, acima de tudo, sua relação com a terra e o território. A terra é o substrato material básico de grande parte dos povos e comunidades tradicionais. A não ser por interferência nossa, a terra não é objeto de propriedade privada – uma noção até então inexistente entre os povos que vivem de modo tradicional. É importante reconhecer que as ameaças à terra também são ameaças à existência desses povos e comunidades tradicionais e à convivência familiar e comunitária. (MDS, 2018, p. 9).

No sentido da atenção às especificidades culturais dos referidos povos, o documento traz um conjunto de princípios, com respaldo na Convenção 169 da Organização Internacional do Trabalho e também na Declaração das Nações Unidas sobre os Direitos dos Povos Indígenas, que apontam, em síntese: o respeito à identidade étnica, à participação no planejamento e execução dos serviços; o não emprego de qualquer forma de coerção que viole direitos humanos e liberdades fundamentais; o reconhecimento dos valores e práticas culturais e religiosas e espirituais e suas instituições correspondentes; consulta-los sempre quando de proposições legais e administrativas que os afetem; respeito à conservação de seus costumes; e a garantia de participação de seus representantes em espaços de formação profissional e de controle social da política de assistência social (OIT apud MDS, 2018).

Quanto aos princípios recepcionados no texto, advindos da Declaração das Nações Unidas, neles há um alerta para a necessidade de assegurar, sem qualquer discriminação, direitos relacionados à melhoria de suas condições econômicas e sociais, considerando tanto as diferentes políticas públicas como também os diferentes segmentos em face das necessidades especiais de idosos, mulheres, jovens, crianças e portadores de deficiência indígenas.

As demandas mais evidentes apresentadas aos CRAS no contexto da pandemia se relacionam ao atendimento de necessidades básicas, tratando-se de demanda por acesso à alimentação e renda, prioritariamente. Esta demanda foi uníssona nas respostas de todas(os) as(os) profissionais participantes da pesquisa. No quesito acesso à renda, 30 assistentes sociais afirmaram que a procura foi pelo acesso aos auxílios emergenciais, tanto do Governo Federal (Benefício Emergencial) como do Governo Estadual (Comida Boa – benefício de R\$50,00); 36 profissionais afirmaram que houve demanda para o acesso ao aplicativo da Caixa Econômica Federal, o que indica a dificuldade de acesso ao benefício em virtude da situação de exclusão digital. Houve alta procura para acessar outros benefícios municipais, de modo que 29 relataram demanda, especificamente, para acesso

aos benefícios eventuais. As demandas, nestes casos, foram de auxílio à alimentação para pessoas em isolamento e quarentena, orientação e acompanhamento, isenção de taxa de sepultamento e, na maior parte dos casos, solicitação de auxílio-funeral.

Outras demandas de naturezas diversas foram também identificadas nos CRAS, como denúncias de violência e violações de direitos, atendimento em saúde mental, regularização de documentos pessoais, como segunda via de Registro Geral (RG) e confecção de Cadastro de Pessoa Física (CPF), e pedidos para auxílio à judicialização de demandas por recebimento do benefício emergencial do Governo Federal também foram registradas. Com relação às situações de violência, 16 assistentes sociais relataram demandas relacionadas a situações de violência contra idosos; 4 relataram demandas contra crianças e adolescentes, e 6 contra mulheres. Percebe-se que estes grupos, que são vulneráveis neste período, passaram a sofrer mais devido ao contexto de isolamento social. Segundo dados da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, das vítimas de violações de direitos na pandemia, 58,05% são mulheres, de acordo com os mesmos dados da Ouvidoria. Pretos e pardos somam 51,12% dos casos registrados. (BRASIL, 2021).

Sobre o atendimento prestado pelo serviço social em face das demandas, a pesquisa indicou que se destacou, nesse processo, a realização de acolhimento e escuta da família e indivíduos, seguido pelo atendimento socioassistencial e pelo relatório social. Encaminhamentos para a rede de serviços socioassistenciais foram indicados por 28 assistentes sociais, seguido pelo acompanhamento familiar, indicado por 27 profissionais. Destaca-se, ainda, a presença marcante de organização e realização de reuniões on-line, o que foi indicado por 19 assistentes sociais. Dentre esse quadro de atendimento, houve apenas uma indicação de realização de estudo de caso presencial e uma informando sobre a continuidade do acompanhamento individualizado das famílias do PAIF.

Quanto às articulações das(os) assistentes sociais dos CRAS com outras políticas, a pesquisa indicou que houve uma interação com diferentes políticas e que essa articulação foi uma constante em todos os municípios pesquisados. Em alguns municípios, tais articulações tiveram uma diversificação maior do que em outros, mas todos as protagonizaram. Das 39 participações, 36 profissionais indicaram a articulação com a política de saúde, sendo essa a maior incidência entre as políticas que fizeram articulação com a proteção social básica; 25 indicaram articulação com a política de habitação, seguido do mesmo número em relação à política de educação. Na sequência, foi a política do trabalho que incidiu, com 19 profissionais indicando essa articulação. E com menores incidências, compareceram 3 articulações com as políticas de previdência social, 2 com segurança alimentar e 1 com cultura. Destaca-se, nesse âmbito, a necessária intensificação do processo de atuação intersetorial que é inerente à política de assistência social. A pandemia revelou, uma vez mais, a necessidade de uma atuação profissional sempre articulada com diferentes políticas públicas no âmbito da proteção social. Para com esse processo, o Serviço Social tem contribuído de maneira ímpar, a partir de sua atuação na política de assistência social. Quando se defende a intersetorialidade, cabe destacar, segundo Nascimento (2010, p. 102), que não é a

[...] conjugação de várias ações de diferentes secretarias que irá configurar a intersetorialidade, mas uma estratégia comum que a defina; a partir do lugar-comum de ação, quais ou que tipos de intervenção deverão ser efetuadas.

Por isso, nem sempre atuar em articulação configura uma atuação intersetorial que, de fato, seja efetiva diante das expressões da questão social. Por vezes, somente com a intervenção do sistema de justiça é que o direito se efetiva, o que indica a fragilidade da intersetorialidade nos territórios. Um número expressivo, dentre o total de participantes da pesquisa, 29 das(os) 39 profissionais assistentes sociais atuantes em CRAS relataram o acesso à justiça como uma

das articulações realizadas para assegurar direitos da(os) usuárias(os), o que indica uma forte presença na região, em face da necessidade de judicialização para a garantia dos direitos sociais básicos das populações locais dos diferentes municípios. Apenas uma assistente social não indicou articulações estabelecidas, optando por relatar as dificuldades, devido ao pouco diálogo para operacionalizá-las em nível municipal.

Entre os serviços de políticas públicas sociais básicas, destacam-se articulações, além da política saúde, com as políticas do trabalho e da educação e, em menor proporção – mas marcando presença entre as referidas articulações – estão as políticas de segurança pública e cultura. Destaca-se o trabalho conjunto com serviços de enfrentamento à pobreza e com programas e projetos de preparação para o trabalho e inclusão produtiva.

Com relação à *articulação com a rede socioassistencial*, os órgãos que foram indicados, em face do atendimento imediato das demandas dos CRAS, os Centros de Referência Especializados de Assistência Social – CREAS, Setores de Identificação e Cartórios de Registro Civil, que se explicam pela demanda de emissão de documentação básica e segundas vias para o acesso ao auxílio emergencial, além da emissão de certidões de óbito. Outro órgão indicado foi o Conselho Tutelar, o que indica relação com demandas de violação de direitos de crianças e adolescentes no contexto da pandemia.

Ainda sobre as referidas articulações, foram investigadas *as parcerias articuladas para o atendimento conjunto das demandas nos municípios*. Nesta questão, verificou-se que 38 assistentes sociais responderam que houve atuação conjunta com os serviços socioassistenciais da proteção social especial, e 36 profissionais indicaram trabalhos conjuntos com os serviços locais de saúde.

Além dos trabalhos conjuntos, que foram marcantes em todos os municípios da região, destacam-se *as articulações dos CRAS com os Conselhos Gestores de Políticas Públicas e de Defesa de Direitos de segmentos populacionais e com as Organizações da Sociedade Civil* (organizações não governamentais – ONGs e Organizações da Sociedade Civil – OSC, associações de moradores e redes sociais locais). Tais articulações denotam a importância da relação entre Estado e sociedade civil para a garantia da proteção social, o que se intensificou no contexto da pandemia. Somente o Estado, em sua face governamental, é insuficiente para o atendimento das demandas sociais, o que não foi diferente no contexto pandêmico. A sociedade civil obteve destaque na linha de frente de trabalhos conjuntos com os CRAS. Destaca-se, ainda, a articulação com os conselhos e espaços democráticos institucionalizados, os quais representam um dos avanços democráticos após o processo de redemocratização no Brasil.

Importante destacar que, mais adiante, na fase de análise qualitativa, será retratado sobre uma das articulações do município de Carambeí que foi relevante para a direção das ações socioassistenciais no período da pandemia, na perspectiva da garantia de direitos na esfera municipal. Sabe-se que a articulação com as instâncias de controle social é um ponto importante para o fortalecimento da gestão democrática das políticas públicas. No caso das articulações com a sociedade civil, é importante destacar que elas são prenes de contradições. Por um lado, podem representar parcerias profícuas para o fortalecimento da assistência social na perspectiva da garantia de direitos; por outro, abrem espaço para a afirmação de práticas tradicionais de proteção social que podem ser acometidas pelo clientelismo e pelo assistencialismo, os quais são históricos no país quando se trata da assistência social.

Considerando a crise crônica vivenciada pelo país em face do atual contexto econômico e sanitário, tais articulações são de extrema importância para o enfrentamento das consequências geradas pelo desemprego e pelo retorno da fome entre as famílias brasileiras. Há registros, na

região pesquisada, da presença de trabalhos conjuntos com instituições de ensino e pesquisa, o que reforça a importância da produção de conhecimentos sobre as diferentes realidades municipais no contexto da pandemia, a exemplo da presente pesquisa. A relação com a imprensa também foi um fator registrado pelas(os) assistentes sociais, que mencionaram trabalhos realizados junto das rádios locais, em diferentes municípios.

Ainda sobre a *dimensão das articulações com a sociedade civil* especificamente, a pesquisa revelou a existência, neste universo, de trabalhos em parceria com as seguintes organizações, além das que já foram destacadas acima: igrejas e movimentos religiosos; entidades que possuem convênio com a Prefeitura e prestam os Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV); grupos de voluntários, movimentos sociais, coletivos políticos. As atividades realizadas foram: campanhas educativas (orientação sobre os cuidados sanitários em face da Covid-19), arrecadação de alimentos e materiais de higiene (máscara, álcool em gel, sabão, sabonete), arrecadação de equipamentos de proteção individual e campanha de agasalho.

Com relação às articulações das(os) assistentes sociais dos CRAS com o órgão gestor da política de assistência social, das(os) profissionais que participaram da pesquisa, 33 indicaram terem tecido essa articulação. Das(os) 33 que indicaram esta necessidade, 30 informaram quais foram as atividades desenvolvidas em articulação com os gestores da assistência social. Entre as atividades, 16 indicaram a necessidade de realizar reuniões de planejamento conjunto das ações emergenciais; 6 indicaram que as articulações se deram para a reivindicação de equipamentos de Proteção Individual e ou estrutura de espaços e logística de atendimento; 2 para realização de diagnósticos de demanda emergencial para pautar recursos públicos específicos para o atendimento da população; 1 para elaboração de nota técnica; e 5 responderam que todas as alternativas anteriores foram alvo de demanda levantada pelo serviço social do CRAS à gestão.

Sobre a *articulação para a participação das(os) usuárias(os) na tomada de decisões*, as(os) participantes foram questionadas(os) como estava se dando essa participação quanto às estratégias de ação em face do contexto da pandemia no município e, ainda, se, havendo tal participação, a opinião das(os) usuárias(os) era levada em consideração na tomada de decisões para a adoção de estratégias de ação no CRAS, durante a pandemia. Tais foram as questões realizadas sobre o tema, e 23 profissionais indicaram que houve participação das(os) usuárias(os) na tomada de decisões em face da adoção das referidas estratégias de ação e que as opiniões das(os) usuários foram levadas em consideração.

Quanto à *participação das(os) assistentes sociais dos CRAS na tomada de decisões municipais* referentes aos serviços de proteção social básica durante a pandemia, a pesquisa indicou que não são todas(os) as(os) profissionais que participam das instâncias de tomada de decisões, o que indica que este direito da(o) assistente social não está sendo assegurado em todos os municípios da região. Esta é uma questão para ser objeto de reflexão em face da necessidade que a(o) profissional tem de acompanhar os debates em torno de seus processos de trabalho, uma vez que muitas das decisões implicam diretamente no exercício de um conjunto de ações que são competências profissionais de assistentes sociais no âmbito dos CRAS. Entre os profissionais que indicaram não terem participado de tais instâncias, os seguintes motivos para a não participação foram expostos: devido à situação do momento (fazendo referência à pandemia), as visitas e reuniões estão sendo de caráter emergencial; as decisões estão sendo tomadas sem reuniões prévias, não necessariamente com a coordenação do CRAS, mas com a gestão da política de assistência social; decisão centralizada da gestão; não oportunização da participação por parte da gestão; as ações estão sendo impostas gestão.

Esta realidade denota que não é unânime, entre os municípios, a inclusão das(os) trabalhadoras(es) do SUAS, neste caso especialmente das(os) assistentes sociais, nas instâncias de tomada de decisões, o que indica um alerta para a necessária defesa deste direito das(os) referidas(os) profissionais, principalmente porque eles, junto a outros profissionais atuantes nos CRAS, estão desde o início da pandemia na linha de frente da Covid-19 nos municípios. Portanto, são conhecedoras(es) das demandas da população usuária e porque possuem competência técnica e ético-política para contribuir com a direção da política de assistência social nos municípios.

Com relação às condições de trabalho da(o) assistente social nos CRAS, no contexto pandêmico das(os) profissionais pesquisados, 7 informaram que receberam alguma forma de conhecimento e 32 não tiveram orientações, o que demonstra que 82% das(os) profissionais não receberam orientações iniciais, acarretando uma dificuldade para o agir profissional. Quanto a receber Equipamentos de Proteção Individual-EPI necessários para atuar no contexto da pandemia, 32 profissionais informaram que receberam, 6 que não receberam e 1 se absteve de responder. Para aqueles que receberam equipamentos, foram apontados: máscaras, álcool gel, protetor facial, sabonete, toucas, aventais, sendo que a maior parte dos municípios forneceu álcool gel e máscara e outros alteraram com equipamentos diferenciados.

Diante deste contexto de trabalho no CRAS, as(os) profissionais expressaram a respeito do sentimento de segurança durante o exercício profissional, de modo que 5 afirmaram estar seguras, 33 não acreditaram estar atuando com segurança, e 1 não respondeu. A insegurança foi detalhada como: receio de contrair a doença de outros funcionários e ou no deslocamento ao local; aumento da demanda, gerando sobrecarga; falta de estrutura para os atendimentos; dificuldade com o sigilo profissional, visto não poder acolher corretamente; receio de realização das visitas domiciliares; falta de diálogo com a gestão; falta de orientação sobre a doença; preocupação como usuários que ficaram sem comunicação devido o isolamento.

Quando questionadas(os) se o contexto pandêmico gerou algum abalo na saúde física e mental pessoal, obtiveram-se 6 respostas negativas e 33 afirmaram ter sofrido alguma sequela. Os dados apontam diversas situações decorrentes, porém, destacam-se: ansiedade, cansaço físico e mental, insônia, stress, insegurança, vinculados ao medo de contrair e transmitir a doença. Atuar diante de algo novo, desconhecido, traz inquietudes, e a diversidade de situações decorrentes fragilizam o agir profissional e pessoal daqueles que vivenciam cotidianamente a situação nos CRAS.

Quanto aos *aspectos relevantes para as(os) assistentes sociais no contexto pandêmico*, salienta-se que, no levantamento de dados junto às(aos) profissionais dos CRAS, é expressa uma diversidade de aspectos relevantes, como: o reconhecimento da política de assistência social como essencial no conjunto de políticas públicas para atuar; a notoriedade da profissão; a reformulação de habilidades para formas tecnológicas; a implantação de novos instrumentais tecnológicos, a preocupação com segmentos que não têm conhecimento tecnológico; as dificuldades com a equipe gestora; a falta de condições de trabalho e de direitos como insalubridade e vacina como prioridade, a relevância do acolhimento e a escuta qualificada para os usuários fragilizados, o esforço da equipe em realizar um trabalho comprometido, entre outros pontos.

Fica evidente que, apesar das limitações impostas para o exercício das atividades em uma complexa conjuntura, esses profissionais seguem consolidando mudanças no espaço sócio-ocupacional, lutando pelo seu reconhecimento enquanto categoria e pelo acesso das(os) usuárias(os) aos seus direitos.

Diante do exposto, em síntese, salienta-se a ampliação e complexificação do perfil das(os) demandantes e das demandas por proteção social básica nos municípios da Região dos Campos

Gerais. Ainda, se destaca a realidade de intensificação do trabalho das(os) profissionais mediante as demandas do contexto da pandemia que repercutiram diretamente no âmbito da proteção social básica; bem como o conjunto de articulações que foram realizadas para o atendimento das demandas, especialmente na sua interface com a proteção social especial e, ainda, com as políticas sociais básicas, conforme visto. A sociedade civil também aparece como importante na efetivação das articulações para o desenvolvimento das ações de atendimento e, também, o esforço das(os) assistentes sociais em reconhecer e buscar meios para participação das(os) usuárias(os) nas instâncias de tomada de decisão, em face do controle e da gestão da política de assistência social nos respectivos municípios. Isso denota o compromisso ético-político do Serviço Social no referido campo de atuação profissional e, em especial, em face das demandas da pandemia da Covid-19 no âmbito da proteção social básica.

Todos estes aspectos foram se desvelando num contexto diferenciado e com muitas incertezas, ao mesmo tempo que se configuram novas possibilidades. Portanto, vai se delineando a dialética do movimento e da contradição na realidade do agir profissional.

Síntese dos principais aspectos identificados nos relatos de experiência coletados por meio das rodas de conversa

Este item apresentará a descrição dos principais aspectos relatados pelos profissionais atuantes nos CRAS e na gestão da Política Pública de Assistência Social nos municípios de abrangência da pesquisa, considerando-se as categorias descritas a seguir: - Demandas decorrentes da pandemia da Covid-19; - Dimensão Técnico-operativa e as estratégias de ação da prática profissional nos CRAS; - Os processos de tomada de decisões no contexto da pandemia; - Condições de trabalho da(o) assistente social nos CRAS.

Destaca-se que a síntese enfatiza as demandas apresentadas aos CRAS, as alternativas de enfrentamentos construídas no cotidiano profissional e as condições de trabalho que vivenciaram no período de pesquisa analisado.

Demandas decorrentes da pandemia da Covid-19

Importante destacar que as demandas retratam particularidades dos municípios, especialmente municípios de médio e pequeno porte e com grande extensão territorial no meio rural. Assim, muitos usuários e suas famílias são da área rural. Feito este destaque, a prevalência das demandas se constitui de usuários do meio urbano. No entanto, as demandas se assemelham, visto retratarem a necessidade de acesso ou manutenção da renda familiar. Outro aspecto relevante relatado pelas profissionais se refere ao fato de que o perfil das(os) usuárias(os) se alterou na pandemia, incluindo aquelas(es) que habitualmente nunca procuraram o CRAS, e o motivo da procura também envolve a questão da renda.

Em síntese, as demandas giraram em torno do acesso ao benefício emergencial, benefícios assistenciais de transferência de renda (BPC, Bolsa Família) e benefícios assistenciais eventuais, como as cestas básicas para manutenção básica das famílias. Famílias que dependiam de renda oriunda do trabalho informal ou trabalho temporário recorreram ao CRAS, que passou a intermediar o cadastro junto ao INSS, CEF, Agência do Trabalhador, que começaram a operar de forma remota. O acesso remoto aos serviços prestados por estas agências exigia da população recursos como internet, celular e domínio da linguagem digital. Considerando as dificuldades financeiras para manutenção de serviços de internet, o CRAS, como porta de entrada das demandas de

populações vulneráveis, passou a atender tais demandas. Esclarecendo, citado como auxílio emergencial nos depoimentos, ele é sinônimo de benefício emergencial, podendo no texto aparecer das duas formas.

O auxílio emergencial foi criado através da Lei 13.982 de 2 de abril de 2020, o qual estabeleceu medidas excepcionais de proteção social para o período do enfrentamento das emergências de saúde pública decorrentes da pandemia da Covid-19 (BRASIL, 2020). Tratou-se da destinação de uma parcela mensal, no período mínimo de três meses, de R\$600 para grupos específicos em vulnerabilidade, limitando-se a duas pessoas por família. O auxílio foi estendido por mais alguns meses, até dezembro de 2020, e sofreu variações nos valores individuais das prestações em sua versão 2021, para parcelas de R\$150 a R\$375. (BRASIL 2021a).

Houve também, nesse contexto, a criação do Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda – Bem, para o público de trabalhadores com contrato formal e trabalho, o qual foi

[...] destinado a trabalhadores que formalizaram acordo com os seus empregadores, durante o período da pandemia da COVID-19, para suspensão do contrato de trabalho ou redução proporcional de jornada de trabalho e de salário nos termos Lei nº 14.020, de 6 de julho de 2020 e Decreto nº 10.517, de 13 de outubro de 2020. (BRASIL, 2021b).

Observou-se, a partir dos depoimentos, uma demanda gerada aos CRAS, tanto do meio rural quanto urbano, em torno da necessidade da questão de renda. Assim, o CRAS e suas equipes de profissionais atuavam como intermediadores do acesso aos benefícios já tradicionalmente regulamentados na Política Nacional de Assistência Social e ao Benefício Emergencial previsto pelo “Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda, com aplicação durante o estado de calamidade pública” (BRASIL, 2020).

Dimensão técnico-operativa e as estratégias de ação da prática profissional nos CRAS

Mioto e Lima (2009, p. 27) alertam que a dimensão técnico-operativa da profissão

[...] implica reconhecer a sua complexidade dada pela diversidade de espaços sócio-ocupacionais nos quais os profissionais transitam e pela própria natureza das suas ações nos diferentes âmbitos do exercício profissional, como, por exemplo, a proposição e formulação de políticas sociais, o planejamento, gestão e articulação de serviços e programas sociais, ou o atendimento direto aos usuários em diferentes instituições e programas sociais.

Avançando em suas reflexões, as autoras citadas acentuam que tal complexidade impacta nas ações profissionais, exigindo leitura crítica da realidade e redefinição dinâmica de suas ações, de acordo com a direção ético e política da profissão. A dimensão técnico-operativa da profissão, articulada às dimensões teórico-metodológica e ético-política, compõem as bases para o exercício da profissão e para construir respostas que se configuram como alternativas para o enfrentamento das demandas que se colocam ao profissional no cotidiano dos CRAS.

Nesta pesquisa, destacou-se a dimensão técnico-operativa, em virtude das consequências sociais, econômicas e políticas da pandemia, agravando as condições de vulnerabilidade em que as famílias usuárias dos CRAS já se encontravam, tornando-se, assim, um desafio ao profissional de Serviço Social. Todos os serviços usualmente prestados pelos CRAS tiveram que passar por reorganização, muitos foram suspensos e outros passaram a ser ofertados de forma remota para

não só manter o vínculo com os usuários como para garantir as seguranças afiançadas pela PNAS, como a de acolhida, convívio, de renda, de autonomia e de apoio e auxílio.

Os CRAS, que são responsáveis pelo desenvolvimento do Programa de Atenção Integral às Famílias (PAIF), também devem “[...] prestar informação e orientação para a população de sua área de abrangência, bem como se articular à rede de proteção social local no que se refere aos direitos de cidadania [...]” (BRASIL, 2005).

Cabe refletir que a dimensão técnico-operativa, conforme informam Cardos e Doi (2017), articula estratégias e táticas construídas para o enfrentamento das demandas emergenciais e cotidianas nos CRAS, as condições concretas e não menos importante as condições subjetivas para o exercício profissional, a perspectiva teórica e metodológica e ético-política que sustenta o exercício profissional. Com esta referência, os profissionais organizaram a prestação de serviços, no início da pandemia, de forma remota, com uso de grupos de Whatsapp e outras plataformas digitais. As plataformas digitais, como *Google meet*, foram essenciais para reuniões de equipe e planejamento das ações. Também, a visita domiciliar se manteve nos casos em que se avaliou necessidade, especialmente mantendo-se o vínculo com as famílias usuárias.

A entrevista e os instrumentos viabilizadores de entrevistas remotas foram utilizados e construídos também objetivando definir critérios claros para atendimento à demanda dos CRAS. Exemplo dado foi a utilização da ferramenta Trello, que faz o gerenciamento de serviços de forma compartilhada com a equipe (SEBRAE, 2021).

Preconizou-se, a partir da dimensão técnico-operativa, construir estratégias facilitadoras do acesso das(os) usuárias(os) aos benefícios e serviços socioassistenciais.

Os processos de tomada de decisão no contexto da pandemia

Neste tópico, o enfoque está no papel da gestão da Política de Assistência Social, tendo em vista que muitas(os) assistentes sociais ocupam o papel de gerência da Proteção Social Básica no município e na esfera Estadual, como é o caso da SEJUF, representada pelas assistentes sociais do ER. Papel estratégico, na medida em que oportuniza que os profissionais articulem estratégias para garantir os princípios da política de acordo com os atos normativos nacionais, principalmente da Secretaria Especial do Desenvolvimento Social do Ministério da Cidadania e, com base nessas normativas, estruturar os parâmetros para reorganização dos serviços, através de decretos, portarias, entre outros documentos formalizados nas instâncias responsáveis, como os Conselhos locais.

As estratégias adotadas pelos profissionais no âmbito da gestão da Proteção Social Básica foram destinadas, desde o início da pandemia, a estudar os atos normativos da Secretaria Especial do Desenvolvimento Social no do Ministério da Cidadania e formalizar os decretos e resoluções em nível local, através das deliberações dos Conselhos de Direitos envolvidos no processo, como Conselho Municipal de Assistência Social e dos Direitos das Crianças e dos Adolescentes. As ações estratégicas culminaram com planos de reordenamento dos serviços, estabelecimento de parcerias com a rede de proteção social local, envolvendo a esfera privada e pública, definição de protocolos de atendimento e critérios para seleção das demandas e manutenção do sistema de monitoramento e avaliação dos serviços. Apresentou-se, também, o acompanhamento de conferências (*lives*) ao vivo transmitidas pelas redes sociais pelos órgãos representativos da Política Nacional de Assistência Social e da categoria profissional, as quais possibilitaram acompanhar as informações e debates sobre as estratégias de enfrentamento da pandemia.

Muito importante destacar, neste item, a importância da participação das(os) profissionais e usuárias(os) nas questões relacionadas ao gerenciamento e tomadas de decisões quanto aos

Observando a nuvem de palavras, registra-se como mais evidentes as *palavras* “*demanda*”, “*serviço*”, “*atendimento*” e “*município*”, demonstrando as articulações realizadas pelos profissionais para atender as demandas das(os) usuários no município, dentre eles o acesso ao “*auxílio emergencial*”, “*benefícios eventuais*”, como alternativa de renda e “*alimentos*”, através da cesta básica, exigência mínima à sobrevivência das “*famílias*” e “*documentação*” necessária para os “*cadastros*” exigidos na Caixa Econômica Federal, INSS ou outras instituições.

Destacam-se, na Figura 3, em menor escala, mas presentes nos depoimentos, os diferentes instrumentais técnico-operativos mobilizados para desencadear o atendimento da “*população*” desde o início da “*pandemia*”, os quais são: “*acolhimento*”, “*entrevista*”, “*visita domiciliar*”, “*informação*”, “*encaminhamento*”. No contexto da pandemia, as atribuições da “*gestão*” da política se voltaram também para o “*planejamento*”, que exigiu organizar o plano de contingência, para a “*reorganização*” e “*avaliação*” dos serviços e para a “*vigilância*” socioassistencial. Do ponto de vista da articulação com a sociedade civil, aparece a palavra “*conselhos*”, “*comitê gestor*” como referência para planejar e acompanhar o trabalho na área, bem como para garantir a operacionalização dos serviços mediante a organização de “*decretos*” e outros atos legais ou documentos necessários à formalização das ações.

Considerações Finais

A pandemia revelou e agravou o quadro estrutural de desigualdade social mundial, com rebatimentos diferentes nos diversos países do globo, a depender de suas características econômicas, sociais, culturais e políticas. Dentre essas, a dimensão social revela, no cotidiano da vida, as expressões da questão social, nos vários contextos. No Brasil, o acirramento da questão social tem revelado o aumento do desemprego, do precário acesso à renda e o aumento da pobreza das populações vulneráveis. Neste contexto, a Política Pública de Assistência Social operacionalizada através da Proteção Social Básica no contexto dos CRAS assume a linha de frente no atendimento à população, buscando alternativas para atender demandas que basicamente giram em torno da sobrevivência material das famílias dos usuários. Neste sentido, Mota (2010, p.144) demonstra que “[...] a Assistência Social passa a assumir, para uma parcela significativa da população, a tarefa de ser a política de proteção social e não parte da política de proteção social.”

Cabe reforçar que os serviços e benefícios ofertados pela Assistência Social têm papel preponderante na articulação das diferentes políticas públicas, como a de saúde, de trabalho e geração de renda e de educação. Além disto, os serviços oferecidos, mesmo de forma remota, enquanto estratégia de enfrentamento da pandemia, se ocuparam de manter os vínculos familiares e comunitários, aspecto essencial para a proteção social da população em situação de vulnerabilidade social.

As(os) assistentes sociais atuantes na proteção social sofreram diretamente os impactos da pandemia no cotidiano de sua atuação profissional, os quais reverberaram tanto na execução direta dos serviços nos CRAS como no campo de articulações destes profissionais com demais instâncias do Estado e com a sociedade civil. Os impactos na execução dos serviços dos CRAS se manifestaram na diversificação do perfil dos usuários, no aumento da procura por serviços emergenciais e, ainda, pelas demandas por documentação civil e de acesso aos serviços digitais relacionados ao auxílio emergencial, além do aumento da procura por alimentação e acesso à renda, em geral. Quanto aos serviços prestados pelas(os) assistentes sociais, verificou-se um esforço conjunto das(os) assistentes sociais em geral em todos os municípios pesquisados, em vista

da manutenção da prestação dos serviços com qualidade, adotando outros moldes, conforme o contexto pandêmico. Destacou-se, nesse processo, o desenvolvimento do atendimento remoto e a manutenção do acolhimento e escuta dos usuários, com intensificação dos encaminhamentos para a rede de serviços socioassistenciais.

No que se refere às articulações com outros serviços da política pública de assistência social, destacou-se a relação com os CREAS, devido às situações de violência constatadas durante o contexto da pandemia e em função de suas refrações na questão social; outro elemento de destaque foram as articulações com as demais políticas públicas sociais, em especial com a saúde, mas também habitação, educação e trabalho, e, em menor proporção, mas também presentes, demandas articuladas com a previdência social e a política de cultura. A articulação com o sistema de justiça também se destacou no conjunto das demandas para acesso a benefícios e serviços. Encaminhamentos ao Conselho Tutelar também foram enfatizados nesse contexto pandêmico devido ao cenário de violências contra crianças e adolescentes. E, em relação à sociedade civil, se mostraram marcantes as articulações com igrejas e movimentos religiosos, grupos de voluntariado, movimentos sociais e coletivos, ONGs e com rádios locais. O trabalho de atendimento emergencial se acentuou através dessas articulações e, conjuntamente, foi desenvolvido trabalho de natureza educativa, cujas informações estavam atreladas aos cuidados em relação à segurança pessoal e social em face do contágio pelo coronavírus.

Finalizando as análises, a pesquisa revelou um quadro de agravamento das desigualdades sociais e o comprometimento ético e político dos assistentes sociais em construir estratégias de enfrentamento, buscando atender as demandas dos usuários, de forma a garantir proteção social e o reconhecimento de sua condição cidadã.

Referências

- BOSCHETTI, I. BEHRING, E. Assistência Social na pandemia da covid-19: proteção para quem? **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo, n. 140, p. 66-83, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/Wbf86mT4vwX6HvnSyRy3kkD/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 03 nov. 2021.
- BRASIL, Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**. Brasília, 2009. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_Cras.pdf. Acesso em: 23 fev. 2021.
- BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social. **Atendimento a Povos e Comunidades Tradicionais no âmbito da proteção social básica**. Brasília: 2018. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/orientacoes/Atendimento_PCT_.pdf. Acesso em: 30 mar. 2021.
- BRASIL, Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. **Denúncias registradas na Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos**. Brasília, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/aceso-a-informacao/dados-abertos/covid-19/25.png/view>. Acesso em: 31 mar. 2021.
- BRASIL, Presidência da República. **Portal da Transparência do Governo Federal**. Disponível em: <http://www.portaltransparencia.gov.br/beneficios/consulta?tipoBeneficio=6&ordenarPor=municipio&direcao=asc>. Acesso em: 03 mai. 2021.
- BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social/Norma Operacional Básica – NOB/SUAS**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social, 2005. 84 p.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Sobre a doença**. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>. Acesso em: 09 jun. 2020.

BRASIL, Lei 13.982, de 2 de abril de 2020. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, para dispor sobre parâmetros adicionais de caracterização da situação de vulnerabilidade social para fins de elegibilidade ao benefício de prestação continuada (BPC), e estabelece medidas excepcionais de proteção social a serem adotadas durante o período de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19) responsável pelo surto de 2019, a que se refere a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. **Diário Oficial da União**. Brasília, 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.982-de-2-de-abril-de-2020-250915958>. Acesso em: 18 maio 2021.

BRASIL. Caixa Econômica Federal. **Auxílio Emergencial 2021**. Brasília, 2021a. Disponível em: <https://www.caixa.gov.br/auxilio/auxilio2021/Paginas/default.aspx>. Acesso em: 11 jun. 2021.

BRASIL. Caixa Econômica Federal. **Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda – BEm**. Brasília, 2021b. Disponível em: encurtador.com.br/buJOX. Acesso em: 16 mar. 2021.

CARDOS, P. F. G.; DOI, D. de A. S. Reflexões sobre a dimensão técnico-operativa na formação em Serviço Social. **Temporalis**, Brasília (DF), ano 17, n. 33, jan./jun. 2017.

DIEESE. **Gráficos - Condição do mercado de trabalho: indicadores trimestrais (Brasil e estados)**. [jun - outras publicações]. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/outraspublicacoes/2021/IndicadoresPrimeirosTrimestresMercadoTrabalho.html>. Acesso em: 02 nov. 2021.

LOIOLA, E. M.; CAVALCANTE, N. C. Os impactos do coronavírus no trabalho do/a assistente social: desafios e impasses. **Cadernos ESP**, Ceará, n. 15, jan/abril. 2021, Disponível em: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/344/249>. Acesso em: 03 nov. 2021.

MOTA, A. E. A centralidade da assistência social na Seguridade Social brasileira nos anos 2000. In: MOTA, A. E. (Org.). **O mito da Assistência Social**: ensaios sobre Estado, política e Sociedade. 4.ed. São Paulo: Cortez, 2010. 256 p.

MIOTO, R. C. T.; LIMA, T. C. S. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social em foco: sistematização de um processo investigativo. **Revista Textos & Contextos**. Porto Alegre, v. 8 n.1 p. 22-48. jan./jun. 2009. Disponível em <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/5673>. Acesso em 04 de nov.2021.

MPPR - Ministério Público do Paraná. **Taxa de Pobreza - Por Ordem Crescente - Comarcas do Estado do Paraná e suas Entrâncias**. SubPlan (Subprocuradoria Geral de Justiça para assuntos de Planejamento Institucional. Disponível em: <http://planejamento.mppr.mp.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=2454>. Acesso em: 03 jun. 2021.

NASCIMENTO, S. do. Reflexões sobre a intersectorialidade entre as políticas públicas. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 101, mar. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/TDCqtLhvDvRnRmDXhtTBHZK/?lang=pt>. Acesso em: 03 nov. 2021.

ONDH. Painel de dados da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos (ONDH). Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. Disponível em: https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/paineldedadosdaondh/copy_of_dados-atuais-202. Acesso em: 01 de nov. 2021.

SEBRAE. **Saiba como revolucionar sua gestão com a ferramenta Trello**. Disponível em: <https://inovacaosebraeminas.com.br/saiba-como-revolucionar-sua-gestao-com-a-ferramenta-trello/>. Acesso em: 16 mar. 2021.

SESA. **Coronavírus (Covid-19)**: Informe Epidemiológico. Secretaria da Saúde (SESA) do Paraná. Disponível em: https://www.saude.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2021-10/informe_epidemiologico_30_10_2021.pdf Acesso em: 01 nov. 2021.

SOUZA, C. G. de; BOURGUIGNON, J. A. Índice de vulnerabilidade como garantia de acesso aos benefícios do Programa Família Paranaense. **Revista Emancipação**, Ponta Grossa, n. 21, e2116795, 2021. Disponível em: <https://revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/16795/209209214279>. Acesso em: 03 nov. 2021.

SILVA, S. C. *et al.* **Relatório final da pesquisa**: A prática profissional das/os assistentes sociais frente às demandas da Proteção Social Básica no contexto da pandemia da Covid-19. Departamento de Serviço Social. Ponta Grossa: UEPG, 2021.

YAZBEK, M. C.; BRAVO, M. I.; SILVA, M. L. de O.; MARTILNELLI, M. L. A conjuntura atual e o enfrentamento ao coronavírus: desafios ao Serviço Social. **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo, n. 140, p. 66-83, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/Wbf86mT4vwX6HvnSyRy3kkD/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 03 nov. 2021.