



# 15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E  
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



## O TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE ASSÚ NO PERÍODO PANDÊMICO DE 2020-2021

Ana Larisse de Medeiros Barros<sup>1</sup>

Brenda Joceli da Silva Cruz Souza<sup>2</sup>

Cintya Kariiedja Almeida Costa Alves<sup>3</sup>

### INTRODUÇÃO

Este trabalho busca discorrer a respeito da participação do serviço social no contexto de pandemia na Política de Assistência Social. A assistência social no decorrer de sua construção foi marcada por diversos processos e lutas para que pudesse se configurar como uma Política de Estado, sendo direito daquele que necessita e dever do Estado em supri-lo. Tal processo, intencionou romper ou buscar romper cotidianamente com o aspecto caritativo, filantrópico em que a Assistência este envolta durante décadas. Ainda é uma luta diária a afirmação da mesma como Política, e em momentos como o vivenciado a partir de 2020 com o surto mundial do covid-19, se faz necessário ainda mais essa afirmação, pela facilidade que em momentos de fragilidade institucional e social, o clientelismo, as benemerências se apresentam como o caminho mais fácil para os apelos às demandas imediatas da população que padece com os impactos sociais e econômicos provenientes de um contexto pandêmico.

O trabalho é fruto da vivência diária na área da Política de Assistência Social no município de Assú/RN. O estudo se configura como bibliográfica, explicativa, e qualitativa, subsidiada por autores da área, tais como Raichellis (2020), Sposati (2007) e Brasil (2004).

Nesse contexto, de quadro internacional provocado pela Pandemia da COVID-19, doença transmitida pelo vírus SARS-Cov V-2, a Organização mundial de Saúde – OMS fez várias recomendações a serem adotadas a fim de conter a transmissão do vírus. Os países, estados e municípios passaram a adotar estas orientações, sendo que a que trouxe um maior impacto a população mundial e especificamente local foi o de isolamento social de forma horizontal, onde se estabeleceu várias medidas legais de restringir a circulação da população, e associado a este foi amplamente divulgado e incentivado o distanciamento social, com a forma de minimizar a interação social da população que ainda precisava estrar em circulação.

Estas duas medidas adotadas impactaram diretamente e indiretamente na economia dos municípios e nas relações familiares e comunitária das pessoas, haja visto que vários serviços

---

<sup>1</sup> Assistente social do Centro de Referência de Assistência Social de Assú/RN. E-mail: [larissemedeiros@gmail.com](mailto:larissemedeiros@gmail.com)

<sup>2</sup> Assistente social do Centro de Referência de Assistência Social de Assú/RN. E-mail: [brendajoceli@gmail.com](mailto:brendajoceli@gmail.com)

<sup>3</sup> Professora da Faculdade do complexo Educacional Santo Andre –FACESA. Emai: [cintyakariiedja@yahoo.com.br](mailto:cintyakariiedja@yahoo.com.br)



# 15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E  
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



considerados não essenciais foram temporariamente paralisados, outros sofreram adequações em sua forma de ser ofertado e a modalidade “home office” passou a ser amplamente adotada. Outros serviços como o educacional inicialmente foram paralisados e depois foi reformulado para acontecer de forma “remota” através de ensino a distância através de plataformas digitais. As interações pessoais e de contato passaram a acontecer de forma digital para aqueles que tinham acesso aos meios necessários ou quase foram suspensos para aqueles que não os possuíam.

Dentro do viés econômico do processo, foi observado um aumento no desemprego, principalmente dentro da economia informal, e uma diminuição do poder aquisitivo das famílias. Dentro do campo das relações e interações sociais observa-se que alguns segmentos populacionais passaram a interagir menos, o que é o caso dos idosos, e em outro as relações familiares passaram por grande impacto também onde o aumento da interação aconteceu, contudo não de forma qualitativa pois dentro o âmbito domiciliar passou a existir as obrigações escolares e de trabalho, que impactaram negativamente no tempo de convivência da família. Ressalta-se também uma diminuição das relações comunitárias entre as pessoas.

As interações digitais, através de redes sociais para quem tinha acesso aos meios de a utilizar passaram a ser amplamente utilizadas com a forma de minimizar a distância emocional que este processo acarretou, bem com o promover alguma forma de interação pessoal e familiar também.

Dentro do âmbito municipal a Política de Assistência Social, como um serviço essencial não parou seu atendimento à população socialmente e financeiramente vulnerável. Bem como passou por uma readequação e reconstrução na forma de oferta de seus serviços, como forma de adotar o distanciamento social como forma de prevenção ao COVID-19, bem como os equipamentos de proteção individual – EPI, passou a ser um instrumento de trabalho do profissional da assistência social. Neste processo de readequação dos serviços, o atendimento remoto através de ligações telefônicas ou por vídeo chamada, bem com o a utilização de grupos de whatsapp passaram a ser adotadas em conjunto com os métodos de atendimento já utilizados, bem com o se fez necessário uma aplicação de oferta de alguns serviços.

Espera-se com esse trabalho contribuir com a reflexão da importância do trabalho do serviço social em momentos de calamidade pública, reafirmando o seu papel como profissional da saúde e que esteve igualmente oferecendo na linha de frente da pandemia de COVID-19.

## **2. A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NA ESFERA MUNICIPAL EM TEMPOS DE PANDEMIA DO COVID-19**

A pandemia global da COVID- 19 refletiu em todos os seguimentos da sociedade, sendo assim, somos levados a refletir que a pandemia atingiu toda humanidade, mas especialmente, aqueles que vivenciam situações de maior desigualdade, vulnerabilidade e desproteção.

Nesse novo cenário vivenciado por todos nós, a atuação da Assistência Social, nas situações de emergência, deve seguir aos princípios e diretrizes do SUAS, a fim de garantir a proteção social à população impactada, priorizando o atendimento a famílias e indivíduos que mais necessitam de proteção.



# 15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E  
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



Sabemos que a pandemia contribuiu ainda mais no agravamento das vulnerabilidades, sendo que, famílias que já sofriam conflitos familiares e comunitários, bem como dificuldade ao acesso de renda ficaram mais fragilizadas nesse momento. Portanto a intervenção do assistente social e da equipe nesse espaço é de grande relevância para ampliar a capacidade protetiva e a superação dessas fragilidades sociais.

Dessa forma, se faz necessário abordar a atuação do profissional de Serviço social em tempos de pandemia no Centro de Referência da Assistência Social- CRAS, tendo em vista que o profissional de serviço social tem como objeto de estudo as múltiplas expressões da questão social. Nesse contexto, uma questão que se mostrou primordial foi o impacto no cotidiano no tocante as condições de trabalho do Assistente social nesse período pandêmico.

O município de Assú/RN conta com dois CRAS, onde as duas unidades são instaladas em áreas com maior concentração de vulnerabilidade e risco social possibilitando assim, o acesso das famílias na proteção social básica. Para tanto, o município de Assú, oferta atendimento na zona urbana e rural. O CRAS oferece os seguintes serviços no município de Assú: Serviço de Proteção e Atendimento a Família (PAIF); Vistas domiciliar e trabalho com grupos; Atividades socioeducativas para a comunidade; Encaminhamento para acesso aos direitos sociais; Suporte aos usuários do programa bolsa família e do benefício de prestação continuada (BPC); Emissão da carteira do idoso; Benefício Eventuais.

No CRAS do município de Assú/RN, as equipes de profissionais foram divididas, onde uma parte dos profissionais ficaram em trabalho home office e a outra de forma presencial na unidade. Visando atender uma maior parcela da população as equipes dos CRAS foram ampliadas, com equipes volantes. Essas equipes eram responsáveis por realizar busca ativa e executar os serviços da Proteção Social Básica na zona rural do referido município. Dessa forma, integrando o planejamento do CRAS/PAIF para adaptação do serviço às medidas preventivas de contágio à Covid-19 e respostas aos impactos do isolamento social.

Com o aumento do desemprego, principalmente dentro da esfera informal, a necessidade por programas de auxílio de renda e de complementação alimentar aumentaram exponencialmente, de forma que se passou a trabalhar os benefícios eventuais como uma forma de tentar minimizar a fome que cresceu entre a população financeiramente mais afetada, bem como a orientação ao acesso aos benefícios emergenciais ofertados pelo governo federal passou a ser um atendimento comum nos equipamentos sociais do município.

Outra vertente do trabalho social com as famílias que se foi ofertado neste período visava auxiliar o processo de adaptação as novas formas de interação social e em alguns casos o aumento do isolamento social forçado que a população vulnerável municipal teve que forçadamente enfrentar.

Dentro deste contexto se observou como um desafio a implementação deste trabalho social com as famílias que é um dos focos principais da política de assistência social, pois a população em tempos de crise econômica elege com o prioridade a busca pelo resolução dos problemas financeiros e seus impactos na dinâmica familiar deixando muitas vezes para um segundo plano seus problemas de relacionamento e interação que são a base da estrutura familiar.

No que diz respeito aos atendimentos o assistente social deve buscar traçar estratégias junto com a família, inserindo no Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família - PAIF



# 15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E  
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



na intenção de viabilizar seus direitos sociais e fortalecer os vínculos familiares e comunitários. Nesse contexto de efetivação do PAIF, os profissionais tiveram que se reinventar, pois devido ao contexto pandêmico ficou impossibilitado de realizar encontro presenciais com as famílias, onde esse acompanhamento era realizado pela via remota (através de contatos telefônicos).

Caso fosse observado durante o atendimento remoto alguma demanda específica mais urgente, seria possível realizar visitas respeitando o distanciamento social e todos os protocolos de saúde, como também realizar o atendimento na unidade, onde foi separada uma sala para o atendimento particularizado, onde após cada atendimento realizado, a sala era higienizada para segurança não só dos profissionais, como também da população atendida.

Porém, no trabalho presencial também tivemos dificuldades típicas, como por exemplo: rede incompleta, o que inviabiliza alguns encaminhamentos; complexificação das demandas; focalização das políticas sociais, e muitos outros elementos que se apresentam devido aos modos de vida da sociedade, dificultando bastante que certas vulnerabilidades possam ser superadas. Vale salientar, não apenas a Política de Assistência Social promove a proteção social (ela só seria garantida por um conjunto integrado de garantias), então, quando o contexto social e político é ruim, isso rebate diretamente na vida dos usuários e no nosso trabalho.

Nesse contexto de pandemia da COVID- 19 profissionais têm vivenciado desafios em sua prática profissional, onde foi preciso reinventar várias práticas. As campanhas que costumavam agrupar pessoas, precisaram ser virtuais. Os grupos de PAIF não aconteceram. atendimentos não urgentes ficaram pela via remota (que por si só, impõe limites na comunicação); enfrentamos a escassez de Equipamentos de Proteção Individual; o medo do vírus; as consequências sociais da pandemia que se revelaram em uma intensificação da questão social.

Nesse período foi implementado no município o Projeto Alimento em Casa, como uma forma de amenizar os impactos da pandemia. Nesse projeto, antes de sua execução foram feitas reuniões com grupos e segmentos que sofreram diretamente em suas atividades os efeitos da pandemia, a saber: Vendedores ambulantes; feirantes manicures; cabelereiros; moto taxistas; Pessoas que trabalhavam como segurança e apoio técnico em eventos, como também as famílias que estavam em acompanhamento através do PAIF.

Tais segmentos foram contemplados com uma cesta básica durante o período de três meses, como forma de amenizar os efeitos provocados pela pandemia. Como medida de prevenção ao contágio, foi realizado o calendário de entregas das referidas cestas em um Ginásio da cidade, respeitando o distanciamento social e os demais protocolos de saúde.

É importante destacar, que houve um aumento considerável na procura por Benefícios eventuais, não só na modalidade cesta básica, mas como também na modalidade aluguel social, fato esse que se colocava mais um desafio para a equipe de profissionais, tendo em vista que para ter acesso ao Aluguel social, a equipe realizava visita domiciliar para constatar a situação de vulnerabilidade daquela família, onde através de um relatório social o assistente social emitia o seu parecer a respeito do benefício para a família.

Os impactos das situações de calamidade e emergência, e particularmente da pandemia da COVID-19, trazem inúmeros desafios ao Brasil. A crise e mudanças no cotidiano têm agravado as vulnerabilidades presentes no convívio das famílias mais pobres, expondo diferentes ciclos de vida ao risco social e pessoal e às violações de direitos. Torna-se urgente a



# 15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E  
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



união de esforços para mitigar os riscos e impactos da crise pandêmica na vida da população, especialmente em grupos mais vulneráveis (UNICEF, 2020, p.5)

No que se refere aos desafios vivenciados na sua prática profissional neste contexto de pandemia do COVID- 19 foi possível enxergar o quanto a assistente social do CRAS tem comprometimento com seu trabalho, pois busca viabilizar os direitos dos usuários não só apenas executando as políticas públicas mais conseguindo se reinventar e se redescobrir a cada novo dia, uma vez que, se adaptar a essa nova forma de trabalho não foi fácil. O Assistente social assim como os demais profissionais teve que se reinventar, para refletir na sua prática a luta e seu compromisso com a garantia de acesso dos usuários as políticas públicas, principalmente nesse contexto pandêmico.

Diante do exposto, os desafios vivenciados na prática profissional neste contexto de pandemia do COVID- 19 nos leva a refletirmos a necessidade, onde devemos considerar todos os aspectos da conjuntura do trabalho, tendo em vista que tivemos e ainda estamos enfrentando o “novo normal” . Sendo assim, não só os profissionais, mas como também os gestores devem estar preparados e qualificados para que possamos prestar um serviço de qualidade a população, pois se o trabalho for precarizado, terá como consequência o acirramento das desigualdades, atingindo sempre quem mais precisa.

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia do COVID-19 nos desvelou diversas realidades presentes mas não tão claras e definidas no dia a dia profissional do serviço social no cenário das políticas públicas. Primeiro o fato da importância e necessidade do fortalecimento da intersetorialidade das políticas públicas, uma vez que para o enfrentamento da pandemia, foi necessário articular as diversas áreas sócio ocupacional do serviço social, pois os problemas de saúde, assim como afirmam a Lei 8.080/1990 que assevera em seu Art. 3º que

Os níveis de saúde expressam a organização social e econômica do País, tendo a saúde como determinantes e condicionantes, entre outros, a alimentação, a moradia, o saneamento básico, o meio ambiente, o trabalho, a renda, a educação, a atividade física, o transporte, o lazer e o acesso aos bens e serviços essenciais. (BRASIL, 1990)

Dessa maneira, os impactos advindo da Pandemia repercutiu não apenas nas questões de saúde diretamente, mas em todos os seus determinantes, como vimos, o aumento do desemprego, e conseqüente precarização dos aspectos de vida do trabalhador e sua família, com a redução do acesso a alimentação, a moradia a renda, ao lazer entre outros direitos que foram eliminados ou reduzidos com a pandemia e que trouxe severas conseqüências para a reprodução social da classe trabalhadora.

Como linha de frente no enfrentamento da pandemia o serviço social no contexto da Política de Assistência Social manteve-se presente nos momentos mais severos e continua



# 15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E  
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



realizando seu trabalho numa perspectiva de garantia de direitos emancipação do cidadão, mesmo em situações de calamidade pública, não se deve perder de vista a garantia dos direitos constitucionais, cedendo a aspecto de caridade, muito pelo contrário, em tais momentos o caráter de política de Estado deve ser fortalecida, a partir dos equipamentos existentes como é o caso do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).

## REFERÊNCIAS

- BRASIL, Caderno de Orientações Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos: Articulação necessária na proteção social básica, Brasília, 2016
- BRASIL, Política Nacional de Assistência Social. 2004.
- BRASIL, Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília, Reimpressão 2014
- BRASIL. A Importância do Isolamento Social no Contexto da Pandemia de Covid-19 | Ligas, <https://www.sanarmed.com/a-importancia-do-isolamento-social-no-contexto-da-pandemia-de-covid-19>, visto em, 21/02/2022, às 20:15.
- CFESS. Parâmetros para atuação de assistentes sociais na política de assistência social. Brasília, 2011. Disponível em: [http://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha\\_CFESS\\_Final\\_Grafica.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha_CFESS_Final_Grafica.pdf) Acesso em: 20 jan. 2022.
- RAICHELIS, R. Atribuições e competências profissionais revisitadas: a nova morfologia do trabalho no Serviço Social. In. CFESS. Atribuições privativas do/a assistente social em questão - volume 2. Brasília, 2020. 120p.
- SPOSATI, Aldaíza. Assistência social: de ação individual a direito social. Revista Brasileira de Direito Constitucional – RBDC. São Paulo: ESDC, n. 10, jul./dez. 2007. p. 435-458
- UNICEF. Contribuições para a adaptação e o aprimoramento dos serviços de proteção social básica do SUAS no contexto de calamidade, emergência e pandemia da COVID- 19. [s.l]: CONGEMAS, 2021. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/media/12741/file/servicos-do-suas-nas-emergencias-e-pandemia-da-covid-19.pdf>. Acesso em: 21 fev. 2022