



Universidade de Brasília
Faculdade de Educação - FE
Escola Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente – ENDICA / Escola
Nacional de Socioeducação - ENS

Desafios vivenciados pelo assistente social durante a pandemia por Covid-19: Relato de experiência no Creas Porto Velho-Ro.

Sefra Maria Barros Silva

Brasília, 2022



Universidade de Brasília
Faculdade de Educação - FE
Escola Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente – ENDICA / Escola
Nacional de Socioeducação - ENS

Desafios vivenciados pelo assistente social durante a pandemia por Covid-19: Relato de experiência no Creas Porto Velho-Ro.

Sefra Maria Barros Silva

Trabalho de conclusão do Curso de Especialização em Garantia dos Direitos e Política de Cuidados à Criança e ao Adolescente.

Orientador: Prof. Sidelmar Alves da Silva Kunz

Brasília, 2022

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

SS586d SILVA, Sefra Maria Barros
Desafios vivenciados pelo assistente social durante a
pandemia por Covid-19: Relato de experiência no Creas Porto
Velho-Ro. / Sefra Maria Barros SILVA; orientador Sidelmar
Alves da Silva Kunz. -- Brasília, 2022.
36 p.

Monografia (Especialização - Garantia dos Direitos e
Política de Cuidados à Criança e ao Adolescente.) --
Universidade de Brasília, 2022.

1. Violação de Direitos. 2. Assistente Social. 3. Covid
19. 4. Criança e Adolescente.. I. Alves da Silva Kunz,
Sidelmar , orient. II. Título.

Sefra Maria Barros Silva

Desafios vivenciados pelo assistente social durante a pandemia por Covid-19: Relato de experiência no Creas Porto Velho-Ro.

Trabalho de conclusão do Curso de Especialização em Garantia dos Direitos e Política de Cuidados à Criança e ao Adolescente.

Orientador: Prof. Dr. Sidelmar Alves da Silva Kunz

Aprovado em: 25/02/2022

Banca Examinadora

Prof. Sidelmar Alves da Silva Kunz - Orientador

Prof. Norma Lucia Neris de Queiroz – Examinadora externa

Resumo

Este artigo tem como objetivo analisar os desafios e estratégias de intervenção do Assistente Social no atendimento às situações de violação de direitos de crianças e adolescentes durante a pandemia causada pelo Covid-19. A metodologia utilizada foi relato de experiência, quantitativa (a partir dos dados coletados no Painel de Dados da Ouvidoria de Direitos Humanos - Disk Direitos Humanos 100, com recorte temporal 2020-2021, pesquisa qualitativa, utilizando questionário semiestruturado que foi aplicado a oito assistentes sociais do Centro de Referência Especializado de Assistência Social do município de Porto Velho-Ro. Os resultados apontaram que houve um aumento discreto do número de denúncias de violação de direitos a crianças e adolescentes (1406 casos novos), em Rondônia 2 casos novos e em Porto Velho 14 casos novos, o que pode sinalizar subnotificação; os genitores (pai/mãe) e as demais figuras parentais situam-se entre os maiores infratores. Os principais desafios do assistente social foram: reorganização dos processos de trabalho, articulação com a rede intersetorial, garantir a continuidade e acompanhamento das famílias devido ao uso da tecnologia, muitas vezes indisponíveis para os cidadãos, desmonte de algumas políticas públicas, aumento da demanda, sobrecarga de trabalho devido a carência de recursos humanos, adoecimento dos servidores e dimensões éticas do atendimento. Conclui-se que a pandemia escancarou problemas sociais já existentes, que refletiram diretamente no trabalho do assistente social em meio a um desmonte das políticas sociais vigentes.

Palavras-chave: Violação de Direitos, Assistente Social, Covid-19, Criança e Adolescente.

SUMÁRIO

Introdução	05
1 A Assistência Social no Cenário da Pandemia por Covid-19.....	06
2 Metodologia	11
3 Levantamento, Análise e Resultado	12
3.1 A Violação de Direitos a Crianças e Adolescentes no Brasil.....	12
3.2 A Atuação do Assistente Social no Contexto da Pandemia por Covid-19: A experiência no Creas Porto Velho	16
Conclusão	27
Referências	28
Apêndices	32
Lista de ilustrações.....	33
Lista de abreviaturas, siglas e símbolos	34

Introdução

A pandemia causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, alterou a rotina de grande parte da população global; desde a confirmação do primeiro caso de Covid-19 na cidade de Wuhan, China, em dezembro de 2019 até o final do dia 26 de dezembro de 2021, os indicadores epidemiológicos mundiais apontam um total de 364.191.494¹ casos da doença, dos quais 25.348.797² estão concentrados no Brasil; o número de pessoas contaminadas não tem regredido, porém, a ciência vem avançando na produção de uma vacina eficaz, e hoje, grande parte da população mundial já está vacinada.

Outro cenário que se descortinou durante a pandemia foi o agravamento de questões sociais, econômicas e a complexidade do cenário político, que condicionou as práticas, as instituições e a organização da vida cotidiana. Foi nesse contexto que percebemos os desafios da atuação do Serviço Social na Política Nacional de Assistência Social, cujo serviço foi amplamente demandado, sendo considerado um serviço essencial.

A pandemia surpreendeu a sociedade brasileira com tecidos sociais fortemente fragilizados por décadas de neoliberalismo e em consonância com a obscena desigualdade social crescente, além da fragilização das Políticas Públicas no Brasil. Como fenômeno coletivo, a pandemia coexiste com outros problemas sociais únicos a nível territorial, como por exemplo, a violação de direitos de crianças e adolescentes.

O contato com situações de violação de direitos a crianças e adolescentes se deu no trabalho desenvolvido na Assistência Social no município de Porto Velho. Exercendo como servidora pública estatutária o cargo de Auxiliar de Serviço Social desde o ano de 2010, no âmbito da Proteção Social Especial (PSE), o trabalho diário com crianças e adolescentes com direitos violados suscitou inquietações que levaram à formação em Serviço Social no ano de 2016.

No ano de 2015 iniciei um ciclo de trabalho como coordenadora de Unidade de Acolhimento Institucional para adolescentes do sexo masculino, o qual foi

¹ Conforme dados da Organização Mundial da Saúde, em 30 de Janeiro de 2022. Disponível em: <<https://covid19.who.int/>>. Acesso em 30 Jan 2022.

² Conforme dados do Ministério da Saúde, em 30 de Janeiro de 2022, disponível em: <<https://covid.saude.gov.br/>>. Acesso em 30 Jan 2022.

encerrado em 30 de junho de 2020, quando fui desafiada a contribuir na gerência da proteção social especial de Média Complexidade, no Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS). Foi nesse último espaço ocupacional que fui inserida no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI³), o qual trouxe uma realidade impactante referente às situações de violência sexual, negligência, maus tratos e outras violações de direitos a que estão sujeitas crianças e adolescentes cotidianamente. Os números foram inquietantes, e percebi essa realidade se pronunciar ainda mais no período da pandemia por Covid-19.

As estatísticas de violação de direitos contra crianças e adolescentes foram incrementadas em todo mundo, especialmente devido ao confinamento das famílias, medida essa que foi adotada pelos países para evitar a propagação do vírus Covid-19, sendo a medida preventiva tida como a principal arma de combate a novos contágios. Considerando o exposto, questionou-se: Quais foram os desafios e estratégias de intervenção do Assistente Social no atendimento a situações de violação de direitos de crianças e adolescentes durante a pandemia por Covid-19?

Com tais reflexões, este artigo tem como objetivo analisar os desafios e estratégias de intervenção do Assistente Social no atendimento às situações de violação de direitos de crianças e adolescentes durante a pandemia Covid-19, a partir da realidade do Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) do município de Porto Velho.

1 A Assistência Social no Cenário da Pandemia por Covid-19

A pandemia por Covid-19 agrava as desigualdades sociais, de gênero e econômicas, com impactos diferenciados em grupos historicamente discriminados, principalmente em um contexto de violência contra mulheres, crianças, adolescentes, idosos e pessoas com deficiência. Sobre esse aspecto, Albuquerque; Ribeiro (2020) mencionam que é necessário considerar diferentes contextos – sociais, cultura, econômico, político -, nas quais essa população está inserida, pois

³ Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos.

no Brasil existe uma relação direta entre agravos à saúde x concentração de renda x crescimento da violência.

Com o crescimento e disseminação do Covid-19 nas favelas, periferias e grandes centros urbanos, ficou mais que evidenciada a crise econômica na qual o país estava instalado, sendo apontado por Guimarães; Pinheiro (2021, p. 5) que no Brasil “[...] as ações defendidas pelo governo federal demonstram a prioritária preocupação com o impacto da pandemia no processo de acumulação capitalista”.

No mesmo viés, Ferreira e Silva (2021, p. 10) mencionam que crise estrutural do capital, foi agravada pela pandemia por Covid-19, escancarando “[...] limites e contradições da dinâmica de acumulação capitalista”, expondo em tempo real as diferenças de classes, gênero e raça, quais pessoas poderiam atender as medidas restritivas de isolamento impostas pelos governos federal, estadual e municipal, apontando ainda as condições de acesso aos serviços de saúde e moradia convencional.

Ahmed et al. (2020, p. 54) mencionam que para além dos problemas relacionados à saúde, há o padecimento “[...] pelas mazelas sociais que acometem as relações de trabalho e renda”, principalmente “[...] nas suas formas mais precarizadas”, na qual se concentram os famílias e indivíduos que são beneficiários de programas sociais como o “Programa Bolsa Família”. Essa população foi afetada de tal forma com as medidas sanitárias de isolamento e distanciamento social, sofrendo inclusive com a insegurança alimentar.

A Política de Assistência Social realiza a oferta de serviços, benefícios, programas e projetos evidenciados como “medidas de proteção social a pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e/ou riscos sociais” (BARROS et al., 2021, p. 7), além das funções de vigilância socioassistencial e defesa de direitos, tendo como finalidade garantir direitos socioassistenciais aos cidadãos.

O público-alvo da Assistência Social são famílias e indivíduos que se encontram em situação de vulnerabilidade e risco social, demandatários de proteção e suportes específicos – nesse grupo, concentram-se pessoas em situação de pobreza e/ou extrema pobreza, idosos, pessoas com deficiência, gestantes, nutrizes, povos e comunidades tradicionais, crianças e adolescentes com direitos violados, mulheres vítimas de violência, população em situação de rua, refugiados, migrantes, trabalho infantil, dentre outras.

A Assistência Social organiza seus serviços na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009), que traça um rol de serviços conforme níveis de complexidade, prevendo a oferta de serviços de Proteção Social Básica (PSB) e Proteção Social Especial (PSE) (Quadro 1):

Quadro 1: Serviços de Proteção Social Básica e Especial ofertados no âmbito do SUAS

Tipo	Serviços	Unidade de Referência	
PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA	PAIF - Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família.	Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e equipes volantes.	
	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos	CRAS, equipes volantes e organizações da sociedade civil.	
	Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosos.	organizações da sociedade civil.	
PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL	PAEFI - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos.	Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)	
	Média Complexidade	Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas famílias (SAPDIF)	Centro-Dia, CREAS, organizações da sociedade civil ou domicílio.
		Serviço Especializado em Abordagem Social	CREAS, Centro Pop e organizações da sociedade civil.
		Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.	Centros Pop
	Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC).	CREAS	
	Alta Complexidade	Serviço de Acolhimento Institucional	Casa-Lar, Abrigo Institucional, Residência Inclusiva, Casa de Passagem.
Em República Em Família Acolhedora		República Residência da família	
	Serviço de proteção em situações de calamidade pública e emergências	Órgão gestor da assistência social.	

Fonte: Barros et al. (2020).

No âmbito da Assistência Social do município de Porto Velho, considerando os níveis de proteção expostos no quadro acima, há 6 (seis) Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), 1 (um) Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) que agrega serviços como o PAEFI, SAPDIF, Serviço de Abordagem Social e Plantão Social, e 2 (duas) unidades de CREAS com serviços

especializados: Centro de Referência Especializado da Assistência Social no Atendimento à Mulher Vítima de Violência Doméstica – CREAS/Mulher e Centro de Referência Especializado em Assistência Social Medida Socioeducativa em Meio Aberto (CREAS/MSEMA), 1 (um) Centro POP, 7 (sete) Unidades de Acolhimento Institucional, sendo 4 (quatro) para crianças e adolescentes e 3 (três) para adultos e famílias, além do Serviço de Acolhimento Familiar. A PSB também agrega em seus serviços 02 (dois) Centros de Convivência e a Central do Cadastro Único (Central CADÚNICO).

O serviço de proteção em situações de calamidade pública e emergências, no âmbito do SUAS, foi direcionado aos impactos ocasionados por eventos como a cheia do rio Madeira ou a crescente migração dos povos venezuelanos, proporcionando apoio e proteção às famílias afetadas. Porém, destaca-se o Decreto 16.612/2020, publicado em 26 de março de 2020, que estabeleceu em todo território de Porto Velho a “situação de calamidade pública para fins de prevenção e enfrentamento à pandemia causada pelo novo Coronavírus - Covid-19” (PORTO VELHO, 2020, p. 1), sendo uma situação de emergência em saúde que mobilizou a atuação da Assistência Social no município.

A emergência em saúde pública iniciada em março de 2020 ainda mobiliza a agenda governamental, afetando diferentes regiões do planeta, implicando medidas de urgência para aplacar o avanço da doença e minimizar os impactos sociais e econômicos, assim bem como preservar a saúde da população.

As consequências da pandemia por Covid-19 no Brasil é objeto de debate no meio acadêmico e social. É consenso que os riscos sociais e vulnerabilidades aumentaram de maneira contundente, muitas famílias perderam entes queridos e foram afetadas pelas medidas de distanciamento e isolamento social necessário para o controle da pandemia. Essas medidas implicaram em fragilização de vínculos familiares e comunitários e aumento dos índices de violação de direitos. A crise econômica encerrou muitos pequenos empreendimentos, levando milhões de cidadãos brasileiros ao desemprego.

O cenário exposto culminou com o aumento da demanda por serviços e benefícios socioassistenciais no âmbito do SUAS, em especial aos grupos vulneráveis que necessitavam de atendimento especializado, a exemplo, pessoas idosas, população em situação de rua, mulheres vítimas de violência doméstica, imigrantes/refugiados e crianças e adolescentes com direitos violados.

Ao se interpretar o art. 10, da Lei n. 7783/90⁴, considera-se serviço ou atividade essencial aquele que é indispensável para o atendimento das necessidades comunitárias, não podendo ser adiadas, e que, se não atendidas, irão colocar em perigo iminente a sobrevivência, saúde ou segurança da população; porém, esta normativa não menciona a Assistência Social como serviço essencial, o que é explicitado no Decreto n. 10.282, de 20 de março de 2020, que regulamentou a Lei n. 13.979, de 06 de fevereiro de 2020, definindo os serviços públicos e atividades essenciais no parágrafo 1º, do art. 3º,

§ 1º São serviços públicos e atividades essenciais aqueles indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, assim considerados aqueles que, se não atendidos, colocam em perigo a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população, tais como:

[...]

II - **assistência social** e atendimento à população em estado de vulnerabilidade (BRASIL, 2020, p.1).

Nessa perspectiva, o grande desafio imposto à Assistência Social, nesse cenário, foi dar continuidade ao atendimento aos cidadãos em um contexto pandêmico, de forma que oferecesse segurança e saúde aos trabalhadores, aos demandatários e mitigação dos riscos aos grupos de trabalhadores mais vulneráveis, sendo discutidas alternativas para reorganizar a oferta do serviço.

Diante da essencialidade dos serviços da Assistência Social, o (a) profissional assistente social foi inserido em uma realidade na qual sua atuação precisa conjugar ações de proteção social às famílias e indivíduos, garantindo as seguranças estabelecidas constitucionalmente, e ao mesmo tempo qualificar e tecnificar essas ações, desfazendo possíveis equívocos que possam confundir seu trabalho profissional com ações meramente caritativas, desqualificando sua intervenção ético-profissional (RAICHELIS, 2010). Diante de tantos espaços socioocupacionais para o assistente social, o cenário em estudo é o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) do município de Porto Velho.

⁴ Dispõe sobre o exercício do direito de greve, define as atividades essenciais, regula o atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade.

2 Metodologia

Realizar uma pesquisa não é tarefa fácil, principalmente quando seu objetivo é evidenciar o cotidiano vivido, submetendo-o a processos crítico-analíticos. As etapas a serem seguidas no percurso investigativo exige método, que deve ser criteriosamente escolhido para que seja possível atingir os objetivos propostos. Numa perspectiva teórico-metodológica marxista, o materialismo está presente, vez que considera a historicidade dos fatos, os elementos econômico-sociais relacionando-os às contradições que perpassam o modelo socioetário vigente (MINAYO, 2004).

Embora a pesquisa seja um relato de experiência, compreende-se que haja reflexões de problemas macrosociedadeiros vigentes no cenário brasileiro e rondoniense relacionados ao tema em estudo: Serviço Social, Covid-19, Violação de Direitos, Trabalho. A pesquisa se caracteriza como qualitativa e quantitativa. Os dados quantitativos foram obtidos por meio de pesquisa na Base de Dados da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, vinculada ao Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (dados do Disk Direitos Humanos – 100), onde se buscou dados agregados das denúncias sobre a violação de direitos a crianças e adolescentes, com recorte temporal entre 01 de Janeiro de 2020 a 31 de Dezembro de 2021, utilizando como filtro de pesquisa o número de denúncias e violações de crianças e adolescentes com faixa etária de 0 a 17 anos no Brasil, no estado de Rondônia e no município de Porto Velho. Também foi caracterizado o número de violações considerando a relação suspeito x vítima no recorte temporal em análise.

A pesquisa não considerou apenas os dados numéricos, tendo um foco qualitativo, focando a experiência do sujeito, trazendo à evidência subjetividades, reflexões e percepções sobre a atuação profissional em tempo de pandemia. Para tanto, foi elaborado um questionário semiestruturado contendo perguntas abertas e fechadas, que foi encaminhado para 10 (dez) Assistentes Sociais que atuam em diferentes setores do Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) do município de Porto Velho, Rondônia. O questionário foi encaminhado via WhatsApp pela pesquisadora, sendo também enviado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), que foi devidamente assinado pelas participantes, as quais foram esclarecidas do objetivo da pesquisa.

Os questionários foram enviados no mês de dezembro de 2021, sendo devolvidos na segunda quinzena de janeiro, participaram da pesquisa 1 (uma) técnica lotada no PAEFI, 2 técnicas lotadas no Serviço de Acolhimento Institucional, 02 técnicas lotadas no Serviço de Atendimento a Idosos e Pessoas com Deficiência e 03 (três) técnicas lotadas no Plantão Social, totalizando 08 (oito) sujeitos de pesquisa.

A abordagem bibliográfica e documental possibilitou embasamento necessário para a construção do referencial teórico e suporte para as discussões, cuja busca manual ocorreu no Google Acadêmico, onde se buscou publicações científicas sobre o tema proposto, além de manuais e legislações pertinentes.

Os dados obtidos por meio do questionário foram tabulados, onde buscou-se reduzi-los de forma a atingir o objetivo proposto, categorizando-os e interpretando-os. A categoria principal reflete sobre os desafios do Serviço Social no atendimento às situações de violação de direitos de crianças e adolescentes durante a pandemia por Covid-19. As incursões obtidas serão apresentadas a seguir.

3 Levantamento, Análise e Resultado

3.1 A Violação de Direitos a Crianças e Adolescentes no Brasil

O Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei n. 8.069/1990, de 13/07/1990) estabeleceu os direitos da criança e do adolescente, em consonância com a Constituição Federal brasileira, cabendo à família, sociedade e Estado proporcionar dignidade e garantir sua proteção. Assim, a identificação dos direitos violados, perfil das vítimas e sua associação com os agressores são de suma relevância para o Estado e a comunidade, fornecendo bases para detecção precoce e intervenção em casos suspeitos.

A pesquisa se concentrou nos dados da Ouvidoria do Disk Direitos Humanos (Disk 100), buscando conhecer a realidade brasileira sobre a violação de direitos de crianças e adolescentes a partir de dados quantitativos sobre o número de denúncias e violações, e relação entre suspeito e vítima. A escolha dos dados dessa relação foi visando avaliar quem são predominantemente os infratores, verificando-se que as violações de direito ocorrem majoritariamente no âmbito familiar.

Considerando o princípio da proteção integral e do interesse superior da criança e do adolescente, a família é o lócus privilegiado de proteção dos seus direitos fundamentais, porém, Machado (2020) aponta que no Brasil, a realidade sinaliza para famílias desprotegidas pelas políticas sociais, e, na maioria das vezes, incapaz de realizar o cuidado, pois muitas precisam ser cuidadas.

No cenário da pandemia por Covid-19, o assistente social foi um profissional altamente demandado, encontrando em seu cotidiano vários desafios no atendimento a crianças e adolescentes com direitos violados, pois a crise humanitária mundial, aliada ao cenário econômico-político atual agravou processos de exclusão social e violação de direitos contra este público.

O distanciamento e isolamento social exigido como medida de contenção do vírus Covid-19 criou um ambiente favorável para a invisibilidade e incomunicabilidade das violações, apesar de haver inúmeros canais de denúncia e exaustivas campanhas de esclarecimento à população. Comparando os dados de 2020 e 2021, percebe-se que no Brasil houve um aumento discreto do número de violações de direitos de crianças e adolescentes no Brasil, em Rondônia e em Porto Velho (Tabela 1). Cabe ressaltar que uma denúncia pode acumular uma ou mais violações de direitos.

Tabela 1: Dados de violação de direitos a crianças e adolescentes no Brasil, Rondônia e Porto Velho, anos 2020 e 2021.

País/UF	Denúncias		Violações	
	2020	2021	2020	2021
Brasil	75271	76677	287932	297926
Rondônia	550	552	2098	2146
Porto Velho	301	315	1151	1259

* Dados atualizados até 18.01.2022

Fonte: Painel de dados da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, 2022.

O Anuário de Segurança Pública (2021) faz um recorte das denúncias de violação de direitos, e em análise dos dados de 2020, identificou um recuo de 14,1% dos registros de ocorrência de estupro de vulnerável quando comparado ao mesmo período do ano de 2019, o que pode sinalizar uma subnotificação das denúncias diante das medidas restritivas e de isolamento social.

A violação de direitos consiste em qualquer ato ou fato que atente ou viole direitos de uma vítima, havendo diferentes tipologias: violência sexual, violência

física, violência psicológica, maus tratos, negligência, exploração do trabalho infantil, tortura, insubstância material, alienação parental, dentre outras.

Existe uma dificuldade em mensurar a real problemática envolvendo a violação de direitos de crianças e adolescentes, mesmo diante das estatísticas e estudos realizados pela comunidade científica, há subnotificação dos casos que, majoritariamente, ocorrem no ambiente familiar, longe de testemunhas, cometido por pessoas nas quais confiam, havendo um silenciamento da vítima mais vulnerável, que muitas vezes não procuram ajuda por medo do julgamento e medo do agressor, com o qual muitas vezes tem que continuar convivendo. Considerando tais aspectos, este estudo buscou traçar a relação entre suspeito x vítima dado o número de violações identificadas no período de 2020 e 2021 (Tabela 2):

Tabela 2: Relação suspeito x vítima, violações de direitos crianças e adolescentes faixa etária 0 a 17 anos, Brasil, anos 2020 e 2021

Relação suspeito x vítima	2020	%	2021	%
Pai/ Mãe	177.672	61,71%	187.798	63,04%
N/D	31.690	11,01%	3477	1,17%
Padrasto/ Madrasta	22.191	7,71%	24.791	8,32%
Avô (Ó)	10.054	3,49%	10146	3,41%
Tio (A)	8.626	3,00%	9.148	3,07%
Vizinho (A)	4.549	1,58%	5.357	1,80%
Irmão (Ã)	3.541	1,23%	4157	1,40%
Desconhecido (A)	2.618	0,91%	4.168	1,40%
Primo (A)	1.324	0,46%	1419	0,48%
Familiares	975	0,34%	14535	4,88%
Outros	24.681	8,57%	32.930	11,05%
Total	287.921	100,00%	297.926	100,00%

* **Dados atualizados até 18.01.2022**

Fonte: Painel de dados da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, 2022.

Identificou-se que o maior número de violações de direitos ocorre no âmbito das relações familiares, os pais/mães sendo responsáveis pelo maior número de violações, em 2020 correspondeu a 61,71%, aumentando para 63,04% em 2021; da mesma forma, padrasto/madrasta corresponderam a 7,7% dos agressores em 2020, aumentando para 8,32% em 2021 (Tabela 2).

No estado de Rondônia e no município de Porto Velho, a realidade não difere do país, trazendo para o seio familiar o infrator. Em 2020, pai e mãe foram

responsáveis por 1.320 violações no estado de Rondônia, sendo que a maior parte dessas violações ocorreu em Porto Velho (577). Em 2021, esses números foram discretamente menores (1298 em Rondônia, das quais 836 em Porto Velho). Padrasto/Madrasta também se situaram entre os maiores violadores dos direitos humanos de crianças e adolescentes (Tabela 3).

Tabela 3: Relação suspeito x vítima, violações de direitos crianças e adolescentes faixa etária 0 a 17 anos, Rondônia e Porto Velho, anos 2020 e 2021

Relação suspeito x vítima	Rondônia		Porto Velho	
	2020	2021	2020	2021
Pai/Mãe	1320	577	1298	836
Padrasto/Madrasta	331	156	240	105
Avô (ó)	124	21	118	34
Irmão (a)	10	9	18	4
Sobrinho (a)/Primo (a)	1	2	21	20
Tio (a)	44	46	78	54
Vizinho (a)	61	9	22	5
Desconhecido (a)	26	11	13	9
Sem relação	70	6	25	10
Não determinado	298	30	14	14
Outros	31	66	299	168
Total	2316	933	2146	1259

* Dados atualizados até 18.01.2022

Fonte: Painel de dados da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, 2022.

Os dados coletados e analisados nesta pesquisa mostraram que os infratores são principalmente mães, pais, padrastos, madrastas e/ou familiares. Dulus et al. (2020) mencionam a repercussão que a pandemia causou na saúde mental da população, principalmente devido ao confinamento das famílias, momento em que crianças e adolescentes passaram a ficar em casa devido ao fechamento das escolas, os círculos sociais ficaram restritos às mídias sociais, a fragilização de vínculos familiares e comunitários, o que causou dificuldades para que situações de violência fossem identificadas; crianças e adolescentes passaram a conviver com figuras parentais abusivas.

A escola exerce um papel fundamental na notificação dos casos de violência doméstica, como bem mencionam Lewandowski et al. (2021, p. 2): “[...] sabe-se que

a identificação e encaminhamento dos casos de violência ocorrem, muitas vezes, no ambiente escolar”.

O contexto da Covid-19, as medidas restritivas impossibilitaram que crianças e adolescentes frequentassem as escolas, limitando o processo de socialização, troca com os pares, jogos compartilhados, atividade física e aprendizagem formal, além de outros benefícios proporcionados pelas escolas. O fechamento das escolas e sua reabertura em condições de extrema precaução sanitária geram medo, tristeza e insegurança nos pais e nas crianças e adolescentes (NOAL et al., 2020). Riscos que não são mitigados com a educação virtual, que além de sobrecarregar os pais de tarefas e forçá-los a desempenhar um papel educativo ativo para o qual muitos não estão preparados, seja pela baixa escolaridade nas camadas sociais mais baixas, e que ameaçam o direito sagrado da criança de conviver e brincar livremente com seus pares.

É necessário frisar que esses fatores impactam de forma desigual, sendo aquelas crianças em situação de deficiência, trauma, com problemas de saúde mental ou pertencentes a famílias disfuncionais ou em situação de pobreza, as mais vulneráveis (NOAL et al. 2020). Nesse sentido, as famílias nestes contextos de confinamento sofrem uma grande pressão interna que requer mecanismos de enfrentamento poderosos para regular as emoções e controlar os comportamentos para se adaptar a novas situações. Falhas nesses mecanismos e o agravamento de problemas de saúde mental em adultos aumentam a possibilidade de violência doméstica e expõem crianças e adolescentes a maiores riscos de sofrerem diferentes formas de abuso.

3.2 A Atuação do Assistente Social no Contexto da Pandemia por Covid-19: A experiência no Creas Porto Velho

Os (as) assistentes sociais têm atuado na linha de frente durante toda a pandemia, atendendo usuários regulares e todo um grupo de pessoas que certamente viram sua situação precarizar após seu início. O Creas Porto Velho funciona ininterruptamente, atendendo uma demanda espontânea que busca acolhimento institucional, benefícios eventuais, segurança alimentar, mulheres vítimas de violência doméstica, crianças e adolescentes em situação de violação de direitos, pessoas em situação de rua, dentre outras situações.

Para melhor qualificar os serviços, em Porto Velho, o Creas possui dois serviços especializados, que funcionam em endereço próprio: Centro de Referência Especializado da Assistência Social no Atendimento à Mulher Vítima de Violência Doméstica – CREAS/Mulher e Centro de Referência Especializado em Assistência Social Medida Socioeducativa em Meio Aberto (CREAS/MSEMA). A pesquisa foi realizada na sede principal, que agrega os demais serviços tipificados na média complexidade: PAEFI, SAPDIF, Abordagem Social e o Plantão Social. Em todos esses serviços, o Assistente Social é peça fundamental nas equipes de referência.

O Serviço Social tem-se posicionado como uma profissão essencial quando se trata de ver o que acontece nos lares durante o confinamento, respondendo a situações especialmente complicadas. No Creas Porto Velho, a resposta dos assistentes sociais foi mantida durante a pandemia, adaptando os serviços e respostas sociais oferecidos por meio de práticas transformadoras e fluidas, pois a pandemia gerou uma demanda que fez com que os governos reconhecessem a necessidade de uma resposta social necessária a uma crise de saúde.

A Secretaria Nacional de Assistência Social, a Secretaria Especial de Desenvolvimento Social e o Ministério da Cidadania editaram, por meio da Portaria n. 54, de 01/04/2020, recomendações gerais para os gestores e trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em todo o Brasil, visando a garantia da continuidade da oferta dos serviços e atividades essenciais da Assistência Social, traçando medidas e condições que pudessem garantir a segurança e a saúde de profissionais e usuários do SUAS.

A essencialidade da Assistência Social já foi debatida no Capítulo 1. Com o acirramento das situações de vulnerabilidade e risco social, o Creas, definido como unidade pública estatal de abrangência regional ou municipal “destinado à prestação de serviços a indivíduos e famílias que se encontram em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos ou contingência, que demandam intervenções especializadas da proteção social especial” (BRASIL, 2011), precisou reorganizar seus serviços. A Nota Técnica Conjunta n. 7/2020, da Secretaria Nacional de Assistência Social, da Secretaria Especial de Desenvolvimento Social e do Ministério da Cidadania trouxe as seguintes recomendações:

- a) Manter os equipamentos abertos e suspender temporariamente as atividades coletivas, reorganizando o atendimento para contemplar a

atenção às demandas no campo da Assistência Social relacionadas ao contexto da pandemia;

b) Flexibilizar as atividades presenciais, priorizando-se atendimentos individualizados apenas para as situações graves ou urgentes, evitando-se a aglomeração de pessoas nas salas de espera ou recepção das unidades;

c) Considerar outros espaços disponíveis no território que possam também ser utilizados para as atividades dos CRAS e CREAS, de modo a prevenir aglomerações;

d) Disponibilizar canais remotos de atendimento, por meio de ligação telefônica ou aplicativos de mensagens – como Whatsapp, com ampla divulgação à população;

e) Redirecionar o atendimento presencial para as situações que não puderem ser asseguradas por meio de atendimentos remotos, fazendo com que a população não fique desprotegida;

f) Planejar de modo criterioso as visitas domiciliares que sejam extremamente relevantes e urgentes nesse momento, considerando as medidas necessárias para a proteção e segurança da saúde dos usuários e trabalhadores (uso de EPI, distanciamento de pelo menos 1 metro entre as pessoas, utilização de espaços mais arejados para conversar com a família e outras medidas recomendadas pelas autoridades sanitárias locais) (BRASIL, 2020a, p. 6).

De acordo com os serviços tipificados, o número de assistentes sociais no Creas Porto Velho no âmbito da Média Complexidade, está organizado da seguinte forma: 02 responsáveis pelos atendimentos do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), 02 atuam no Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas famílias (SAPDIF), 04 exercem sua atividade no Plantão Social, 06 são responsáveis pelo acompanhamento de famílias de adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa em meio aberto e 01 que executa seus serviços no acompanhamento a mulheres vítimas de violência doméstica. Ressaltamos que a equipe de referência do Creas é composta por psicólogo e assistente social.

Durante a pandemia por Covid-19, o processo de trabalho dos trabalhadores passou por adaptações, visando garantir a segurança dos profissionais e usuários, a continuidade do acompanhamento familiar e às demandas espontâneas. Dentre as estratégias adotadas, privilegiou-se a utilização da tecnologia digital, por meio de atendimentos telefônicos, videochamadas, audiochamadas, WhatsApp e Messenger. Essa nova perspectiva deixou um saldo positivo, pois se compreendeu que as novas tecnologias permitem comunicar, inter-relacionar e trabalhar conjuntamente. Com as medidas restritivas como o *lockdown* que ocorreu no pico da pandemia entre os meses de março e novembro de 2020, os encontros por meio de plataformas digitais foram preponderantes, seja para o atendimento ao usuário, seja para reuniões e articulação com outros serviços e territórios.

O trabalho desenvolvido pelas assistentes sociais partiu das orientações estabelecidas pelo Ministério da Saúde, Ministério da Cidadania, Conselho Federal de Serviço Social, Conselho Regional de Serviço Social, assim bem como das Portarias emitidas pelo estado de Rondônia e pela Prefeitura de Porto Velho.

Caracterizando o grupo de assistentes sociais que participaram da pesquisa, todas são profissionais do sexo feminino, 4 com faixa etária entre 30-40 anos, 3 com idade entre 41-50 anos e 1 não informou sua idade. Com relação ao estado civil, 4 são casadas, 3 solteiras e 1 viúva. Quando questionadas sobre o tempo de profissão, 5 exercem sua atividade entre 6 e 9 anos e 3 entre 12 e 13 anos; quanto ao tempo que atua no Creas, variou entre 2 a 12 anos, das quais 2 entre 10 e 12 anos, 4 entre 6 a 9 anos e 2 a menos de 5 anos.

Com relação ao nível de escolaridade das técnicas, identificou-se que 03 (três) possuem especialização em Saúde da Família, 01 (uma) é Mestre em Geografia Humana e 01 (uma) possui duas especializações, sendo um em Gestão de Pessoas e outra em Gestão em Saúde Pública com ênfase na Família.

Considerando os objetivos da pesquisa, que foi analisar os desafios e estratégias de intervenção do Assistente Social no atendimento às situações de violação de direitos de crianças e adolescentes durante a pandemia Covid-19, questionou-se qual a tipologia de violência mais identificada durante a atuação profissional. Na Tabela 4, verifica-se que a violência sexual ocupou o 1º lugar, seguido de casos de negligência, violência física, situação de rua, maus tratos, violência psicológica e conflito e distanciamento familiar.

Tabela 4: Tipologia de violência mais identificada durante a atuação profissional no Creas Porto Velho.

Tipologia de violência	N*
Violência Sexual	6
Maus tratos	2
Negligência	3
Violência física	3
Violência psicológica	1
Situação de rua	3
Conflito e distanciamento familiar.	1

* os respondentes podiam assinalar mais de uma alternativa.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2022.

A violação de direitos, de acordo com o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (2020) pode estar subestimada, havendo indícios de que o período pós-pandêmico poderá trazer um quantitativo maior de notificações de violência, momento em que a vida cotidiana retomará sua “normalidade” e as pessoas sairão do confinamento, afastando-se do que pode ser considerado o “núcleo agressor”; nessa perspectiva, surgirão registros de denúncias hoje subnotificados, devido a ocorrência da violência intrafamiliar e doméstica ser preponderante.

Diante do atendimento cotidiano, questionou-se quais são as demandas e atribuições do Assistente Social no CREAS, verificando-se nas respostas que há consonância no entendimento de que o atendimento centra-se em famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social (com direitos violados), atendimento social individual ou coletivo, visitas domiciliares, produção de relatórios, trabalho interdisciplinar.

Quanto às atribuições dos assistentes sociais no CREAS, são imprescindíveis a utilização dos procedimentos do atendimento e acompanhamento dos usuários; acolhida, escuta qualificada, acompanhamento especializado, orientações; visitas institucionais e domiciliares às famílias; estudos de casos; encaminhamentos; trabalho em equipe interdisciplinar; reuniões de equipe; participação nas atividades de planejamento; monitoramento e avaliação dos processos de trabalho; participação de reuniões para avaliação das ações e resultados atingidos e para planejamento das ações a serem desenvolvidas para a definição de fluxos, entre outros (Técnica n. 3).

O Conselho Federal de Serviço Social estabeleceu os parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social, reafirmando que as atribuições e competências “são orientadas e norteadas por direitos e deveres constantes no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão” (CFESS, 2011, p. 17).

As demandas apontadas são diversificadas, havendo consonância quanto ao entendimento de que a média complexidade abarca situação de violação de direitos quando os vínculos familiares não estão rompidos.

As demandas são basicamente famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça e violação de direitos; adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente; e trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras; famílias com pessoas com deficiência e idosos com algum grau de dependência, que tiveram suas limitações agravadas por violações de direito (Técnico n. 6).

Diante do rol de atribuições, os desafios permeiam o cotidiano profissional do assistente social. Em tempos de Covid-19, a preocupação central foi a elaboração de estratégias continuadas que contribuíssem para a oferta qualificada dos atendimentos, seja no Plantão Social, nos casos em acompanhamento e nos casos novos. O quadro funcional é composto por uma equipe mínima, com assistente social e psicólogo, não havendo no quadro de servidores o bacharel em Direito.

Na política de assistência social, são requisitados agentes habilitados para a formulação e implementação das políticas sociais, e o profissional em Serviço Social viabiliza o acesso a direitos, ampliando a perspectiva da universalização. Logo nos primeiros meses da pandemia (março a junho de 2020), houve reordenamento dos serviços, que funcionaram de forma híbrida, com atendimentos presenciais e *home-Office*. O Plantão Social organizou seus serviços de forma continuada, com atendimento 24 horas, ou seja, em nenhum momento, houve suspensão dos serviços ofertados no Creas Porto Velho.

Com relação aos desafios cotidianos da atuação do assistente social nos serviços de média complexidade, a intersectorialidade é apontada como o principal gargalo para a Assistência Social no município de Porto Velho. De acordo com as técnicas “cada órgão desenvolver o seu papel específico, os encaminhados são muitas vezes equivocados”, além disso, deve haver “articulação intersectorial com demais políticas”. Outros pontos em destaque foram “a articulação dos serviços em rede, o desmonte de algumas políticas públicas e a fragilização de alguns direitos”.

O número de demandas que chega ao serviço também foi apontado como desafiador, gerando uma demanda reprimida: “eu sentia a acentuada demanda que chega ao CREAS, e com isso, a falta de recurso humanos impactava na sobrecarga de trabalho prejudicando a qualidade do serviço prestado, em razão das situações de estresse do servidor, ausência de tempo para a análise dos casos, dos atendimentos e dos encaminhamentos”. Outra questão importante é a extensão territorial do município, que agrega 14 Distritos que ficam muito distantes do município-sede (o mais distante fica a cerca de 350km da Capital), havendo uma lacuna na rede de serviços. Segundo uma das técnicas, “um dos desafios é o acompanhamento sistemático e monitorado ou por problemas de recurso material ou pela vulnerabilidade da família em se deslocar até ao serviço para os atendimentos”. Nos Distritos, esse deslocamento das famílias é um grande gargalo; esses

atendimentos ocorrem por meio de deslocamento das equipes técnicas trimestralmente, conforme planejamento do equipamento. Há estudo por parte da equipe gestora central para a expansão de um Creas para um dos Distritos de Porto Velho e a contratação, por meio de concurso público para a composição de uma equipe técnica exclusiva para atendimento aos distritos denominado “Creas Volante”.

Além dos pontos mencionados, as profissionais destacaram como desafios a carência de recursos humanos, o adoecimento dos servidores, a necessidade de capacitação continuada, a importância da padronização dos instrumentais, software para controle dos casos e regulamentação do Plantão Social na Política de Assistência Municipal. Por outro viés, um dos profissionais mencionou que “o principal desafio é o comprometimento com os serviços ofertados aos usuários, intervindo de forma que contribua para resolutividade da questão social do indivíduo”.

Especificamente no contexto da pandemia causada pelo vírus Covid-19, os desafios tornaram-se mais pronunciados, pois se caminhou para uma mudança de cultura para evitar a propagação do vírus. Diante desses desafios, Lanza et al. (2021) problematizaram o impacto da pandemia Covid-19 no exercício profissional do assistente social, levantando questões que perpassaram o cotidiano laboral nesse cenário: abertura de negociações com as chefias quanto ao regime de trabalho, quantitativo de profissionais para implementar escalas, equipamentos para a realização do trabalho remoto, proteção aos profissionais e aos usuários, estabelecimento de vínculos com o usuário a partir do trabalho remoto, acessibilidade do usuário às tecnologias, o medo da contaminação, como ampliar o acesso e coletivizar as demandas, como lidar com o “abandono do usuário” diante do fechamento e/ou redução dos serviços sociais.

As questões expostas por Lanza et al. (2021) também estão presentes na perspectiva das assistentes sociais do Creas Porto Velho, que apontaram os seguintes desafios:

A efetivação dos atendimentos, a **adesão foi mínima** apesar do aumento no número de casos. Entendo que **foi um ano difícil para todos devido a falta de contato**, o qual é importante para nossa atuação profissional, entretanto foi algo que não conseguimos controlar (Técnica 1)
A falta de conhecimento quanto ao novo vírus, letalidade, transmissão gerou insegurança na equipe (Técnica 3).

A questão do hábito da higiene sanitária e mudanças de alguns procedimentos como os atendimentos e **acompanhamentos ocorridos de forma remota** (Técnica 4).

Foi criar novas alternativas em vista de manter o trabalho na perspectiva da garantia de direitos e de cidadania. Mas, foram encontradas as dificuldades nesse processo, devido às lacunas existentes entre as novas demandas dos usuários e seus direitos, considerando o contexto da pandemia (Técnica 5).

Espaço físico adequado para realizar os atendimentos, higienização precária dos espaços, sobrecarga dos trabalhos, falta de EPIs no cotidiano do trabalho, **a ausência dos demais setores de atuação, dificuldade para realização de trabalho em rede** (Técnica 6).

Aumento da demanda, conseqüentemente **falta de profissional** para atender, afastamento de profissionais por ocasião do grupo de risco e por contaminação da covid (Técnica 7).

A garantia de proteção ao profissional e o usuário em atendimentos reservados, como também falta de EPI 's para as demandas como prevenção contra covid-19. No começo tivemos que lidar com o próprio medo da doença e sem EPIs apropriados, aumento considerado de nossa demanda (Técnica 8).

Para evitar a propagação da doença, foram seguidas pelas equipes as recomendações e orientações sanitárias, que se alteravam sucessivamente, os processos de trabalho sofrendo adaptações. No âmbito do Creas Porto Velho, nenhum serviço ficou inativo ou suspenso, sendo priorizado o teleatendimento, escalas de rodízio, exigência do uso obrigatório de máscara, uso de EPIS como protetor facial, uso de luvas descartáveis, avental descartável, recomendação para a higienização das mãos com álcool 70% e/ou água e sabão, dispensa dos trabalhadores do grupo de risco. Essas mudanças no cotidiano do trabalho ocorreram em todos os setores da Assistência Social do município, assim bem como em outros serviços da rede.

Além das mudanças acima, houve recomendações para que as portas e janelas dos espaços ficassem abertas, distanciamento de no mínimo 2 metros, higienização de mesas, cadeiras, suspensão de atividades coletivas, redução das visitas domiciliares, atendimento remoto por whatsapp (chamadas de áudio, vídeo), priorização do teleatendimento na fase mais latente da pandemia. A exceção se aplica ao trabalho desenvolvido pelo assistente social no Plantão Social, que em todas as fases da pandemia ocorreu presencialmente, 24 horas. Sobre o atendimento remoto, o Conselho Federal de Serviço Social publicou orientações sobre o trabalho remoto, que poderia ocorrer de maneira excepcional⁵. As condições

⁵ Em relação especificamente ao trabalho do Serviço Social, as/os profissionais devem decidir com autonomia (preferencialmente de forma coletiva) sobre a forma de atendimento mais adequada em cada situação, de modo a atender às orientações, assim como proteger a saúde do/a profissional e

técnicas e éticas do exercício profissional estão preconizadas na Resolução CFESS 493/2006.

Além disso, os assistentes sociais receberam orientações gerais do conjunto CFESS e CRESS, sendo publicadas 03(três) Resoluções; 01 (uma) Orientação Normativa; 02 (duas) Notas e 01 (um) Parecer Jurídico sobre questões que envolvem o exercício profissional no contexto da pandemia por Covid-19. Em Março de 2020, o CFESS manifestou orientações sobre a possibilidade de negociação entre os assistentes sociais e suas respectivas chefias, possibilidade de revezamento, escala, suspensão ou manutenção de atividades, e qual a forma mais adequada de atendimento dadas as particularidades de cada caso, tendo em foco a perspectiva de obedecer as orientações sanitárias e proteção à saúde do profissional e do usuário.

Uma experiência exitosa da gestão municipal foi a vacinação de todos os trabalhadores do SUAS que atuavam nos diversos equipamentos da Assistência Social, os quais foram incluídos no Plano de Vacinação municipal enquanto grupo prioritário para a vacinação contra a Covid-19, ainda no primeiro trimestre do ano de 2021, visto atuarem na linha de frente, considerando a necessidade da oferta de serviços socioassistenciais à população e proteção dos trabalhadores.

A pandemia gerou ainda um aumento na demanda pelos serviços ofertados no âmbito do Creas, principalmente nos casos de acolhimento institucional, devido ao aumento progressivo das pessoas em situação de rua e grupos de migrantes. Uma das técnicas ressaltou que houve aumento das situações de violação de direitos “devido às famílias ficarem restrita em seus lares e infelizmente, a maioria das violações são intrafamiliar” (Técnica 1). Outro apontamento importante foi destacado por uma das respondentes: “acredito que a demanda tenha aumentado visto que a maioria dos órgãos de proteção e atendimento tiveram alterações em seu funcionamento devido a pandemia o que pode ter gerado demandas reprimidas e sem atendimento” (Técnica 4). Como já mencionado, os serviços foram reorganizados para conter a propagação da doença.

A capacidade de articulação do assistente social com a rede socioassistencial foi um dos grandes desafios durante a pandemia por Covid-19,

causando uma fragmentação no atendimento aos usuários. De acordo com uma das técnicas “a articulação ficou um pouco restrita devido a falta de contato presencial. O fato de ter discussões com outros profissionais e setores (rede), é importante para descobrir novas estratégias de atendimento e uma melhor atuação dos órgãos. Já participei muito da rede, porém neste momento estou afastada” (Técnica 1). Essa lacuna na rede socioassistencial é apontada pela maioria das trabalhadoras:

Observamos uma lacuna no que se refere a planejamento e ações articuladas, visto que estavam despreparados para enfrentar uma pandemia mundial (Técnica 2).

Com o avanço da pandemia, algumas das ações conjuntas, sobretudo, a comunicação com as demais redes socioassistenciais e de outras políticas, sofreram alterações, ocorrendo de forma remota, enquanto outras foram suspensas (Técnica 3).

A situação ficou bem complicada quando os serviços ficaram em home-office, as famílias também tiveram que se manter isoladas. Pelos dados houve um crescimento referente à violação dos direitos das crianças e dos adolescentes. Não houve muita articulação com a rede, mas o mínimo possível para dar assistência aos necessitados (Técnica 4).

Durante a pandemia as articulações foram mais via telefone e encaminhamento da demanda aos serviços (Técnica 5).

A articulação intersetorial é muito importante para a garantia de direitos. Durante a pandemia da covid 19 foi necessário o isolamento social, com isso, alguns serviços tiveram que trabalhar remotamente **comprometendo os atendimentos, principalmente daqueles não possuem acesso a informatização** (Técnica 6).

Considerando a importância da articulação intersetorial no atendimento aos casos de violação de direitos, as profissionais destacaram os entraves existentes para o atendimento, com ênfase aos demais órgãos de proteção, que muitas vezes “se esquivam do cumprimento dos seus papéis e toda responsabilidade acaba sendo do profissional que atual na linha de frente (SEMAS). Muitos equivocadamente, devido a **Saúde** não conseguir atender todas as demandas, passam para o CREAS **demandas de saúde mental**, totalmente desnecessária, levando a família a ficar de um lado para outro” (grifos nossos, Técnica 1).

Outra técnica fez referência à ausência de reflexão e compreensão por parte dos equipamentos sociais atuantes na promoção de direitos no que se refere “aos diversos fatores dos problemas incidentes na realidade dos usuários, a falta de comunicação, de conhecimento em trabalho conjunto e capacidade técnica (gestores e equipes) no redirecionamento e operacionalização das ações, que tem resultado em práticas segmentadas. Ainda se observa hoje, alguns equipamentos e serviços tentando se eximir de suas responsabilidades dentro da rede de proteção,

querendo “jogar a batata quente na mão do outro” (Técnica 3). Outra profissional apontou “a fragmentação dos atendimentos, descontinuidade dos atendimentos, falta de referência e contrareferrência” (Técnica 6).

Também foram apontados como entraves “a falta de infraestrutura principalmente de recursos humanos, o aprimoramento dos atendimentos às situações de violações de direito, como também a dificuldade no estabelecimento de fluxo de atendimento entre os serviços dos diferentes setores identificados como primordiais a questão social” (Técnica 6); e a “demora nas respostas, recusa de atendimento algumas demandas e outras” (Técnica 8).

Por fim, questionou-se o que poderia ser melhorado para atendimento às situações de violações de direitos de crianças e adolescentes, sendo apontada a necessidade da criação de um Centro de Atendimento infantojuvenil que supra todas as demandas, com várias políticas envolvidas (Segurança/Saúde/SEMAS/Habitação) dentre outras (isso é um sonho meu, mencionou a Técnica 1, salientando que “cada órgão desenvolver o seu papel respeitando a atuação profissional de cada política, consoante aos instrumentais estabelecidos”.

Outras sugestões apontadas pela equipe foram: “aumento das equipes técnicas (psicossocial), capacitação, planejamento das ações junto aos distritos, articulação com equipe da proteção social básica, capacitação dos conselheiros tutelares quanto aos servidos que são da média complexidade” (Técnica 2); “criação de serviços socioassistenciais ainda em falta como repúblicas para maiores de 18 anos de idade (Técnica 3). No atendimento aos casos distritais, a Técnica 5 mencionou “a elaboração de um cronograma de viagens para o atendimento, articulação com as outras secretarias para saber quais serviços são ofertados lá e qual o calendário de ações desses serviços para que os encaminhamentos sejam mais efetivos”. Houve referência à necessidade de equipes psicossociais na escola (Técnica 6), mais rapidez nos processos, que demandam agilidade junto aos órgãos competentes, sobretudo o Judiciário (Técnica 7) e “mais capacitação, setores bem articulados e menos sobrecarga de trabalho” Técnica 8).

A intersetorialidade é fundamental para a garantia dos direitos de crianças e adolescentes, mas o que se observa, é a escassa articulação intersetorial, que se torna um dos maiores obstáculos para o assistente social garantir efetivamente o direito dos cidadãos que buscam os serviços da Assistência Social. Para que haja efetividade, é necessário ultrapassar a lógica do “encaminhamento” e caminhar para

a construção de uma prática que agregue qualidade técnica, ética e metodológica visando à promoção dos direitos da criança e do adolescente. Se trata de um processo de trabalho contínuo, desde o acolhimento da demanda até o seu desligamento, superando ações fragmentadas, descontinuadas, imediatistas e não protetivas.

Conclusão

O cenário da pandemia provocada pelo novo coronavírus – Covid-19 trouxe incertezas, inquietações, medos. Após mais de 2 anos da descoberta do vírus, caminhamos para uma “nova normalidade”, uma retomada às rotinas que, infelizmente, não ocorrerão da mesma forma, pois vivenciamos um processo de novas normas e mudanças, não haverá um retorno à situação anterior à pandemia, pois muitas dessas mudanças - tanto positivas quanto negativas - serão estabelecidas permanentemente.

Em meio a essa realidade, este estudo buscou analisar os desafios e estratégias de intervenção do Assistente Social no atendimento às situações de violação de direitos de crianças e adolescentes durante a pandemia Covid-19, tendo como cenário o Centro de Referência Especializado de Assistência Social do município de Porto Velho.

Inúmeros entraves foram revelados para a consolidação dos direitos dos usuários, dentre eles, a redução dos recursos humanos disponível no equipamento, muitos foram afastados por serem do grupo de risco. Além disso, houve necessidade de criar medidas mitigadoras para evitar a exposição tanto de trabalhadores quanto dos usuários ao contágio, o que impactou na qualidade do serviço ofertado, mas também gerou estresse aos profissionais, que diante das normativas, precisaram assumir a linha de frente.

Em um momento em que a situação de vulnerabilidade social e as violações de direito aumentam, a população precisou acessar os serviços, exigindo novas metodologias e reorganização dos processos de trabalho do Creas. Além disso, o profissional teve que se proteger do vírus, seguir as recomendações emanadas do

Poder Público, atender a legislação e manter as condições técnicas e éticas do exercício profissional, lidando com seus medos e inquietações.

A atuação intra e intersetorial é fundamental para a resolução dos casos e fortalecimento dos vínculos interdisciplinares, porém, o que se nota, é a fragilização dessa rede, com encaminhamento de casos que não são inerentes à Política de Assistência Social, gerando uma sobrecarga nos trabalhadores e acúmulo de casos.

Para mitigar a redução do número de trabalhadores na Assistência Social, a gestão pública tem fomentado a necessidade de contratação de servidores por meio de concurso público, possibilitando assim a redução da sobrecarga dos trabalhadores.

Por fim, a realização do trabalho fomentou outras inquietações relacionadas ao trabalho desenvolvido no Creas, os resultados encontrados sinalizam a necessidade de pesquisas futuras sobre a subnotificação dos casos de violação de direitos, o papel da escola na notificação dos casos de violência contra crianças e adolescentes e a metodologia de atuação das equipes psicossociais em áreas remotas.

Referências

AHMED Faheem, AHMED Na'em, PISSARIDES Cristóvão et al. Why inequality could spread COVID-19. **Lancet Public Health**. 2020 May;5(5):e240. Disponível em: <<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32247329/>> Acesso em: 06 Fev 2022.

ALBUQUERQUE Mariana Vercesi de, RIBEIRO Luis Henrique Leandro. Desigualdade, situação geográfica e sentidos da ação na pandemia da COVID-19 no Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, 36 nº.12, Rio de Janeiro, Dezembro 2020. Disponível em: <<http://cadernos.ensp.fiocruz.br/csp/artigo/1274/desigualdade-situacao-geografica-e-sentidos-da-acao-na-pandemia-da-covid-19-no-brasil>>. Acesso em: 06 Fev 2022.

BARROS Kelvia de Assunção Ferreira, SILVA Marco Rodrigo Carvalho CUSTÓDIO Marta Battaglia. **Atuação da Política de Assistência Social no contexto da pandemia do novo coronavírus**. Maio, 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento->

social/noticias-desenvolvimento-social/sexta-volume-da-serie-de-olho-na-cidadania-destaca-os-grandes-numeros-do-sistema-unico-de-assistencia-social-durante-a-pandemia-em-2020/de_olho_na_cidadania_v6_12-05.pdf>. Acesso em: 06 Fev 2022.

BRASIL. **Código de ética do/a assistente social**. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. 10. ed. Brasília (DF): Conselho Federal de Serviço Social, 2012.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. **Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009**. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf>. Acesso em: 06 Fev 2022.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <www.planalto.gov.br/civil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 06 Fev 2022.

BRASIL. **Decreto n. 10.282, de 20 de março de 2020**. Regulamenta a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para definir os serviços públicos e as atividades essenciais. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/republicacao-249098206>>. Acesso em: 06 Fev 2022.

BRASIL. **Lei n. 13.979, de 06 de fevereiro de 2020**. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.979-de-6-de-fevereiro-de-2020-242078735>>. Acesso em: 06 Fev 2022.

BRASIL. **Lei N. 7.783, de 28 de Junho de 1989**. Dispõe sobre o exercício do direito de greve, define as atividades essenciais, regula o atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7783.HTM#:~:text=LEI%20N%C2%BA%207.783%2C%20DE%2028%20DE%20JUNHO%20DE%201989.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20o%20exerc%C3%ADcio%20do,Art.>>. Acesso em: 06 Fev 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990**. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Diário Oficial [da] União. Brasília, DF, 13 jul. 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm>. Acesso em: 06 Fev 2022.

BRASIL. Ministério da Cidadania. **Portaria nº 54, de 1º de abril de 2020**. Aprova recomendações gerais aos gestores e trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) dos Estados, Municípios e do Distrito Federal com o objetivo de garantir a continuidade da oferta de serviços e atividades essenciais da Assistência Social, com medidas e condições que garantam a segurança e a saúde dos usuários e profissionais do SUAS. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-54-de-1-de-abril-de-2020-250849730>>. Acesso em: 06 Fev 2022.

BRASIL. Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. **Balanco Geral 2011 a 2019 - Crianças e Adolescentes**. Publicado em 16/03/2021 06h07 Atualizado em 09/04/2021 16h54. Dados inseridos até o dia 30 Març 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/mdh/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/disque100/balanco-geral-2011-a-2019-criancas-e-adolescentes>>. Acesso em: 22 Dez 2021.

BRASIL. Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. **Painel de Dados – Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos**. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/paineldedadosdaondh/copy_of_dados-atuais-2021>. Acesso em: 06 Fev 2022.

BUENO, Samira. BOHNENBERGER, Marina. SOBRAL, Isabela. **A violência contra meninas e mulheres no ano pandêmico**. In: Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2021, Ano 15, 2021. Disponível em: <<https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2021/07/anuario-2021-completo-v4-bx.pdf>>. Acesso em: 06 Fev 2022.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Os impactos do Coronavírus no trabalho do/a assistente social**. CFESS Manifesta, Brasília (DF):

CFESS, 23 mar. 2020b. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/2020CfessManifestaEdEspecialCoronavirus.pdf>>. Acesso em: 06 Fev 2022.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Parecer Jurídico nº 05/2020-E** – Assunto: Ausência de Equipamentos de Proteção Individual – EPI para assistentes sociais. Medidas jurídicas cabíveis. Brasília (DF): CFESS, 2020c. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Cfess-ParecerJuridico05-2020-E-EPI.pdf>. Acesso em: 06 Fev 2022.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Serviço Social contra o Coronavírus: Seção Especial COVID-19** (Coronavírus). Brasília (DF): CFESS, 2020a. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/menu/local/COVID-19-coronavirus>. Acesso em: 06 Fev 2022.

DULIUS Grazielle Testa, SUDBRACK Aline Winter, SILVEIRA Luíza Maria de Oliveira Braga. Aumento da violência intrafamiliar e os fatores associados durante a pandemia de COVID-19: revisão integrativa de literatura. **Saúde em Redes**. 2020;6(Supl.2). Disponível em: <<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1348310>>. Acesso em: 06 Fev 2022.

FERREIRA Ana Kristina Deiga Xavier, SILVA, Anny Karollyne Costa da. Ensaio acerca da anunciada tragédia brasileira: a crise do capital e o aprofundamento das desigualdades em tempos-espacos de pandemia. **Revista Serviço Social Em Perspectiva**, 5(1), 09–31. Disponível em: <<https://www.periodicos.unimontes.br/index.php/sesoperspectiva/article/view/3405>>. Acesso em: 06 Fev 2022.

GUIMARÃES Karoline Claudino, PINHEIRO Silvia Silva Martins. O desgoverno Bolsonaro e o novo coronavírus: uma análise preliminar sobre o impacto social dessa combinação no Brasil. **Serviço Social em Perspectiva**, Montes Claros (MG), volume 5, número 1, jan./jun. 2021. Disponível em: <file:///C:/Users/CREAS/Downloads/revistasp,+2.+OK_O+DESGOVERNO+BOLSONARO+E+O+NOVO+CORONAV%3%8DRUS.pdf>. Acesso em: 06 Fev 2022.

LANZA Líria Maria Bettiol, FAQUIN Evelyn Secco, SANTOS Eliezer Rodrigues dos et al. Exercício profissional do(a) assistente social: problematizações dos impactos da

pandemia covid-19. **Temporalis**, Brasília (DF), ano 21, n. 41, p. 119-135, jan./jun. 2021.

LEVANDOWSKI Mateus Luz, STAHNKE Douglas Nunes, MUNHOZ Tiago N. et al. Impacto do distanciamento social nas notificações de violência contra crianças e adolescentes no Rio Grande do Sul, Brasil. **Cad. Saúde Pública** 37(1), 2021.

MACHADO, Vanessa Rombola. **CREAS e a violência doméstica contra crianças e adolescentes: tramas do cotidiano no Vale do Ivaí**. 2020. Tese (Doutorado em Serviço Social). PUC. São Paulo, 2020.

MINAYO, M.C.S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 8.ed. São Paulo: Hucitec/ Rio de Janeiro: Abrasco, 2004.

NOAL Débora da Silva, PASSOS Maria Fabiana Damasio, FREITAS Carlos Machado de. **Recomendações e orientações em saúde mental e atenção psicossocial na COVID-19**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Painel da OMS sobre o coronavírus (COVID-19)**. Disponível em: < <https://covid19.who.int/>>. Acesso em: 06 Fev 2022.

PORTO VELHO. **Decreto 16.612/2020**, *Declara Estado de Calamidade Pública em todo o território do Município de Porto velho para fins de prevenção e enfrentamento à pandemia causada pelo novo Coronavírus - COVID-19*. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=391728>>. Acesso em: 06 Fev 2022.

RAICHELIS Raquel. Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no Suas. **Serv. Soc. Soc.** (104), Dez 2010. Disponível em: <scielo.br/j/sssoc/a/cSK3XgKgNLzD8NJPYJbvH5R/abstract/?lang=pt> Acesso em: 06 Fev 2022.

Lista de Ilustrações

Quadro 1: Serviços de Proteção Social Básica e Especial ofertados no âmbito do SUAS.....	08
Tabela 1: Dados de violação de direitos a crianças e adolescentes no Brasil, Rondônia e Porto Velho, anos 2020 e 2021.....	13
Tabela 2: Relação suspeito x vítima, violações de direitos crianças e adolescentes faixa etária 0 a 17 anos, Brasil, anos 2020 e 2021.....	14
Tabela 3: Relação suspeito x vítima, violações de direitos crianças e adolescentes faixa etária 0 a 17 anos, Rondônia e Porto Velho, anos 2020 e 2021.....	15
Tabela 4: Tipologia de violência mais identificada durante a atuação profissional no Creas Porto Velho	20

Lista de Siglas

CADÚNICO	Cadastro Único
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CRAS	Centro de Referência da Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado da Assistência Social
CRESS	Conselho Regional de Serviço Social
EPIS	Equipamentos de Proteção Individual
Km	Quilômetros
LA	Liberdade Assistida
MSEMA	Medida Socioeducativa em Meio Aberto
PAEFI	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
PAIF	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família
PSB	Proteção Social Básica
PSC	Prestação de Serviços à Comunidade
PSE	Proteção Social Especial
SAPDIF	Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas famílias
SARS-CoV-2	<i>Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2</i>
SEMAS	Secretaria Municipal de Assistência Social
SUAS	Sistema Único da Assistência Social
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Apêndices

Apêndice A: Questionário Semiestruturado

Este questionário é dirigido às Assistentes Sociais que atuam no Creas. O objetivo deste instrumento é identificar os desafios do serviço social no atendimento às situações de violação de direitos de crianças e adolescentes durante a pandemia Covid-19:

IDENTIFICAÇÃO

1. Sexo: () Masculino () Feminino
2. Idade: _____
3. Escolaridade[⊗] () Ensino Superior () Pós-graduação () Mestrado
() Doutorado (Citar a especialização ou mestrado).
4. Estado Civil: () Solteiro () Casado () Divorciado ()
Viúvo () Outros.
5. Tempo de exercício da profissão: _____
6. Tempo que atua no Creas (Média Complexidade)? _____

QUESTÕES ESPECÍFICAS

1. Quais são as demandas e atribuições do Assistente Social no Creas?
2. Em sua opinião, quais são os desafios cotidianos à sua atuação nos serviços de média complexidade?
3. Considerando a estrutura do Creas, há um setor específico em que realize sua atividade profissional? Qual?
4. Durante a pandemia causada pelo vírus Covid-19, quais foram os desafios colocados para sua atuação profissional?
5. Em sua opinião, houve aumento da demanda de crianças e adolescentes por violação de direitos devido ao Covid-19? Se sim, justifique o porquê.
6. Qual tipologia de violência é mais identificada durante sua atuação profissional?
() Violência Sexual () Maus tratos () Negligência () Violência física
() Violência psicológica () Situação de rua () Outra: _____.
7. Considerando a intersectorialidade durante a pandemia por Covid-19, qual seu conhecimento e articulação com a rede socioassistencial?
8. Existem entraves para a articulação intersectorial nos atendimentos a casos de violação de direitos? Quais?
9. O que poderia ser melhorado para atendimento às situações de violações de direitos de crianças e adolescentes?

Apêndice B: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado a participar da pesquisa "Desafios vivenciados pelo assistente social durante a pandemia por Covid-19: Relato de experiência no Creas Porto Velho-Ro", de responsabilidade de Sefra Maria Barros Silva, estudante de Especialização da Universidade de Brasília. O objetivo desta pesquisa é analisar os desafios e estratégias de intervenção do Assistente Social no atendimento às situações de violação de direitos de crianças e adolescentes durante a pandemia causada pelo coronavírus (Covid-19), tendo como cenário o Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) do município de Porto Velho. Assim, gostaria de consultá-lo/a sobre seu interesse e disponibilidade de cooperar com a pesquisa.

Você receberá todos os esclarecimentos necessários antes, durante e após a finalização da pesquisa, e lhe asseguro que o seu nome não será divulgado, sendo mantido o mais rigoroso sigilo mediante a omissão total de informações que permitam identificá-lo/a. Os dados provenientes de sua participação na pesquisa, tais como questionários, ficarão sob a guarda do/da pesquisador/a responsável pela pesquisa.

A coleta de dados será realizada por meio de *questionário semiestruturado contendo perguntas abertas e fechadas*. É para este procedimento que você está sendo convidado a participar. Sua participação na pesquisa não implica em nenhum risco.

Espera-se com esta pesquisa chamar a atenção dos gestores para a importância do Serviço Social na execução e planejamento das políticas públicas relacionadas à violação de direitos de crianças e adolescentes.

Sua participação é voluntária e livre de qualquer remuneração ou benefício. Você é livre para recusar-se a participar, retirar seu consentimento ou interromper sua participação a qualquer momento. A recusa em participar não irá acarretar qualquer penalidade ou perda de benefícios.

Se você tiver qualquer dúvida em relação à pesquisa, você pode me contatar através do telefone 69 99282-1700 ou pelo e-mail sefra-silva@hotmail.com.

A equipe de pesquisa garante que os resultados do estudo serão devolvidos aos participantes por meio de Relatório, podendo ser publicados posteriormente na comunidade científica.

Este documento foi elaborado em duas vias, uma ficará com o/a pesquisador/a responsável pela pesquisa e a outra com você.

Assinatura do/da participante

Assinatura do/da pesquisador/a

Porto Velho (Ro), ____ de _____ de _____