

---

# O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL EM ESPAÇOS SÓCIO- OCUPACIONAIS DO SOCIOJURÍDICO NO CONTEXTO DA PANDEMIA E DO TELETRABALHO CONTRIBUIÇÕES AO DEBATE

---

---

NCA-SGD

Boletim nº 01 | Maio 2020

PPGSSO | PUC-SP

---



## **O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL EM ESPAÇOS SÓCIO-OCUPACIONAIS DO SOCIOJURÍDICO NO CONTEXTO DA PANDEMIA E DO TELETRABALHO**

### **Contribuições ao debate**

#### **Apresentação**

Diante da urgente necessidade de refletir e tomar posição sobre a realidade do teletrabalho que no contexto da pandemia do coronavírus vem se impondo e estabelecendo inúmeras dúvidas e muitas tensões, assistentes sociais que participam do Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Crianças e Adolescentes, do Programa de Pós Graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - como discentes/pesquisadoras/es e como convidadas/os – se organizaram para trazer algumas primeiras contribuições ao debate, principalmente sobre os limites e as possibilidades do trabalho com crianças, adolescentes e suas famílias no sistema de justiça que, em tempos de “normalidade”, passa por variadas requisições, entre elas a articulação com a rede socioassistencial, o estudo social em Serviço Social e a elaboração de relatórios, laudos, pareceres, manifestação de opinião técnica em matéria de Serviço Social, envolvendo sujeitos “individuais” e/ou coletivos.

Com essa perspectiva, apresentamos uma breve contextualização sobre a pandemia do novo coronavírus, algumas particularidades da realidade social da população, particularidades do sistema de justiça, diretrizes éticas e técnicas da atuação profissional de assistentes sociais, características e exigências do trabalho remoto/teletrabalho e, finalmente, requisições desse trabalho que têm chegado às/aos assistentes sociais no contexto da pandemia – no Tribunal de Justiça, na Defensoria Pública e no Ministério Público.

Dessa maneira, inauguramos com este texto um primeiro Boletim, com a intencionalidade de continuar organizando outros materiais que venham a contribuir com a proteção de direitos humanos de crianças, adolescentes e famílias, assim como com a formação e a proteção de direitos das/os profissionais.

**Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Crianças e Adolescentes:  
Ênfase no Sistema de Garantia de Direitos – NCA-SGD / PPGSSO-PUCSP  
e-mail: nucleoca2018@gmail.com  
Maio de 2020**

## O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL EM ESPAÇOS SÓCIO-OCUPACIONAIS DO SOCIOJURÍDICO NO CONTEXTO DA PANDEMIA E DO TELETRABALHO

Contribuições ao debate

Coord.: Eunice Fávero

**INTRODUÇÃO: Aproximações ao contexto da pandemia, da realidade social e do exercício profissional da/o assistente social .....03**

Eunice Fávero

**I. SERVIÇO SOCIAL NO JUDICIÁRIO PAULISTA: primeiras reflexões sobre atribuições profissionais e requisições em tempos de distanciamento social e trabalho remoto.....14**

Abigail Aparecida de Paiva Franco

Adeildo Vila Nova

Alberta Emília Dolores de Goes

Dilza Silvestre Galha Matias

Gracielle Feitosa de Loiola

Márcia Cristina Campos

Maria Cristina Oliveira

Rita C. S. Oliveira

Tatiana Cetertich

**II. SERVIÇO SOCIAL NA DEFENSORIA PÚBLICA: apontamentos sobre atribuições profissionais e requisições em tempos de distanciamento social e trabalho remoto.....30**

Bárbara Canela Marques

Lara Caroline Hordones Faria

Luiza Aparecida de Barros

**III. Apontamentos sobre atribuições profissionais de ASSISTENTES SOCIAIS NO MINISTÉRIO PÚBLICO e requisições em tempos de distanciamento social e trabalho remoto.....41**

Yone da Cruz Martins de Campos

Natacha de Oliveira Souza

**Primeiras conclusões .....45**

**Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Crianças e Adolescentes:  
Ênfase no Sistema de Garantia de Direitos - NCA-SGD / PPGSSO-PUCSP  
Maio de 2020**

## O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DA/O ASSISTENTE SOCIAL EM ESPAÇOS SÓCIO-OCUPACIONAIS DO SOCIOJURÍDICO NO CONTEXTO DA PANDEMIA E DO TELETRABALHO

Contribuições ao debate

*“Por que foi que cegamos, Não sei, talvez um dia se chegue a conhecer a razão, Queres que te diga o que penso, Diz, Penso que não cegamos, penso que estamos cegos, Cegos que veem, Cegos que, vendo, não veem”*  
José Saramago. Ensaio sobre a Cegueira.

### INTRODUÇÃO: Aproximações ao contexto da pandemia, da realidade social e do exercício profissional da/o assistente social

Eunice Fávero<sup>1</sup>

O contexto de pandemia provocada pelo vírus Sars-Cov-2, materializada na disseminação da COVID-19, e cujo principal meio de evitar o contágio, até o momento, é a necessidade de manter o distanciamento social, trouxe como uma das consequências a adoção do trabalho remoto (trabalho em casa/“home office”) por várias instituições e serviços, entre elas as que compõem o sistema de justiça, especificamente, aqui, o Tribunal de Justiça, o Ministério Público e a Defensoria Pública estaduais. Essa condição levou a que assistentes sociais desses espaços sócio-ocupacionais fossem instadas/os a adotar essa forma de trabalho, praticamente sem tempo de estabelecer um processo qualificado de debate, de reflexão e de atuação sobre as diversas implicações que permeiam o trabalho por meio virtual, tanto para as/os trabalhadoras/es como, e principalmente, para a população usuária desse sistema.

Frente à urgente necessidade de refletir e tomar posição sobre essa nova realidade que se impõe, assistentes sociais que participam do NCA/SGD (Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Crianças e Adolescentes – Ênfase no Sistema de Garantia de Direitos), como discentes/pesquisadoras/es e como convidadas/os – se organizaram para trazer alguns primeiros elementos para adensar o debate a respeito, principalmente sobre o trabalho com crianças, adolescentes e suas famílias no sistema

---

<sup>1</sup> Assistente Social. Trabalhadora e Pesquisadora do Serviço Social no Sociojurídico. Coordenadora do NCA-SGD/PPGSSO-PUCSP.

de justiça que, em tempos de “normalidade”, passa por variadas requisições, entre elas a articulação com a rede socioassistencial, o estudo social em Serviço Social e a elaboração de relatórios, laudos, pareceres, enfim, manifestação de opinião técnica em matéria de Serviço Social, envolvendo sujeitos “individuais” e/ou coletivos.

Para tal, apresentamos uma breve contextualização sobre a pandemia do novo coronavírus, alguns aspectos da realidade social da população, disposições legais e normativas relativas à proteção de direitos de crianças, adolescentes e famílias, particularidades do sistema de justiça, as metas de produtividade, algumas diretrizes éticas e técnicas da atuação profissional de assistentes sociais, características e exigências do trabalho remoto/teletrabalho e, finalmente, requisições desse trabalho no contexto da pandemia – no Tribunal de Justiça, na Defensoria Pública e no Ministério Público – com foco especial na área da infância e da juventude.

### **Uma breve contextualização sobre a pandemia do novo coronavírus**

A COVID-19 é a doença, infecciosa, provocada pelo vírus Sars-Cov-2, originário da família de vírus conhecida como coronavírus. A origem da doença ainda é incerta, existindo especulações de que o vírus teve origem no mercado central de Wuhan (China)<sup>2</sup>. Em virtude da sua rápida e ampla disseminação, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou, em janeiro de 2020, que o surto da doença se constitui em uma “Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional”, sendo caracterizada como pandemia, em março de 2020. Transmitida pelo contato com secreções de pessoas contaminadas e sem tratamento específico ou vacina, até o momento, a recomendação por parte de autoridades sanitárias é que o distanciamento social e a intensificação dos cuidados de higiene pessoal – notadamente de mãos – e dos ambientes, devem ser adotados para evitar a transmissão.

Nessa direção, o distanciamento social com a permanência no domicílio tem sido recomendado por especialistas e indicado por governos. No caso do Brasil, há indicação

---

<sup>2</sup> Estão disponíveis na Internet muitas informações detalhadas a respeito, entre elas, ver: Folha Informativa da Organização Mundial de Saúde (OMS): <[https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875)>; Fundação Oswaldo Cruz: <<https://portal.fiocruz.br/coronavirus>>; Boletim Coronavírus NEXO, com acesso livre: <<https://www.nexojournal.com.br/boletim-coronavirus/>>. Acesso em: 13 maio 2020.

dessa medida pelos governos estaduais e, na contramão mundial, a gestão federal a desestimula. A gravidade da crise sanitária que se instala no país vem se manifestando com a rápida e fácil contaminação da população, com o agravante da possibilidade do sistema de saúde entrar em colapso, por não comportar leitos suficientes de Unidade de Tratamento Intensivo (UTI), pelo reduzido número de respiradores mecânicos, e também pelo tempo de permanência mais prolongado dos pacientes nessas unidades do que em outras patologias, ocorrendo, assim, menor rotatividade na ocupação dos leitos. Ao recorrermos às informações sobre o acesso a esses leitos via rede pública (pelo Sistema Único de Saúde – SUS) e a privada (sistema de saúde complementar, de empresas privadas), vemos que a situação se agrava muito, em razão da desigualdade de acesso a esses leitos pela população – localmente e nas diferentes regiões do país<sup>3</sup>.

### **Algumas particularidades da realidade social**

Na data em que finalizamos a redação deste texto, o Brasil contabilizou 233.142 casos de pessoas infectadas com o novo coronavírus e 15.633 mortes<sup>4</sup>. Esses números, entretanto, podem ser bem maiores, pois pode haver subnotificação, especialmente pela falta de testes sem que haja a possibilidade de contabilizar o avanço da doença no país, conforme indicam as análises realizadas por especialistas<sup>5</sup>. Em relação a São Paulo, tem sido o estado que apresenta maior número, provavelmente em razão de que, além de ser o mais populoso da federação, sua capital é o lugar em que mais desembarcam pessoas que vieram do exterior, gênese de onde a doença se dilacerou mundo afora. No estado de São Paulo os números são alarmantes com 61.183 casos e 4.688 óbitos<sup>6</sup> e o que pode ter contribuído para o avanço dessa disseminação se explique principalmente pela circulação de pessoas oriundas do exterior e dos locais onde se originou a doença. Vale ressaltar que na cidade de São Paulo, a doença atingiu inicialmente pessoas moradoras de bairros de classe média e alta e em seguida foi se disseminando de

---

<sup>3</sup> Endereços eletrônicos indicados na nota de rodapé 2 trazem essas referências, além de vários outros disponíveis na mídia em geral. Acesso em: 13 maio 2020.

<sup>4</sup> Dados do Ministério da Saúde, disponíveis em: <<https://covid.saude.gov.br/>>. Acesso em: 16/05/2020.

<sup>5</sup> Ver a respeito, no site Covid-19 Brasil, integrado por cientistas de várias universidades brasileiras: <<https://ciis.fmrp.usp.br/covid19/analise-subnotificacao/>>. Acesso em: 13 maio 2020.

<sup>6</sup> Conforme dados da Fundação Seade. Disponível em: <<https://www.seade.gov.br/coronavirus/>>. Acesso em: 17 maio 2020.

maneira célere pelos bairros periféricos, atingindo a população pobre e trabalhadora e, no interior desta, análises recentes indicam que o número de mortes tem sido maior entre a população negra<sup>7</sup>, o que pode ser explicado pelo fato dessa população, historicamente vítima do racismo estrutural, ter permanecido entre aquela com piores condições de vida e trabalho.

Ao mesmo tempo que a COVID-19 avança, taxas de distanciamento social medidas no país, e particularmente no Estado de São Paulo, revelam que a população, se teve uma adesão maior diante das recomendações iniciais para manter essa medida de proteção, aos poucos vem afrouxando o distanciamento<sup>8</sup> por variadas razões. Enquanto alguns grupos não adotaram o distanciamento em razão da descrença e do negacionismo da letalidade do vírus, incentivada principalmente pela postura amoral e anticientífica adotada pelo governo federal, principalmente por parte do presidente da república e assessores próximos, e disseminada por redes sociais que o apoiam<sup>9</sup>, outros não tiveram a opção de aderir, ou vêm afrouxando o distanciamento social em razão da necessidade de sobrevivência, de não ter sido liberado do trabalho ou por estar no mercado informal e, ainda, pelo cansaço e/ou estresse provocados por essa situação. É importante ressaltar que, a maioria da população, que depende do trabalho para (sobre)viver e habita as periferias<sup>10</sup> não tem condições objetivas para manter o distanciamento e ficar em casa.

---

<sup>7</sup> Ver: “Covid-19: mortes de negros e pobres disparam”. Disponível em: <<https://outraspalavras.net/outrasmidias/covid-19-mortes-de-negros-e-pobres-disparam/>>. Acesso em: 16 maio 2020.

<sup>8</sup> No dia 15/05/2020 a taxa de isolamento estava em 47%, sendo o percentual ideal esperado de 60% para o estado de São Paulo, conforme o sistema de monitoramento do isolamento do governo do estado de São Paulo. Disponível: <<https://www.saopaulo.sp.gov.br/coronavirus/isolamento/>>. Acesso em: 17 maio 2020.

<sup>9</sup> Ver, entre outros: <<https://www1.folha.uol.com.br/colunas/robertodias/2020/04/o-coronavirus-criou-uma-nova-especie-de-negacionista.shtml>>; <<https://www.nexojornal.com.br/expresso/2020/04/29/Bolsonaro-diante-do-recorde-de-mortes-na-pandemia-%E2%80%98e-da%C3%AD%E2%80%99>>. Acesso em: 16 maio 2020.

<sup>10</sup> Ver: “A pandemia de Covid-19 aprofunda e apresenta as gritantes desigualdades sociais do Brasil”. Disponível em: <<http://www.ihu.unisinos.br/159-noticias/entrevistas/597914-a-pandemia-de-covid-19-apresenta-as-gritantes-desigualdades-sociais-do-brasil-entrevista-especial-com-tiaraju-pablo-d-andrea>>; “Desigualdade social e econômica em tempos de Covid-19”. Disponível em: <<https://portal.fiocruz.br/noticia/desigualdade-social-e-economica-em-tempos-de-covid-19>>. Acesso em: 14 maio 2020.

Nessa seara, a população, que se insere na classe que vive do trabalho<sup>11</sup>, é a que sofre mais diretamente e violentamente as consequências da crise estrutural do capital, no interior da lógica neoliberal, que vem aniquilando o pouco que o país avançou nos Pós Constituição Federal de 1988 em relação aos direitos fundamentais e sociais. Antes desse contexto de pandemia, boa parte da população já vivia em condição de permanente crise sanitária, crise de emprego, crise de moradia, crise de alimentação, crise da violência urbana etc., situação agravada pelo corte do gasto social com a aprovação da Emenda Constitucional N. 95, de 2016, que tem seus impactos ampliados com a COVID-19<sup>12</sup>.

São sujeitos sociais que se não têm acesso a alguma forma de trabalho não têm como se alimentar ou a seus filhos hoje. Que moram nas regiões periféricas, em locais muitas vezes desprovidos de qualquer espaço de privacidade e de infraestrutura urbana, ou com infraestrutura precária; ou ainda que não têm acesso a qualquer espaço de acolhida/moradia e perambulam pelas ruas. Convivem cotidianamente com as mais variadas expressões da violência urbana, muitas vezes reféns e vítimas também do crime organizado. Sujeitos cuja realidade é ignorada e invisibilizada pelos que concentram a riqueza socialmente construída e que fomentam a extrema desigualdade social. Sujeitos que não têm como praticar o distanciamento social, na medida em que várias pessoas compartilham um só cômodo – que é sala, cozinha e dormitório ao mesmo tempo. Assim como não têm como higienizar as mãos com frequência – conforme uma das recomendações para conter o vírus – por falta de água e por vezes de sabão e demais produtos de higiene e limpeza.

Diante dessa realidade indaga-se qual a possibilidade de acesso desses sujeitos a um equipamento celular e plano de Internet que possibilite ser entrevistada/o por

---

<sup>11</sup> Com base no conceito de Antunes, no sentido de que a classe trabalhadora na atualidade deve ser pensada numa noção ampliada e abrangente, que inclui todos os despossuídos dos meios de produção, abrangendo, além dos trabalhadores com vínculo protegido, que vendem sua força de trabalho em troca de salário, “o enorme leque de trabalhadores precarizados, terceirizados, fabris e de serviços, *part-time*, que se caracterizam pelo vínculo de trabalho temporário, pelo trabalho precarizado, em expansão na totalidade do mundo produtivo. Deve incluir também o proletariado rural, os chamados boias-frias das regiões agroindustriais, além, naturalmente, da totalidade dos trabalhadores desempregados que se constituem nesse monumental exército industrial de reserva.” (ANTUNES, Ricardo (2005). **Os sentidos do Trabalho**. São Paulo: Boitempo. p. 52).

<sup>12</sup> Ver: “COVID-19: políticas econômicas e sociais no Brasil colocam milhões de vidas em risco – Peritos da ONU”. Disponível em: <<https://acnudh.org/pt-br/covid-19-politicas-economicas-y-sociales-en-brasil-ponen-en-riesgo-millones-de-vidas-expertos-onu/>>. Acesso: 18 maio 2020.

assistente social, se for o caso, conforme alguns espaços sócio-ocupacionais do sociojurídico tentam impor?

E é desse segmento da população que vive do trabalho que provém a maioria das famílias que “circula” pelas ações judiciais que tramitam no sistema de justiça, sobretudo naqueles relacionados à justiça da infância e da juventude e da violência doméstica. Processos que tratam do acolhimento institucional de crianças e de adolescentes das famílias que vivem em situação de pobreza; das ações de destituição do poder familiar de mães e pais que não acessaram aos direitos fundamentais e à proteção social em seus percursos de vida e, no limite, têm filhos retirados ou os entregam na esperança de quem tenham acesso a melhores condições de vida; que tratam de adolescentes a quem se atribui ato infracional, em sua maioria com percursos de vida com acesso precário ao direito à proteção integral; e que tratam também de crianças, mulheres e idosos que sofrem algum tipo de violência em grande parte das vezes no ambiente familiar e/ou de moradia. Essas são situações que na maioria das vezes tem a mulher como figura central, o que requer considerar também a dimensão de gênero na análise dessa realidade<sup>13</sup>.

Essa população, geralmente usuária (ou potencial usuária) de serviços da assistência social e da saúde pública, é também aquela que a/o assistente social que trabalha nos espaços do sociojurídico como o Judiciário, o Ministério Público e a Defensoria Pública, encontra no dia a dia – nas instituições e no território em que vivem.

Nesse contexto, a direção social dada para a atuação profissional nesses espaços sócio-ocupacionais segue as diretrizes éticas e técnicas do projeto profissional do Serviço Social. E, estão subsidiadas em normativas relativas à proteção de direitos humanos de crianças, adolescentes e famílias, especialmente pelo Estatuto da Criança e do Adolescente.

---

<sup>13</sup> Ver, entre outros: “Instituto Maria da Penha alerta sobre violência doméstica em quarentena”. In: <<https://economia.uol.com.br/videos/2020/05/12/instituto-maria-da-penha-alerta-sobre-violencia-domestica-em-quarentena.htm>>; “Violência: a pandemia que afeta as mulheres por detrás do coronavírus”. In: <<https://agenciapatriciagalvao.org.br/ violencia/ violencia-a-pandemia-que-afeta-as-mulheres-por-detras-do-coronavirus-por-dani-monteiro/>>; “Crianças enfrentam risco maior de abuso e negligência em meio às medidas de contenção”. In: <<http://www.andi.org.br/pauta/covid-19-criancas-enfrentam-risco-maior-de-abuso-e-negligencia-em-meio-medidas-de-contencao>>; “A violência doméstica não entrou em quarentena”. In: <<https://www.spsp.org.br/2020/04/24/a-violencia-domestica-nao-entrou-em-quarentena/>>. Acesso em: 16 maio 2020.

## Algumas diretrizes éticas e técnicas da atuação profissional de assistentes sociais

As/Os assistentes sociais contam com um conjunto de diretrizes éticas e técnicas definidas pelo conjunto CFESS/CRESS (Conselho Federal de Serviço Social/Conselho Regional de Serviço Social), expressas no Código de Ética Profissional (Resolução CFESS Nº 273 de 13 março de 1993<sup>14</sup>), na Lei 8662, de 07 junho de 1993, que regulamenta a profissão<sup>15</sup>, em uma série de resoluções, com destaque para a Resolução CFESS nº 493/2006 de 21 de agosto de 2006 que “Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social”.

Esse arcabouço dá o suporte às/aos assistentes sociais para se posicionarem ética e tecnicamente no cotidiano de trabalho, inclusive frente às requisições que lhes chegam no atual contexto de pandemia. A esse conjunto de normativas e diretrizes se acrescentaram as orientações que o CFESS<sup>16</sup> e os CRESS, no caso, particularmente o CRESS-SP<sup>17</sup>, vêm produzindo em resposta às solicitações específicas vinculadas ao trabalho nesse contexto. A partir dessas orientações os Conselhos de classe manifestaram-se em relação à flexibilização do uso de mecanismos virtuais no trabalho profissional, entretanto, apontaram restrições quanto à realização de estudos sociais e respectivos pareceres. Entre os documentos produzidos há também a Nota da COFI/CFESS (Comissão de Orientação e Fiscalização/CFESS) com manifestação contrária à Realização de Perícia Socioeconômica por meio Eletrônico<sup>18</sup>, em alusão à Resolução CNJ (Conselho Nacional de Justiça) nº 317, de 30 de abril de 2020<sup>19</sup>. Esse conjunto de documentos oferece subsídios para o posicionamento das/os profissionais, incluindo

<sup>14</sup> Disponível em: <[http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP\\_CFESS-SITE.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf)>. Acesso em: 13.05.2020.

<sup>15</sup> Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8662.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8662.htm)>. Acesso em: 13 maio 2020.

<sup>16</sup> Ver Seção Especial COVID-19 (coronavírus). Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/visualizar/menu/local/covid-19-coronavirus>>. Acesso em: 13 maio 2020.

<sup>17</sup> Ver: Orientação do CRESS-SP para assistentes sociais sobre o exercício profissional diante da pandemia do coronavírus COVID-19. Disponível em: <<http://cress-sp.org.br/wp-content/uploads/2020/03/ORIENTACOES-CRESSSP-COVID-19.pdf>>. Acesso em: 13 maio 2020; <<http://cress-sp.org.br/novas-orientacoes-sobre-o-exercicio-profissional-de-assistentes-sociais-diante-da-pandemia-da-covid-19/>>. Acesso em: 18 maio 2020.

<sup>18</sup> Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1702>>. Acesso em 14 maio 2020.

<sup>19</sup> Resolução que “Dispõe sobre a realização de perícias em meios eletrônicos ou virtuais em ações em que se discutem benefícios previdenciários por incapacidade ou assistenciais, enquanto durarem os efeitos da crise ocasionada pela pandemia do novo Coronavírus, e dá outras providências”. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3302>>. Acesso em: 14 maio 2020.

aquele que envolve o trabalho remoto ou teletrabalho<sup>20</sup>, que temos por foco neste texto.

O exercício profissional de assistentes sociais, na maioria das ações desenvolvidas, impede o contato direto e presencial com os sujeitos/usuários. Isso não significa uma absoluta oposição ao uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) em processos de trabalho. As tecnologias em muito auxiliam o profissional em ações, atividades, e em variadas situações o seu uso é necessário e inevitável. Entretanto, existem determinadas particularidades das situações vividas pelos sujeitos, que requerem o trabalho de assistente social, em que há a necessidade de serem conhecidas, analisadas, sendo objeto de algum tipo de prosseguimento e/ou encaminhamento, e/ou a emissão de opinião técnica a ser registrada em um relatório ou laudo.

Essas situações exigem relações mais próximas, o estabelecimento de algum vínculo, o respeito à privacidade, o direito ao sigilo profissional, entre outros. Como estabelecer vínculo, relação de confiança e ainda garantir o sigilo profissional em uma entrevista realizada por meio remoto, via plataforma Teams, Zoom, WhatsApp ou outras? Como assegurar que uma mulher ou uma criança que sofre violência fale a respeito sem ser observada/ouvida, manipulada e/ou coagida pelo suposto violador? Como entrevistar uma mulher/mãe que vive em situação de rua e estado de pobreza absoluta (sem acesso a direitos fundamentais), por meio desses recursos tecnológicos? Como conhecer a realidade socioterritorial em que se situa a moradia, sem possibilidade de ir até o local? Como entrevistar crianças, adultos, idosos que não têm acesso a equipamentos celulares e plano de dados de internet suficiente e nem conhecimento acerca do manuseio de plataformas de comunicação digitais?

Se o estudo social implica em conhecer e analisar a realidade socioeconômica, de trabalho, habitacional/territorial, cultural, familiar, dos sujeitos, de maneira aprofundada, para assegurar o oferecimento de subsídios qualificados à decisão judicial

---

<sup>20</sup> Resolução 81/2020, Posicionamento encaminhado pelo Cfess junto aos Tribunais de Justiça, por meio de ofício, sobre a realização de estudo social por videoconferência. Não disponível para acesso online.

e/ou à defesa, registrados em algum tipo de documento<sup>21</sup>, não é possível fazê-lo por meio remoto.

Por outro lado, é dever ético da/o assistente social, consubstanciado no Art. 3º, 'd', do Código de Ética Profissional “participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidades”. Então, aqui é preciso que se tenha assegurada a autonomia profissional para discernir o que são urgências e emergências nesse contexto de pandemia e o que é possível à/ao profissional fazer por meio remoto e o que necessariamente exigiria o trabalho presencial, o que depende também de condições de trabalho e da disponibilidade e do compromisso ético da/o profissional. Seja por meio de contato/reunião/articulação com a rede socioassistencial e eventualmente no contato direto com sujeitos “partes” de processos, por meio remoto, seja pelo trabalho presencial se a situação assim o exigir e a instituição cumprir sua obrigação de assegurar proteção – na qual se insere o necessário Equipamento de Proteção Individual (EPIs) – tanto à/ao profissional como aos sujeitos em atendimento<sup>22</sup>.

Frente à imposição do trabalho remoto em vários espaços do sociojurídico, de certa forma igualando trabalho burocrático, administrativo, emissão de representações e sentenças com o trabalho que requer contato, escuta, estabelecimento de vínculos e de proximidade para seu desenvolvimento com qualidade técnica e ética, torna-se fundamental refletirmos sobre quais ações profissionais são viáveis de desenvolvimento por meio remoto, assim como os impactos delas na vida pessoal familiar – da/o profissional e dos sujeitos/usuários. Em relação à/ao profissional, trabalho remoto significa trabalhar em sua casa, dividindo espaço, equipamento e dados de internet com outros familiares. Significa dar conta, ao mesmo tempo, de atividades domésticas/familiares e de atividades de trabalho profissional. Nesse contexto evidencia-se uma diminuição da distância entre o espaço público e o espaço privado,

---

<sup>21</sup> Ver: Processos de Trabalho e Documentos em Serviço Social: reflexões e indicativos relativos à construção, ao registro e à manifestação da opinião técnica (Eunice Fávero, Abigail Paiva Franco e Rita de Cassia Oliveira). IN: CFESS (org.) **Atribuições privativas do/a assistente social em questão** - VOLUME 2 Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS202-AtribuicoesPrivativas-Vol2-Site.pdf>>. Acesso em: 13.05.2020.

<sup>22</sup> Ver orientações sobre Uso de EPI e outras, incluindo higienização do ambiente, no sítio eletrônico da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA): <[portal.anvisa.gov.br/documents](http://portal.anvisa.gov.br/documents)>. Acesso em: 13 maio 2020.

entre o que é tempo de trabalho profissional, tempo de trabalho doméstico e tempo de descanso, necessário à reposição de energias e ao cuidado da própria saúde, física e mental – que tende a ser mais afetada nesse contexto de pandemia, pelo temor de contaminação, por dificuldades com o domínio da tecnologia para o trabalho remoto, por inseguranças econômicas etc.<sup>23</sup> Significa ampliação de despesas com plano de dados para acesso à internet e aquisição de antivírus mais amplo, na medida da intensificação do seu uso e, em muitos casos, despesas com aquisição de novos equipamentos, para dar conta do acesso ao trabalho e aos estudos (quando da existência de crianças em idade escolar, principalmente) por todos os integrantes da família. Enfim, há uma mudança radical no contexto de vida e de trabalho, daí a necessidade de que sejam asseguradas condições de trabalho, para o que a responsabilidade da instituição empregadora é essencial, entre elas a de assegurar às/aos profissionais equipamentos, incluindo computadores e aparelhos/número de celulares, assim como pagamento de plano de internet compatível com a necessidade. Nesse contexto, ressalta-se também que as metas de produtividade que vinham sendo estabelecidas por instituições do sociojurídico, similares às da gestão empresarial, se anteriormente à pandemia se mostravam equivocadas, tendo em vista as particularidades do trabalho de assistentes sociais no serviço público, revelam-se incabíveis nessa realidade de trabalho radicalmente diferente e muito mais complexa do que a anterior.

As instituições do sociojurídico, particularmente as que são foco da nossa atenção neste texto, são instituições do Estado, e têm dever de prestar o serviço público à população que delas necessitam, não podendo se furtar de fazê-lo no atual contexto de pandemia. Ao contrário, nesse contexto, violências e violações de direitos – especialmente de crianças, adolescentes e mulheres - podem ser ampliadas e/ou acirradas<sup>24</sup>, na medida da exigência/necessidade de maior tempo de convivência, muitas vezes em espaços exíguos e precários para abrigar um número grande de pessoas, e de maior dificuldade para acessar serviços de proteção de direitos. Assim como as dificuldades para manter convivência entre pais/mães e filhos em ações de

---

<sup>23</sup> Ver: <<https://www.fiocruzbrasil.fiocruz.br/coronavirus-e-saude-mental-tire-suas-duvidas-aqui/>> <<https://vidasimples.co/colunistas/a-proxima-pandemia-sera-de-saude-mental/>> <<https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2020/04/22/psiquiatra-orienta-sobre-cuidados-com-a-saude-mental-em-tempos-de-pandemia/>>. Acesso em: 15 maio 2020.

<sup>24</sup> Ver nota de rodapé da página N. 13.

regulamentação de guarda e visitas, as dificuldades para efetivar processos de adoção de crianças, e ainda medidas alternativas para cuidado e sociabilização nos serviços de acolhimento institucional e/ou de medidas socioeducativas ficam veladas e também incitam a dificuldade de convivência social num mesmo espaço etc. Soma-se a isso as tensões decorrentes do temor do desemprego, da impossibilidade de trabalho e de um mínimo de rendimentos para sobrevivência, para a/os trabalhadores da informalidade e os precarizados.

Enfim, pensar sobre as requisições de trabalho remoto/teletrabalho que essas instituições encaminham ou determinam aos profissionais exige a difícil e complexa tarefa de pensar em como contribuir para assegurar direitos e proteção à população nesse contexto que tem alterado fluxos de trabalho e, ao mesmo tempo, explicita o risco de desprofissionalização do trabalho da/o assistente social. Como Matos (2020)<sup>25</sup> alertou em análise sobre o trabalho da/o assistente social nesse contexto, a pandemia altera o fluxo de trabalho, mas não altera a função social da profissão, ou seja, não altera o que cabe à profissão, não altera suas atribuições e competências.

Diante dessa “nova” realidade, o que cabe ao Serviço Social fazer, e como cabe fazer, nos espaços sócio-ocupacionais do Judiciário, da Defensoria Pública e do Ministério Público nesse momento? Ainda que se leve em conta a necessidade de alguma flexibilização nas formas e conteúdo do trabalho que a realidade envolta na pandemia impõe, qual é a aproximação e apropriação possível da realidade social dos sujeitos/usuários, numa condição de teletrabalho, nesses espaços? A adoção do trabalho remoto (“home office”), em casa, nesse contexto de excepcionalidade não abre espaço para que seja instituído em definitivo? A precarização e a intensificação do trabalho no contexto do avanço neoliberal, que vem atingindo a população trabalhadora e, no interior dela, as/os assistentes sociais<sup>26</sup>, não podem encontrar aí respaldo para continuar e se ampliar na pós pandemia?

---

<sup>25</sup> Fala do assistente social e professor Maurílio Matos, em abril de 2020, na “live” promovida pelo CRESS-SP: “Condições de Trabalho da/o assistente social em Tempos de Pandemia”. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=BRLb-ICHlcc>>. Acesso em: 14 maio 2020.

<sup>26</sup> Ver: Atribuições e competências profissionais revisitadas: a nova morfologia do trabalho no Serviço Social (Raquel Raichelis). IN: IN CFESS (org.) Atribuições privativas do/a assistente social em questão - VOLUME 2 Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS202-AtribuicoesPrivativas-Vol2-Site.pdf>>. Acesso em: 13 maio 2020.

As primeiras aproximações a esse debate que aqui apresentamos não dará conta certamente de responder objetivamente a todas as questões elencadas até aqui, o que requer continuidade dos estudos e pesquisas. Mas visando contribuir com a área de Serviço Social, especialmente com os espaços de trabalho sociojurídico anteriormente elencados, apresentamos a seguir alguns elementos para adensar as reflexões a respeito.

## I. SERVIÇO SOCIAL NO JUDICIÁRIO – primeiras reflexões sobre atribuições profissionais e requisições em tempos de distanciamento social e trabalho remoto

Abigail Aparecida de Paiva Franco  
Adeildo Vila Nova  
Alberta Emilia Dolores de Goes  
Dilza Silvestre Galha Matias  
Gracielle Feitosa de Loiola  
Márcia Cristina Campos  
Maria Cristina Oliveira  
Rita C. S. Oliveira  
Tatiana Cetertich<sup>27</sup>

### Trabalho remoto, online, teletrabalho e *home office*: diferenciação e o foco na produtividade do judiciário paulista

O Sistema Remoto de Trabalho (SRT) ou teletrabalho é definido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) como “modalidade de trabalho realizado de forma remota, com a utilização de recursos tecnológicos. (Resolução CNJ nº 227/2016 Art. 2º, Inciso I)”.

Com o título *Home office: sonho distante ou projeto viável?* – a matéria encartada na *Revista Eletrônica*<sup>28</sup> que estampa na capa a chamada *Home Office: você sabe como funciona?* -, tornou público, no ano de 2014, o projeto piloto de teletrabalho do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP), explicitamente voltado para o aumento da produtividade, levando em conta, como justificativa, as dificuldades na mobilidade urbana (grandes centros). Tal modalidade de trabalho foi anunciada em tom de vanguarda pelo então presidente do TJSP – desembargador José Renato Nalini: “se os resultados do projeto-piloto propiciarem a implantação, o *home office* será uma grande inovação na metodologia de trabalho do maior Tribunal de Justiça do País”. (p.5)

---

<sup>27</sup> Assistentes sociais trabalhadoras/es no TJSP. Discentes e pesquisadoras do NCA-SGD (Gracielle e Maria Cristina, doutorandas em Serviço Social; Tatiana, mestranda em Serviço Social) e assistentes sociais/pesquisadores/as convidadas/os do NCA-SGD (Abigail, Alberta e Rita, doutoras em Serviço Social; Adeildo, Dilza e Márcia, mestres em Serviço Social).

<sup>28</sup> Saiba como funciona o *home office* nas empresas privadas e qual o andamento do projeto-piloto no TJSP. Silêncio! Ela está servindo à Justiça Home office: sonho distante ou projeto viável? In: *Revista Eletrônica do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo* - Número 1, p. 4-10; - abril a junho 2014. Disponível em: <<http://www.tjsp.jus.br/download/assessoriaimprensa/revistas/revista01/pdf/justicasp1.pdf>>. Acesso em: 13 maio 2020.

Esse modo de trabalho inclui o que chama de “escritório em casa” ou *home office* com o aparato do uso da tecnologia da informação e da comunicação<sup>29</sup>.

Nos anos de 2015 e 2017 foram editados provimentos conjuntos -TJSP e Corregedoria Geral de Justiça (CGJ) - para regulamentação do teletrabalho, dando indicativos de que os resultados do projeto piloto foram satisfatórios<sup>30</sup>.

No âmbito do Poder Judiciário, o teletrabalho, explicitamente voltado para a produtividade, foi normatizado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em 2016<sup>31</sup> e desde então, tal metodologia de gestão vem sendo instituída e aprimorada pelos tribunais.

As normativas que regulamentam esta modalidade de trabalho asseguram a inserção facultativa, restrita às características do serviço e atribuições. Evidencia-se que o trabalho remoto, restringe-se a atribuições que sejam passíveis de mensuração objetiva de desempenho. Não obstante, o inciso i do art. 5º, introduzido em outubro de 2019, permite o teletrabalho, integral ou parcial, a toda/os servidora/es.

Em tempos de pandemia, essa forma de trabalho foi colocada à prova e vem sendo enaltecida, diante da mensuração de produtividade. Os dados atuais ilustram seu aumento. No período de 16.03 a 03.05.2020, em torno de trinta mil magistrados e

---

<sup>29</sup> “O ‘escritório em casa’ é uma das vertentes do gênero teletrabalho. O funcionário exerce a atividade profissional fora da sede da empresa, utilizando quase sempre a sua residência, embora existam experiências em áreas intermediárias, entre a residência e a sede. É exercido em atividades compatíveis com a utilização das tecnologias da informação e da comunicação (microcomputadores, transmissão de dados, imagem ou quaisquer informações relacionadas ao trabalho) e indicado quando essas atividades demandam concentração e cuja produtividade fica prejudicada em razão do número de interrupções ocorridas no local de trabalho (telefonemas, conversas paralelas, atendimentos a colegas de trabalho e ao público etc.). (*ibid.*, p. 6).

<sup>30</sup>PROVIMENTO CONJUNTO Nº 05/2015 – 12.05.2015 (TJSP e CGJ) - Regulamenta o teletrabalho (home office) no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Disponível em: <[http://biblioteca.mpsp.mp.br/PHL\\_IMG/TJSP/005-provconj%202015.pdf](http://biblioteca.mpsp.mp.br/PHL_IMG/TJSP/005-provconj%202015.pdf)>: Acesso em: 13 maio 2020  
Provimento Conjunto Nº 21/2017: Dispõem sobre adequações no Provimento Conjunto nº 05/2015 que trata do teletrabalho. Disponível em: <<http://esaj.tjsp.jus.br/gcnPtl/abrirDetalhesLegislacao.do?cdLegislacaoEdit=157352&fIBtVoltar=N>>. Acesso em: 14 maio 2020

<sup>31</sup> Resolução CNJ nº 227/2016 (15.06.2016) que trata do teletrabalho no âmbito do Poder Judiciário. Disponível em: <[http://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/CanaisComunicacao/Transparencia/ResCNJ227\\_Default/ResolucaoCNJ227\\_2017.pdf?d=1589424626730](http://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/CanaisComunicacao/Transparencia/ResCNJ227_Default/ResolucaoCNJ227_2017.pdf?d=1589424626730)>: Acesso:13 maio 2020.

servidoras/es, acessaram o sistema diariamente, chegando a 3,3 milhões de decisões proferidas.<sup>32</sup>

Sem mencionar a economia de gastos para o judiciário com parte da infraestrutura de trabalho que, tendo sido transferida para o/a servidor/a, desonera a instituição. A ausência dos itens essenciais ao funcionamento do trabalho remoto (telefone, computador, internet, equipamentos de ergonomia etc.) que tem ocorrido no contexto da quarentena, possivelmente, esteja fundamentada nos artigos art. 9º, § 4º e 5º e art. 13, da Resolução CNJ nº 227/2016, que estabelece que a/o servidora/servidor deve providenciar, dispor e manter espaço físico, de mobiliário e de equipamento de informática adequados para executar as atividades laborais em regime de teletrabalho<sup>33</sup>.

Para a grande maioria das/os servidoras/es do judiciário, que executa trabalhos burocráticos, parece que o teletrabalho veio para ficar, mas e para as/os assistentes sociais? A possibilidade do trabalho remoto também para assistentes sociais e psicólogas/os no judiciário vem sendo também foco de estudos por parte do Núcleo Profissional de Apoio ao Serviço Social e Psicologia do TJSP, mas até o momento não se chegou a uma resolução, tendo em vista a dificuldade em delimitar as possibilidades de atuação e aferir produtividade para um trabalho que envolve muitas ações qualitativas que não são mensuráveis por quantidade de entrevistas, visitas, contatos, reuniões, relatórios e pareceres sociais – ainda mais em um contexto de distanciamento social.

Com um processo de trabalho diferenciado e contornos qualitativos mais do que quantitativos, as/os profissionais vivenciam embates históricos quanto à formulação de estatísticas que contemplem a complexidade de suas atividades. Podemos citar como exemplo, o recente enfrentamento quanto ao estabelecimento de metas de

---

<sup>32</sup>Justiça paulista produz mais de 3,3 milhões de decisões em trabalho remoto. Disponível em: <<http://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=60981&pagina=1>>. Acesso: 15 maio 2020.

<sup>33</sup> Resolução CNJ nº 227/2016 de 15.06.2016 alterada pela Resolução CNJ Nº 298 de 22/10/2019 que trata do teletrabalho no âmbito do Poder Judiciário. Disponível em: <[https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao\\_227\\_15062016\\_17062016161058.pdf](https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_227_15062016_17062016161058.pdf)> e <<https://atos.cnj.jus.br/files/original143840201912035de67370bc499.pdf>>. Acessos em: 14 maio 2020.

produtividade impraticáveis, pautadas em quantidade de laudos e relatórios (sociais e psicológicos), tal como ocorrido na comarca de Sorocaba<sup>34</sup>.

A decretação da pandemia precipitou para assistentes sociais do judiciário, e para as/os psicólogas/os, a experiência em trabalho remoto. Nesse contexto, é possível perceber certa pressão para que esses profissionais possam dar vazão à demanda de estudos e perícias sociais com a respectiva produção dos registros escritos em forma de relatórios, laudos ou informes, ainda que não seja possível interagir presencialmente com as pessoas usuárias do judiciário.

### **Serviço Social no Tribunal de Justiça**

A condição de trabalho das/dos assistentes sociais no judiciário paulista é bastante diversa. Genericamente pontua-se a diferença entre capital e interior, mas ainda assim há particularidades importantes que permeiam uma e outra realidade. Há diferentes configurações de equipes. Em algumas comarcas as equipes técnicas são numerosas e em outras, conta com apenas um/a profissional, comumente e informalmente denominada “equipe”. A maioria da/os profissionais lotada/os nas comarcas do interior acumula todas as atribuições e competências, inclusive, as reservadas à chefia que foi estabelecida apenas para a Capital e para uma ou outra cidade de grande porte. Há casos ainda da prestação de trabalhos cumulativos, por um/a mesma/o assistente social, em Fóruns diversos, pela falta da contratação de profissionais.

No TJSP além dos espaços de trabalho voltados ao atendimento de servidoras/es, as/os assistentes sociais exercem suas atividades em sua maioria junto às Varas de Infância e Juventude, da Família e das Sucessões, de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, de Crimes contra Crianças e Adolescentes e do SANCTVS (Setor de Atendimento de Crimes da Violência contra Infante, Idoso, Pessoa com Deficiência e Vítima de Tráfico Interno de Pessoas), e nas ações que demandem medidas de proteção

---

<sup>34</sup> Foi estabelecido por Ordem de Serviço metas de produtividade, sendo essa medida revogada e publicada em Diário Oficial do Estado. Disponível em: <<https://dje.tjsp.jus.br/cdje/consultaSimples.do?cdVolume=14&nuDiario=3000&cdCaderno=10&nuSeqpagina=1>>. Acesso em: 17 maio 2020.

a idosos em situação de risco, independente da Vara em que corram estes processos. (Cf. Art. 802 das Normas Gerais da Corregedoria).

As atribuições e principais atividades definidas para o Serviço Social anteriormente à pandemia, que são bastante detalhadas<sup>35</sup>, inclusive por Varas e Serviços, separadamente, incluíam:

- Elaboração de relatórios técnicos;
- Estudo dos Autos;
- Entrevistas Sociais;
- Atendimento Individual (plantão);
- Atendimento Grupal;
- Visitas Domiciliares;
- Visitas Institucionais;
- Contatos telefônicos e/ou por e-mails;
- Reunião com equipe da psicologia para discussão dos processos;
- Articulação com a rede de serviços socioassistenciais (Instituições de acolhimento, CRAS, CREAS, Saúde, Educação, Cultura, Esporte e Lazer);
- Articulação com Defensoria Pública;
- Articulação com Ministério Público;
- Participação em reuniões de equipe técnica;
- Participação em reuniões de Rede;
- Participação na elaboração do PIA (Plano individual de atendimento);
- Participação em grupos de estudos e cursos oferecidos pelo TJSP;
- Elaboração do MOV-JUD (mensal);
- Elaboração de Relatório de Atividades do Setor Técnico;

---

<sup>35</sup> Portaria N. 9.277/2016 – TJSP, de 23.03.2016, que dispõe sobre as atribuições dos cargos de Assistente Social Judiciário. Alterada pela Portaria nº 9.796/2019 de 14 de outubro de 2019. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/gcnPtl/abrirDetalhesLegislacao.do?cdLegislacaoEdit=144170&flBtVoltar=N>>. Acesso: 18 maio 2020.

- Atualização do cadastro de pretendentes no Sistema Nacional de Acolhimento e Adoção;
- Realização de grupos de apoio à adoção.

Apesar das atribuições variadas, especialmente junto às Varas de Infância e Juventude, a centralidade da atuação profissional se dá por meio da realização de estudos e perícias sociais e seus registros. Os relatórios, laudos e pareceres sociais são os produtos privilegiados por representarem objetivamente a contribuição para a decisão judicial, como pode ser observado nas Normas da Corregedoria<sup>36</sup>:

- Deve fornecer subsídios por escrito mediante laudos, ou verbalmente, na audiência, e se o caso, desenvolver trabalhos de aconselhamento, orientação, encaminhamento, prevenção e outros.
- Nas questões relacionadas ao acolhimento familiar ou institucional deve avaliar e emitir parecer sobre a situação de criança ou adolescente que estiver inserido nos programas;
- Realizar estudo social sobre as situações que envolvam a colocação de crianças e adolescentes em família substituta. E com o devido cuidado para ouvir a criança e/ou adolescente;
- Participar, orientar e acompanhar a colocação da criança ou adolescente em família substituta, juntamente com os profissionais responsáveis pela execução da política municipal de garantia do direito à convivência familiar;
- Esclarecer e orientar previamente os titulares do poder familiar antes do consentimento destes em relação à colocação em família substituta, em especial, no caso de adoção, sobre a irrevogabilidade da medida;
- Participar do processo de habilitação à adoção: curso de pretendentes, orientação, avaliação por meio de estudo social, que deve trazer os subsídios que permitam aferir a capacidade e o preparo dos postulantes para o exercício de uma paternidade ou maternidade responsável, de acordo com os princípios do Estatuto da Criança e do Adolescente;

---

<sup>36</sup>Normas Gerais da Corregedoria, atualizada em 30/04/2020. Disponível em: <<https://api.tjsp.jus.br/Handlers/Handler/FileFetch.ashx?codigo=119296>>. Acesso em: 17 maio 2020.

- Assessorar o juiz nas visitas às entidades de atendimento que desenvolvam programas de acolhimento institucional, internação, semiliberdade, liberdade assistida e prestação de serviço;
- Avaliar o adolescente e sua família no processo de apuração de ato infracional e no processo de execução da medida socioeducativa;
- Procurar fortalecer e articular a rede de serviço socioassistencial.

A partir da decretação da pandemia do coronavírus, o Provimento CSM N° 2549/2020, de 23 de março de 2020<sup>37</sup> suspendeu o atendimento presencial de partes, advogados, Ministério Público, Defensoria Pública e interessados, e estabeleceu o trabalho remoto. Definiu que as/os profissionais deveriam acessar os *e-mails* constantemente no período que perdurar essa forma de trabalho, tratando no Art. 4º quais as matérias que devem ser atendidas, conforme a Resolução nº 313 do Conselho Nacional de Justiça<sup>38</sup> - que, no caso das/os assistentes sociais, refere-se ao acolhimento familiar e institucional, bem como de desacolhimento por (re)integração familiar.

Em 18.03.2020 o CFESS publicou recomendação enfatizando a autonomia profissional para a escolha do atendimento remoto ou por videoconferência, indicando que seja feita uma discussão coletiva a respeito, preservando a qualidade do trabalho e os deveres éticos.

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, conforme acima mencionado, assim como proteger a saúde do/a profissional e do/a usuário/a. No entanto, caso decidam por atendimentos por videoconferência, estes devem ter caráter absolutamente excepcional, considerando a particularidade deste momento. Destacamos ainda que, em relação ao atendimento por videoconferência/remoto/online, diferentemente do Conselho Federal de Psicologia (CFP), que já possui regulamentação para essa modalidade de atendimento (Resolução CFP 11/2018), o CFESS não a regulamentou, tendo em vista que temos ponderações acerca da qualidade do serviço prestado dessa forma. Por isso, o caráter absolutamente excepcional a

---

<sup>37</sup> Disponível em: <[https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/Coronavirus/Comunicados/Provimento\\_CSM\\_20200320.pdf](https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/Coronavirus/Comunicados/Provimento_CSM_20200320.pdf)>. Acesso em: 17 maio 2020.

<sup>38</sup> Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/03/Resolucao-n-313-5.pdf>>. Acesso em: 17/05/2020.

que nos referimos, diante da situação pandêmica em que se encontra o país.

Não é demais reafirmar que, em se decidindo, com autonomia, por utilização dessa modalidade de atendimento, os/as assistentes sociais devem considerar a qualidade do serviço prestado e a garantia dos preceitos ético-profissionais, em especial no que se refere ao sigilo profissional. (CFESS, 2020)<sup>39</sup>

Consubstanciando pronunciamento mais voltado ao trabalho de assistentes sociais no judiciário, em 23.03.2020, o Cfess, apesar de ratificar o uso das tecnologias no contexto excepcional da pandemia, explicitou sua não recomendação para a elaboração de estudo e parecer social.

Após debatermos o tema e, apesar de entendermos que a automação progressiva tende a ser um processo irreversível articulado às mudanças tecnológicas e nas relações de trabalho, não avaliamos que seja uma alternativa para o trabalho realizado pelo Serviço Social. Há atividades próprias do cotidiano profissional que não são compatíveis com essa modalidade de trabalho. Assim, não indicamos a sua adoção quando há possibilidade do atendimento presencial. Nesse momento de excepcionalidade, compreendemos que algumas atividades podem ser realizadas nas modalidades teletrabalho, videoconferência e on-line, para que nossas atividades não sofram descontinuidade. Contudo, entendemos que avaliação social para concessão de benefícios sociais, bem como estudo social e parecer social, não devem entrar no rol dos procedimentos que podem ser executados à distância. Isso, porque a avaliação resultante dessas atividades depende da análise de elementos e circunstâncias concretas da realidade social, que não podem ser inferidos por meio da análise documental, dependendo também de outros procedimentos técnicos que devem ser operacionalizados. Entendemos também que é possível ter acesso aos prontuários e informações dos/as usuários/as durante a realização do trabalho remoto, uma vez que o transporte e guarda dessas informações fora do espaço institucional não constitui quebra do sigilo. Assim, ratificamos que a utilização das tecnologias para atendimento social está autorizada nesse momento específico. Contudo, o tema carece de debates mais amplos. (CFESS, 2020)<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup>Nota CFESS 18 de março de 2020 – orientações sobre o exercício profissional diante da pandemia do coronavírus (Covid-19), disponível em: <<http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1679>>. Acesso em: 14 maio 2020.

<sup>40</sup>CFESS Manifesta de 23 de março de 2020, sobre os impactos do coronavírus no trabalho do assistente social, disponível em:<<http://www.cfess.org.br/arquivos/2020CfessManifestaEdEspecialCoronavirus.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2020.

Importante registrar que, na instituição do trabalho remoto, houve um período de instabilidade para a atuação de assistentes sociais e também para psicólogas/os no TJSP, diante da incompreensão sobre as particularidades do trabalho profissional, especialmente por parte de juízas/es ou diretoras/es de alguns cartórios de comarcas do interior, notadamente daqueles que não contam com Varas especializadas: Varas da Infância e da Juventude, Varas da Família e Sucessões e de Violência Doméstica. O trabalho dessas/es profissionais não é quantificável, portanto, não pode ser mensurado apenas a partir da produção de documentos (relatórios, laudos, pareceres, informações etc.) como algumas Comarcas chegaram a exigir, como meio de aferir produtividade.

As indefinições, indeterminações institucionais referentes ao trabalho das equipes técnicas, exigiu que o Núcleo de Apoio Profissional do TJSP oferecesse direcionamento e respostas para o atravessamento das crises instaladas pela pandemia, tanto às/aos profissionais, quanto a seus superiores hierárquicos. Nesse contexto, o Núcleo passou a manter reuniões com a Associação dos Assistentes Sociais e Psicólogos do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (AASPTJ-SP) e os Conselhos Profissionais do Serviço Social e da Psicologia e, mais recentemente, se propôs a um diálogo com o coletivo das/os profissionais, com vistas à delimitação de possibilidades de atuação. Destaca-se que afóra o contexto permeado por tensionamentos, há ainda a dependência do Núcleo de aval de instância superior para qualquer definição/encaminhamento relativo ao trabalho das/os profissionais.

Em comunicação via *e-mail*, estabelecida com as/os profissionais em 08.04.2020, o Núcleo fez ponderações sobre as atividades a serem realizadas no período da pandemia – listadas a seguir na resposta da Corregedoria -, e traçou considerações sobre os limites da realização do estudo social por meio de contato virtual, levantando porém algumas possibilidades, tal como iniciar a avaliação de pretendentes ao cadastro de adoção.

Sequencialmente e, em resposta a reclamação oficial por parte da AASPTJ-SP à Corregedoria, foi feita a publicação no DOE de 30 de abril de 2020: “SISTEMA REMOTO DE TRABALHO – DÚVIDAS CORREGEDORES PERMANENTES – ATIVIDADES

CONSIDERADAS PARA FINS DE FREQUÊNCIA DOS TÉCNICOS JUDICIÁRIOS”<sup>41</sup>, que apresentou uma lista de atividades, a título de exemplo, que podem e vem sendo desenvolvidas pela equipe técnica, durante o período de trabalho remoto:

- Prontidão para atendimento de casos de plantão judiciário previstos no artigo 4º do Provimento 2549/2020;
- Acompanhamento de orientações e provimentos do TJ relativos à COVID19;
- Acompanhamento de atualização do CRP e do CRESS sobre exercício profissional neste momento excepcional;
- Confecção de laudos, relatórios, pareceres e informações;
- Atualização do SNA;
- Reuniões online (com a rede, com a equipe; com o Núcleo);
- Estudo dos processos que estejam na fila do SAJ (quando possível a instalação);
- Consulta bibliográfica para a realização dos documentos escritos;
- Participação em supervisão de casos; discussão de casos; audiências concentradas online (quando determinado); atividade de orientação de elaboração de documentos escritos; cursos da área técnica promovidos pela EJUS e/ou outros institutos.

Assim, o texto de orientação do Núcleo, até então, reforçava a autonomia profissional em ponderar sobre o menor risco à/ao usuária/o, mencionando, inclusive, os limites de compreensão da produção da fala da/o usuária/o.

No caso de avaliações sociais e psicológicas no contexto do judiciário, notadamente em situações onde há determinação de perícia judicial, há especificidades que levam à necessidade de sopesar o que implicaria em menor prejuízo para o usuário. Se, por um lado, o atendimento online se configura como uma resposta rápida e que, em princípio, garante celeridade processual, por outro apresenta restrições que implicam em prejuízos à qualidade do trabalho.

No atendimento online não há garantia de sigilo e de privacidade do entrevistado, e o profissional fica sem elementos para compreender o contexto e as circunstâncias a partir das quais o usuário está produzindo

---

41

Disponível

em:

<<https://dje.tjsp.jus.br/cdje/consultaSimples.do?cdVolume=14&nuDiario=3034&cdCaderno=10&nuSeqpagina=1>>. Acesso em: 17 maio 2020.

sua fala. Isto restringe a possibilidade de reunir dados confiáveis para a produção do estudo, podendo comprometer seu resultado. Dessa forma, como estamos diante de novas ferramentas e em uma situação excepcional, caberá ao profissional avaliar os aspectos aqui considerados em vista da singularidade de cada caso concreto, no momento de escolher as metodologias que utilizará para seu estudo. (Núcleo, 09.04.2020, p.6).

Entretanto, com a prorrogação do período de distanciamento social e, a partir de encontros com o coletivo de profissionais, por intermédio de teleconferências - (totalizando aproximadamente quatrocentos profissionais participantes), apreendeu-se uma ênfase para se discutir e apresentar alternativas do uso possível do atendimento por meio virtual.

Em 12.05.2020, conforme publicação do DOE<sup>42</sup>, em resposta ao ofício enviado pelo CFESS aos Tribunais de Justiça do Brasil sobre a inviabilidade de assistente social realizar estudos sociais e pareceres nas ações judiciais, por meio remoto, a Corregedoria de Justiça do TJSP apontou que as situações urgentes que merecem a intervenção do Serviço Social não podem ser ignoradas, especialmente partindo do pressuposto de inadequação absoluta do método virtual.

Tal documento considera a possibilidade de participação da/os profissionais em audiências, bem como, de realizar estudos por meio virtual, com o uso da ferramenta TEAMS, afiançando a garantia de “incomunicabilidade” e, afirma:

A negativa na entrevista virtual dos familiares interessados no exercício da guarda do acolhido viola o Melhor Interesse da Criança e do Adolescente – Princípio Constitucional e, por consequência, prorroga, injustificadamente o acolhimento, que é medida excepcional e temporária tendo em vista a independência técnica dos assistentes sociais, que nada impede que façam constar em seus relatórios ou laudos as dificuldades encontradas na realização do ato virtual, bem como eventual impossibilidade de oferecer parecer conclusivo, o que será devidamente avaliado pelo Magistrado.

Assim, ponderamos que nesse parecer não foram consideradas as condições concretas das/os profissionais para a realização do trabalho remoto, tampouco das

---

42

Disponível

em:

<<https://dje.tjsp.jus.br/cdje/consultaSimples.do?cdVolume=14&nuDiario=3041&cdCaderno=10&nuSeqpagina=1>>. Acesso em: 17 maio 2020.

famílias a serem atendidas, nem mesmo quanto ao acesso a planos de internet com potência que permita boa recepção e ambiente propício sem que haja interferências externas. E ainda a necessidade de estabelecer a interação com os sujeitos, separadamente ou em grupo. Nesse contexto, como será possível observar ou perceber as pressões e tensões que podem permear as relações nesse ambiente? Ademais, para a realização de um estudo social, ou mesmo de entrevistas iniciais, é necessário o estabelecimento de vínculo, e como isso pode se dar de modo eficiente pelo formato virtual, aliando possivelmente os aspectos e questões apontadas anteriormente?

Se por um lado o parecer responsabiliza individualmente a/o profissional por violar o melhor interesse da criança, caso se negue a fazer o estudo social de modo virtual, por outro, ressalva que a/o profissional registre a interferência ou a ausência de condições para a realização do estudo de modo virtual, o que poderá passar ainda pelo crivo do Magistrado responsável.

Nessa seara, o TJSP, através de alguns juízes, vem solicitando Estudos Sociais de processos novos, porém, observa-se que aceitam as informações das/os profissionais quando estas/es se manifestam ressaltando a impossibilidade da realização do Estudo de forma remota. Entretanto, isso não ocorre na totalidade das comarcas, pois em algumas localidades os juízes estão demandando intervenções para além das urgentes, já mencionadas.

A grande questão é que cada juiz, de acordo com a sua subjetividade, é quem define o que é, ou não, considerado urgência e/ou emergência. Por outro lado, percebe-se uma postura passiva/subalterna de parcela das/os profissionais, que sequer questionam as determinações, apenas as cumprem, apesar de ter documentos do próprio Tribunal de Justiça de São Paulo que definem as diretrizes do trabalho remoto e/ou teletrabalho, como é o caso da Resolução 227/2016, do parecer da Corregedoria e dos Comunicados emitidos pelo TJSP que instituiu o trabalho remoto durante a pandemia do coronavírus. Ademais, infere-se que o trabalho remoto abalou as referências de atuação profissional coladas ao projeto institucional. Na perda de referências conhecidas, notadamente aquelas pautadas nas requisições institucionais, emergem as inseguranças e instala-se pânico generalizado.

Nesse contexto, como forma de contribuir para o debate e atuação profissional, por meio das trocas efetuadas nas reuniões virtuais, que passaram a fazer parte da rotina das/os profissionais, é possível afirmar que, em linhas gerais, resguardando-se as particularidades de cada local e a autonomia profissional, mostra-se possível: o trabalho intelectual, como o encontrado na elaboração de laudos e pareceres de estudos já realizados; o acompanhamento de casos já conhecidos pela/o profissional, desde que haja consentimento e condições adequadas, também por parte dos usuários; a discussão de casos; os agendamentos de atendimentos presenciais futuros (pós-quarentena); os contatos institucionais; a articulação e a prestação de suporte à rede de serviço socioassistencial, sobretudo aos Serviços de Acolhimento Institucional (Saicas); as formações ampliadas com vistas ao fortalecimento do Sistema de Garantia de Direitos (SGD); a atualização e consulta do Sistema Nacional de Adoção (SNA), a reavaliação de casais habilitados para adoção no SNA; o acompanhamento do estágio de convivência de criança/adolescente já inserida/o em família substituta; os estudos bibliográficos e as capacitações profissionais; o planejamento de ações e elaboração de projetos, a exemplo do apadrinhamento afetivo; as discussões intersetoriais com os atores do SGD, entre outras.

Parece existir certo consenso quanto à impossibilidade de serem realizadas perícias, estudos/avaliações sociais; de atender (virtualmente) processos iniciais, nos quais as partes ainda não são conhecidas pela/o profissional; processos que envolvam litígio; Depoimento Especial - atendimento de crianças/adolescentes vítimas e/ou testemunhas de violência (devido à falta de sigilo e de controle sobre o ambiente doméstico - de ambos os lados -, possíveis influências/interferências e/ou manipulação de terceiros em relação à fala da criança, inobservância de critérios técnicos e éticos da profissão etc.). Importante considerar que, num atendimento online, são perdidos muitos aspectos subjetivos, elementos que só são possíveis de serem observados/apreendidos por meio do contato interpessoal, na observação da dinâmica do grupo familiar, de suas relações etc.

Nas discussões entre profissionais do Setor Técnico do TJSP, mediadas pelo Núcleo, tem sido enfatizada a importância de marcar o tipo de trabalho remoto possível nesse período excepcional, que não deve ser aceitável fora do distanciamento social.

Nesse sentido, existe a preocupação de que atividades, em princípio tratadas como excepcionais, abram precedentes e sejam transformadas em regra/rotina no futuro.

O Estudo Social é o processo de trabalho que a/o profissional irá desenvolver, por meio de variados recursos, instrumentos e técnicas, para emitir o parecer social a respeito de determinada situação. É através do documento que registra as informações e o parecer que a/o assistente social poderá ir além da realidade que aparece nos autos processuais. A atividade da/o profissional na área sociojurídica exige que esteja atenta/o à realidade social mais ampla, atualizada/o nos diversos campos que tangenciam o cotidiano da vida das pessoas, e que as impacta diretamente. Nesse sentido, acompanhar e compreender as questões econômicas, as políticas públicas das diferentes áreas, os indicadores sociais, os aspectos culturais, territoriais e religiosos, as relações de gênero, a questão racial, podem oferecer subsídios para apropriar-se criticamente da realidade, e, potencializar a capacidade para compreender as expressões da questão social, objeto da intervenção da/o assistente social.

Para o desvendamento das situações que envolvem os processos será primordial o contato com as pessoas envolvidas, compreender os recursos com os quais podem contar, os serviços e políticas públicas às quais têm (ou não) acesso, o contato com a comunidade local, enfim, essa é garantia de que se estará respeitando o Código de Ética Profissional e, conseqüentemente, respeitando a/o usuária/o dos serviços que realiza. Assim sendo, não é possível limitar e realizar o Estudo Social de forma remota.

É fundamental que fique evidenciado que nesse momento de pandemia e trabalho remoto, qualquer atendimento que possa ser realizado por meio virtual, não se caracterizaria como estudo social, e o relatório deve deixar evidente que trata-se de uma aproximação pontual, apontando sob quais condições e quais os riscos de viés que podem estar presentes.

A tarefa primordial para enfrentamento do tensionamento instalado nas relações institucionais com o trabalho remoto é o de identificar quais são os parâmetros legais/institucionais e profissionais que sustentam o trabalho profissional.

Os debates precisam de adensamento para a construção do processo de trabalho alinhado ao projeto profissional hegemônico do Serviço Social. Apesar de tal

constatação, é imprescindível reconhecer que há heterogeneidade de práticas e, dentre elas, as que estão pautadas tão somente no projeto institucional.

### **Algumas considerações, a título de conclusão desta parte**

Neste contexto, a pandemia do novo coronavírus trouxe um colapso planetário, impactando fortemente as relações sociais, econômicas e sanitárias – evidenciando as discrepâncias e desigualdades sociais já existentes. Nessa direção, oportuno refletir sobre como estamos enfrentando os impactos que acometem as relações humanas, particularmente aquelas que buscam, ou são levadas ao sistema Judiciário.

Qual o preparo das instituições públicas e da/os profissionais para o enfrentamento da pandemia?

No âmbito institucional a pandemia vem colocar a descoberto a precarização das condições de trabalho que a/os profissionais da área sociojurídica têm sido submetida/os ao longo da última década, dentre as quais, espaços precários, insalubres; mobiliários inadequados; não contratação de novos profissionais – expiração dos concursos públicos sem nomeação de todas as vagas previstas; prolongamento da expectativa de aposentadorias com a reforma da previdência; diferentes tipos de contratos dentro de um mesmo espaço ocupacional – diferente trato das/os profissionais que desempenham as mesmas funções.

No contexto socioeconômico e político, evidencia-se o desmonte das políticas públicas, o desemprego estrutural e a consequente condição de pobreza em que se inserem milhões de famílias.

Para Boaventura de Sousa Santos,

[...] a crise financeira permanente é utilizada para explicar os cortes nas políticas sociais (saúde, educação, previdência social) ou a degradação dos salários. E assim impede que se pergunte pelas verdadeiras causas da crise. O objectivo da crise permanente é não ser resolvida. Mas qual é o objectivo deste objectivo? Basicamente, são dois os objectivos: legitimar a escandalosa concentração de riqueza e impedir que se tomem medidas eficazes para impedir a iminente catástrofe ecológica. Assim temos vivido nos últimos 40 anos. Por isso, a pandemia vem apenas agravar uma situação de crise a que a população mundial tem vindo a ser sujeita. Daí a sua específica periculosidade. Em muitos países, os serviços públicos de

saúde estavam há dez ou 20 anos mais bem preparados para enfrentar a pandemia do que estão hoje.<sup>43</sup>

É papel fundamental da/o assistente social, assegurar a produção de conhecimento sobre a realidade socioterritorial e vivida pelo/as usuários considerando as determinações sociais, culturais, políticas e econômicas que incidem sobre elas; preservar a articulação com a rede socioassistencial para que o trabalho profissional objetive-se com a direção ético-política que o constitui.

Cabe ressaltar que no caso do TJSP, existe grande diversidade de práticas profissionais nas várias Comarcas que compõem o Sistema Judiciário. Os territórios apresentam potencialidades, dificuldades e peculiaridades diversas. Essa dimensão territorial deve ser levada em conta, uma Comarca com Vara única, localizada em uma região rural, demanda uma forma de intervenção profissional, uma Comarca localizada na periferia da cidade São Paulo ou uma localizada na região Central da cidade de São Paulo acabam por demandar várias outras ações que em Vara única não são possíveis de serem realizadas. São universos bem diferentes. É evidente que a direção é única, mas, neste debate sobre trabalho remoto há que se considerar essa diversidade regionalizada e pensar em estratégias de intervenção que não firam o Projeto Ético Político Profissional e, nesse sentido, garantam o acesso à justiça pelas/os usuárias/as/os do Judiciário.

Com base nos apontamentos até aqui expostos, uma pergunta, para continuidade da reflexão: é possível, no contexto do trabalho remoto, coletivizar as discussões acerca do atendimento presencial em situações emergenciais e excepcionais, produzindo-se conhecimentos da realidade posta à intervenção, identificando-se as condições, os requisitos, as medidas e as garantias de proteção à saúde e à segurança tanto das/os usuárias/os quanto das/os trabalhadoras/es do Poder Judiciário, dentre os quais os/as assistentes sociais?

---

<sup>43</sup> SANTOS, Boaventura Sousa. **Vírus: tudo o que é sólido se desfaz no ar.** In: Público (jornal). Coluna Espaço Público, p.24. Lisboa/Portugal, 18.03.2020. Disponível em: <[http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/V%C3%ADrus%20-%20Tudo%20o%20que%20%C3%A9%20s%C3%B3lido%20se%20desfaz%20no%20ar\\_18Mar20.pdf](http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/V%C3%ADrus%20-%20Tudo%20o%20que%20%C3%A9%20s%C3%B3lido%20se%20desfaz%20no%20ar_18Mar20.pdf)>. Acesso Em:11 maio 2020.

## II. SERVIÇO SOCIAL NA DEFENSORIA PÚBLICA – apontamentos sobre atribuições profissionais e requisições em tempos de isolamento social e trabalho remoto

Bárbara Canela Marques  
Lara Caroline Hordones Faria  
Luiza Aparecida de Barros<sup>44</sup>

Trazemos aqui alguns primeiros apontamentos sobre o Serviço Social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP), situando algumas de suas particularidades e atribuições, e o que vem sendo requisitado até o momento ou o que os/as profissionais tem desenvolvido ou problematizado, em período de isolamento social e instituição do trabalho remoto pela instituição.

O Serviço Social na DPESP está em três espaços diferentes: o Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM<sup>45</sup>), o Grupo de Apoio Interdisciplinar (GAI<sup>46</sup>) e os Núcleos Especializados<sup>47</sup>. Esses três espaços, às vezes se articulam institucionalmente na perspectiva de ampliar e coletivizar demandas, bem como se aproximam na necessidade de aprofundar temas do cotidiano profissional. A perspectiva do trabalho é sempre na interlocução, muitas vezes, com as áreas da Psicologia e do Direito. Nos Núcleos Especializados há a interface com Sociologia e Arquitetura também.

De modo mais geral, as atribuições e competências profissionais desenvolvidas referem à elaboração de documentos técnicos atinentes ao Serviço Social, em todas as

---

<sup>44</sup> Assistentes Sociais na DPESP. Lara é mestranda/pesquisadora do NCA-SGD/PPGSSO/PUCSP; Bárbara é pesquisadora convidada no NCA-SGD; Luiza é doutoranda no PPGSSO/PUCSP.

<sup>45</sup> Os Centros de Atendimento Multidisciplinar foram regulamentados nos artigos 69 a 71 da Lei Complementar nº 988/2006, a qual organizou a Defensoria Pública do Estado e instituiu o regime jurídico da carreira de Defensor Público do Estado. Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei.complementar/2006/alteracao-lei.complementar-988-09.01.2006.html>>. Acesso em: 12 maio 2020.

<sup>46</sup> O Grupo de Apoio Interdisciplinar (GAI), composto por uma assistente social e uma psicóloga, foi instituído pelo Ato Normativo DPG nº 121/2017 com vistas a prestar suporte às Assessorias Cível, Criminal e Infracional da Defensoria Pública Geral.

<sup>47</sup> Atualmente, há profissionais do Serviço Social nos seguintes Núcleos: Núcleo Especializado de Infância e Juventude – NEIJ; Núcleo Especializado de Situação Carcerária – NESC; Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres – NUDEM; Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial – NUDDIR e Núcleo Especializado de Direitos da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência – NEDIPED. Está aberta vaga no Núcleo Especializado de Habitação e Urbanismo (NHAB) desde 2014 e nos Núcleos Especializado de Cidadania e Direitos Humanos (NCDH), Especializado de Defesa do Consumidor (NUDECON) e Especializado de Segunda Instância e Tribunais Superiores, até o momento, não tem em seus quadros a previsão do cargo de assistente social.

áreas de atividade da Defensoria Pública (Cível, Tutela Coletiva, Criminal, Infância e Juventude e Execução Criminal)<sup>48</sup>, bem como a participação em atividades chamadas de “Educação em Direitos”; mapeamento e articulação com a rede de serviços dos territórios; atendimentos individuais, familiares ou de grupos; atuação como assistente técnico; manifestações técnicas (estudo social, formulação e resposta de quesitos); planejamento, assessoria e contribuição para melhoria de estratégia de atendimento individual e coletivo nas unidades da Defensoria.<sup>49</sup>

Assim, o trabalho dos CAMs (que deveriam contar com uma dupla de Assistente Social e Psicólogo/a, mas na prática nem todas equipes são assim compostas) se pauta numa perspectiva interdisciplinar e visa contribuir para o acesso da população usuária à Justiça de forma integral. E, nessa atuação, há o trabalho com demandas complexas, tais como: transtorno mental, acolhimento institucional, uso problemático de drogas, violência doméstica e outros tipos de violência, vulnerabilidades sociais e conflitos familiares.

No contexto da pandemia do coronavírus e da instituição do trabalho remoto no âmbito da Defensoria, de modo imediato não foram encaminhadas requisições aos profissionais do CAM. Surgiu um ou outro pedido individualizado de defensor/a público/a de algumas unidades por atendimento, seja por meio de visitas ou de forma remota, sem dar qualquer suporte às/os profissionais.

As requisições às/aos profissionais do CAM das unidades de atendimento, em sua maioria, tem sido de apoio às demandas recebidas, no intuito de entender melhor o contexto trazido, fazer a articulação com a rede, pensar sobre a melhor estratégia de defesa ou de acolhimento nos serviços, quando o caso, dentre outros.

No entanto, às/aos técnicas/os que estão nos Núcleos Especializados, as solicitações foram de mapeamento e acompanhamento do funcionamento dos serviços

---

<sup>48</sup> Mais informações, no Portal da DPESP. Disponível em:<<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=3151>>. Acesso em: 12 maio 2020.

<sup>49</sup> Estas e outras atribuições foram definidas em Deliberação Interna do Conselho Superior da Defensoria Pública, Deliberação CSDP nº 187, de 12 de agosto de 2010, e na alteração promovida com a Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014, artigos 5º e 5º-A. A consolidação dessas duas deliberações que *disciplinaram a estrutura e funcionamento dos Centros de Atendimento Multidisciplinar da DPESP está disponível em:* <<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Conteudos/Materia/MateriaMostra.aspx?idItem=61984&idModulo=10372>>. Acesso em: 12 maio 2020.

públicos disponíveis para subsidiar as Unidades, o que tem demandado intensa articulação dessas/es profissionais. Além disso, prestam apoio na elaboração das Recomendações e de Ofícios emitidos para algumas Secretarias (Municipal e Estadual) e contato com vários setores das políticas de Assistência Social, Educação e Saúde para oferecer subsídios para as Ações Civas Públicas.

O Grupo de Apoio Interdisciplinar informou ter sido requisitado para dar suporte técnico às cidades que não têm Defensoria Pública instalada<sup>50</sup>, quando a demanda que chega à Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) é de natureza de atuação extrajudicial ou chamada “demanda sensível”, como casos de mulher vítima de violência, pessoa em situação de rua, problemas de saúde mental, entre outros similares.<sup>51</sup>

A partir desse contexto híbrido, entre massiva requisição aos/às profissionais dos Núcleos Especializados e pouca demanda aos/às técnicos/as das Unidades, pensou-se a estratégia de reunião virtual para refletir a respeito do trabalho e como reinventá-lo frente ao desafio da atual conjuntura social e da crise sanitária. Dessa maneira, foram realizadas três reuniões virtuais, com cerca de 50 participantes (entre assistentes sociais e psicólogas/os das/os 120 profissionais dos CAMs de todo o Estado), definindo-se a organização de Grupos de Trabalho temáticos para refletir e levantar as possibilidades e potencialidades de atendimento da instituição nesse contexto de pandemia e, simultaneamente, apoiar os Núcleos Especializados.

As temáticas traçadas foram: 1) Pessoa em Situação de Rua; 2) Rede de Proteção Social – SUS e SUAS (trabalhadores/as x trabalho); 3) Infância e Juventude; 4) Sistema Carcerário; 5) Mulher Vítima de Violência. As reuniões desses GT's têm sido realizadas pela plataforma Teams<sup>52</sup>, conforme agenda dos/as participantes.

A título de exemplo, o GT da Infância e Juventude tem realizado reuniões semanais, nas quais discute-se demandas como o auxílio merenda para viabilizar o

---

<sup>50</sup> Nas cidades que a DPESP não tem unidade ou presta serviço parcial foi firmado convênio com a Ordem dos Advogados do Brasil para prestação de assistência judiciária gratuita suplementar à população carente do Estado de São Paulo. A intenção é auxiliar defensores e defensoras públicos/as em sua atuação processual, tendo como escopo a efetivação da própria atividade fim da Defensoria Pública.

<sup>51</sup> Tais demandas nestas cidades que contam com o atendimento jurídico conveniado pela DPESP, em outros períodos, eram referenciadas aos/as defensores/as e profissionais dos CAMs dos Núcleos Especializados.

<sup>52</sup> Microsoft Teams é uma ferramenta da empresa americana *Microsoft Corporation* que permite o gerenciamento de diversas conversas em um único chat, possibilitando a comunicação virtual entre indivíduos ou grupos que se encontram em locais distintos.

acesso aos/às discentes e o ensino à distância, problematizando a situação das crianças e dos/as adolescentes que não possuem acesso à internet e/ou computador, daqueles/as que se encontram institucionalizados/as, dos/as adolescentes internados/as na Fundação Casa, além da importância de se garantir um olhar específico para crianças e adolescentes com deficiência e/ou com outras demandas específicas de educação. A partir dessas reflexões foram levantadas propostas de intervenção da DPESP que serão encaminhadas ao Núcleo Especializado de competência.

Em relação ao que é necessário e possível desenvolver por meio remoto, considerando o direito/necessidade do/a sujeito/usuário/a – individual ou coletivo–, os/as profissionais da Defensoria tem conseguido acionar a rede e movimentos sociais dos territórios para compreender as demandas da população que não tem chegado à Defensoria; articular com defensores/as nas Unidades para atuação junto às Secretarias e órgãos competentes; problematizar, por e-mail, as demandas individuais com o/a defensor/a; entrar em contato com usuário/a (telefone, WhatsApp, e-mail) para compreender melhor seu contexto e subsidiar, com regulamentos e informações da rede, o ajuizamento da ação quando for o caso; elaborar os Estudos Sociais (e seus registros) de casos em acompanhamento que estavam pendentes devido à grande demanda de trabalho antes da pandemia; organizar os registros dos atendimentos realizados no DOL<sup>53</sup> e, como já salientado, formar Grupos de Trabalho que, por meio de reuniões virtuais, tem discutido demandas coletivas ou de interesse público para apresentar aos Núcleos Especializados sugestões para intervenção.

Para isso é preciso o uso de ferramentas de comunicação como WhatsApp, e-mail e de aplicativo/programa que viabilize reuniões, como o Microsoft Teams, que é utilizado tanto pela Defensoria como pelo TJSP.

A Defensoria Pública tem tentado ofertar estrutura mínima para o teletrabalho, mas como não é a necessária para o trabalho social, alguns/mas profissionais, por

---

<sup>53</sup> Como consta no Manual do Sistema da Defensoria DOL-Atendimento – Funcionalidade Templates (p.03): “O sistema DOL-Atendimento é um conjunto de módulos de sistemas computacionais com finalidade de organizar e armazenar dados cadastrais, processuais, oficiais e de mero expediente, referentes aos usuários, unidades e regionais da Defensoria Pública.” Mais informações estão disponíveis em: <[http://spfapp01.defensoria.sp.gov.br/manuais/Manual%20de%20apoio%20CTI/SISTEMAS/INTERNO/DOL/Manual%20Defensoria%20Online\\_Projeto\\_Templates.pdf?Mobile=1&Source=%2Fmanuais%2F%5Flayouts%2F15%2Fmobile%2Fdispforma%2Easp%3FList%3D9a6f94db%2D7922%2D4372%2D9ca8%2D1ae41d28a5ec%26ID%3D603%26wdFCCState%3D1](http://spfapp01.defensoria.sp.gov.br/manuais/Manual%20de%20apoio%20CTI/SISTEMAS/INTERNO/DOL/Manual%20Defensoria%20Online_Projeto_Templates.pdf?Mobile=1&Source=%2Fmanuais%2F%5Flayouts%2F15%2Fmobile%2Fdispforma%2Easp%3FList%3D9a6f94db%2D7922%2D4372%2D9ca8%2D1ae41d28a5ec%26ID%3D603%26wdFCCState%3D1)>. Acesso em: 12 maio 2020.

exemplo, tem utilizado o celular pessoal para os contatos, seja com a rede ou mesmo com usuários/as, por meio de telefonemas e/ou aplicativo de mensagem WhatsApp, sendo o custo das ligações, da internet e da energia elétrica arcados pelo/a próprio/a trabalhador/a.

Diante disso, profissionais que utilizam do telefone pessoal queixam-se sobre como tem despendido muitas mais horas do dia para além do seu horário de trabalho. Outros/as, optaram por adquirir outro número pessoal para uso em assuntos relativos ao trabalho, pois, apesar de não terem qualquer reembolso por parte da DPESP, viram como uma forma de se conectar somente no horário de seu expediente, tentando cuidar de sua saúde física e mental.

A Associação de Servidores e Servidoras da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (ASDPESP) apresentou ao Conselho Superior<sup>54</sup> as dificuldades estruturais dos/as servidores/as para o desempenho de suas funções.

Em resposta, a instituição disse que os telefonemas para os/as usuários/as e serviços da rede deveriam ser feitos pela Diretoria da Regional de competência e, portanto, não era necessário servidores/as fazerem uso do telefone particular, ignorando o sigilo e a especificidade do contato realizado pelos/as assistentes sociais e psicólogos/as aos/às usuários/as.

No dia 14/05/2020, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) da DPESP comunicou aos/às servidores/as a cessão de notebooks instalados em Unidades da Instituição (as que houver), para uso em teletrabalho, mediante autorização das Coordenações Regionais ou Auxiliares. A retirada de acessórios de informática, especificamente monitor, teclado e mouse, foram autorizados para uso apenas de Defensores/as Públicos/as. Entretanto, os recursos tecnológicos necessários para as atividades remotas são muito além de computadores.

No início do mês de maio, a CTI e a Assessoria de Qualidade e Inovação do Atendimento da Defensoria divulgaram uma ferramenta de *Chat* para atendimento virtual pelo qual os/as profissionais o agendariam e os/as usuários/as acessariam por meio de um link encaminhado após cadastro, ficando gravados todos os atendimentos

---

<sup>54</sup> O Conselho Superior é o órgão deliberativo da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

realizados. Além das questões que comprometem o sigilo profissional, tal medida desconsidera uma boa parte da população atendida, aquela que não dispõe do acesso a bens e serviços que lhes são de direito. Ademais, comunicaram que o módulo para viabilizar ligações telefônicas por meio deste programa está em desenvolvimento.

Diante da excepcionalidade da conjuntura atual e as limitações estruturais para o trabalho apontadas, é fundamental que os/as profissionais se articulem e pensem estratégias para atuar em defesa dos/as usuários/as atendidos/as, utilizando-se das ferramentas existentes e problematizando a construção de outras, mesmo com o contexto restritivo orçamentário que se abate ainda mais sobre o serviço público.

Em relação à (im)possibilidade de desenvolver o estudo social e/ou avaliação social por meio remoto, entende-se que o distanciamento precariza o atendimento e impossibilita a utilização de alguns instrumentais para sua realização.

O Estudo Social como um processo metodológico permite identificar os diferentes aspectos da realidade de determinado contexto social e familiar ou de um coletivo, possibilita conhecer as pessoas, o lugar de onde vêm, o território onde vivem, a cultura que as formam, compreender suas trajetórias (ou a trajetória dos coletivos), quais são as barreiras sociais, econômicas, de saúde, de mobilidade urbana, entre outros elementos, que fizeram com que aquela situação tenha chegado à Defensoria e precise que seu direito seja pleiteado.

Nos casos que envolvem acolhimento institucional ou perda do poder familiar, por exemplo, cuja situação e família são conhecidas por meio dos relatórios dos/as profissionais de diversas instituições participes do processo judicial, o contato com todo esse contexto permite levantar elementos para o Estudo Social que perpassam pelas condições objetivas e imediatas de vida dessas famílias, as relações estabelecidas entre seus membros, com a comunidade e com os/as profissionais das políticas públicas locais, o acesso ou a ausência de serviços no território, além de identificar os valores culturais e morais que permeiam a percepção de todos os sujeitos envolvidos.

Portanto, o Estudo Social não é produto de uma única entrevista ou telefonema, há uma gama de instrumentais<sup>55</sup> que podem ser utilizados para melhor análise da situação e, remotamente, ficam com seu uso impossibilitado. Mas, ainda que fosse possível, persistiriam as dificuldades que o distanciamento provoca, tais como: compor o contato com mais sujeitos envolvidos na situação, por essa tecnologia remota; estabelecer o elo de confiança com o/a usuário/a na entrevista, elemento importantíssimo para que o trabalho alcance possibilidades muito além das planejadas; garantir a privacidade e o ambiente adequado no atendimento para que não haja ruídos na comunicação ou impeçam que algumas questões sejam expostas pela insegurança do sigilo; identificar outros elementos que são apreendidos durante o atendimento pessoal (postura, tom de voz, gestos...) que possibilitam a compreensão do que é relatado ou expressa sua contrariedade; apreender o contexto onde vive os/as usuários/as sem acessar o território onde mora, suas condições concretas de vida, os meios utilizados para sua locomoção, os serviços do território (governamental e não-governamental), dentre outros.

O que pode ser proposto neste momento são outras formas de trabalho: acompanhamento das demandas já em atendimento, articulação com a rede de serviços para orientação de demandas junto aos órgãos pertinentes, estudos acerca de temáticas complexas que afetam a garantia de direitos, construção de orientações de cuidado, estar remotamente à disposição no trabalho com a rede e levantar com esta (e também com a população) o que está sendo necessário e no que é possível ter o suporte da Defensoria Pública.

E, no limite, se a requisição institucional se impor, fazer a escolha por atendimento de qualidade, dentro da realidade do/a usuário/a, que respeite o compromisso e a conduta ética da profissão, informando a impossibilidade de sua realização, se o caso.

Diante desse contexto de pandemia, além das condições de trabalho dos/das profissionais, outro ponto essencial que deve ser ponderado diz respeito à condição

---

<sup>55</sup> Tais como visita domiciliar, entrevista com outras pessoas, reunião com as equipes das políticas públicas locais que acompanham a pessoa ou a família, estudo documental (processos, documentos, relatórios etc.), dentre outros.

concreta de vida da população atendida pela Defensoria Pública, neste contexto de pandemia.

Considerando os elementos identificados no exercício profissional dos/as assistentes sociais e nas pesquisas com famílias de crianças e/ou adolescentes em situação de acolhimento, há muito se revela que a desigualdade social é o elemento disparador das situações problemas que resultam na institucionalização:

Pesquisas em âmbito nacional<sup>56</sup> e no município de São Paulo<sup>57/58</sup> constataram que a maior parte das crianças e adolescentes que vive em situação de abrigo tem famílias, e a maioria delas não possui acesso a direitos sociais básicos: 67% de um total de 4.847 abrigados em São Paulo e 87,7% de um total de 20.000 crianças e adolescentes em abrigos investigados em âmbito nacional.

A pesquisa no município apontou indicativos para políticas públicas destinadas aos familiares, entre eles a necessidade de privilegiar ações e investimentos públicos e privados “dirigidos ao apoio (econômico, material e profissional) para a reintegração familiar e para a preservação da convivência daqueles que vivem em condições de miserabilidade e exclusão social, restringindo-se o abrigo para as situações em que a necessidade de proteção extrapole o âmbito socioeconômico” (OLIVEIRA, 2004, p. 138)<sup>59</sup>. A pesquisa nacional concluiu que os motivos que levam essas crianças e adolescentes ao abrigo vinculam-se à pobreza e à privação material da família de origem (SILVA; AQUINO, 2005, p. 188)<sup>60</sup>. (FÁVERO; VITALE; BAPTISTA, 2008, p.19)<sup>61</sup>

<sup>56</sup> Trata-se de levantamento realizado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) e promovido pela Secretaria Nacional de Direitos Humanos da Presidência da República e pelo Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (Conanda), em 2003 (IPEA/CONANDA, 2004).

<sup>57</sup> OLIVEIRA, Rita de Cassia Silva. (coord. pela AASPTJ/SP). **Quero voltar para casa: o trabalho em rede e a garantia do direito à convivência familiar e comunitária para crianças e adolescentes que vivem em abrigo**. São Paulo: AASPTJ/SP, 2007. Disponível em: <<http://www.neca.org.br/wp-content/uploads/Livro6.pdf>>. Acesso em: 12 maio 2020.

<sup>58</sup> \_\_\_\_\_. (coord.). **Reordenamento de abrigos infanto-juvenis da cidade de São Paulo: construção da política interinstitucional de defesa dos direitos de convivência familiar e comunitária das crianças e adolescentes de São Paulo/Secretaria Municipal de Assistência Social**. São Paulo: SAS, 2004.

<sup>59</sup> *Ibidem*, *ibid*, p. 138.

<sup>60</sup> SILVA, Enid Rocha Andrade da; AQUINO, Luseni Maria Cordeiro de. Os abrigos para crianças e adolescentes e o direito à convivência familiar e comunitária. **Políticas Sociais – Acompanhamento e Análise**. Brasília, Ipea, n. 11, 2005, p.188. Disponível em: <[http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/4571/1/bps\\_n.11\\_ENSAIO3\\_abrigos.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/4571/1/bps_n.11_ENSAIO3_abrigos.pdf)>. Acesso em: 12 maio 2020.

<sup>61</sup> FÁVERO, Eunice Teresinha; VITALE, Maria Amália Faller Vitale; BAPTISTA, Myrian Veras (orgs.). **Famílias de crianças e adolescentes abrigados: quem são, como vivem, o que pensam, o que desejam**. São Paulo: Paulus, 2008. Disponível em: <[https://www.neca.org.br/images/Familias\\_Abrigadas\\_miolo.pdf](https://www.neca.org.br/images/Familias_Abrigadas_miolo.pdf)>. Acesso em: 12 maio 2020.

Portanto, sendo a população usuária da Defensoria aquela que possui renda de até três salários mínimos<sup>62</sup> e as famílias atendidas em razão do acolhimento institucional de sua(s) criança(s) e/ou adolescente(s) é a mais excluída do acesso a bens e serviços, é muito provável que haja dificuldade ou impossibilidade delas buscarem suporte jurídico neste momento.

O acesso à Defensoria Pública, por exemplo, tem sido por telefone ou por mensagem via aplicativo WhatsApp, o que exige do/a usuário/a ter conhecimento dessa informação, contar com recursos tecnológicos e de telefonia (linha telefônica, celular, internet) ou obter auxílio de alguém que os tenham para apresentar sua demanda à instituição.

A precariedade ou ausência de meios para a comunicação desses/as usuários/as e a diminuição de serviços públicos em funcionamento e de equipes no atendimento (devido ao revezamento de profissionais ou em razão do teletrabalho) dificulta ou impossibilita muitas famílias de obterem informações e/ou suporte nas questões que embasaram a abertura do processo de acolhimento institucional ou de perda do poder familiar em andamento, pois:

- O desemprego ou a falta de condições para o trabalho informal, “autônomo”, acentua a precarização da vida, tornando o custeio do funcionamento do telefone (fixo ou móvel) ou da internet (e-mail) dispensáveis quando a garantia das condições mínimas de existência coloca-se à prova;
- Os serviços da Assistência Social e da Educação, que prestavam atendimento diário às famílias e que possibilitavam obter informações e/ou contato com a Defensoria, tiveram seus atendimentos presenciais suspensos (estes que eram uns dos maiores observadores quanto as percepções dos sintomas de violência e abuso sexual de crianças e adolescentes);
- Com os cortes de orçamento e orientações de muitas Secretarias, as visitas domiciliares dos/as profissionais da Assistência Social e da Saúde têm sido seletivas;
- As Unidades Básicas de Saúde, que também são equipamentos mais próximos da população atendida, têm destinado sua atenção e esforços para as demandas relativas à COVID-19 e, portanto, diminuem as possibilidades de articulação com essas equipes em demandas não consideradas urgentes neste momento;
- Com a pandemia, a circulação de pessoas na cidade passou a ser algo não recomendado neste momento e, portanto, atendimentos em serviços especializados, seja da Assistência Social quanto da Saúde (CREAS, CCM, CAPSi, CAPS AD, CAPS Adulto...) ficam mais comprometidos. Destaca-se que muitos já

---

<sup>62</sup> O salário mínimo nacional é R\$ 1.045,00 (mil e trinta e nove reais).

eram considerados de difícil acesso, pois não possuem unidades em todos os bairros da Cidade e os equipamentos em funcionamento estão distantes dos bairros mais periféricos de São Paulo. Além disso, a ausência de recurso financeiro para custear o traslado dos/as usuários/as também era um empecilho para a continuidade do acompanhamento deles/as nestes serviços.

A Defensoria Pública e outras instituições do Sistema de Justiça ao justificarem a pertinência do atendimento pela via remota, muitas vezes utilizam-se do discurso do “direito da população atendida” e “o melhor interesse da criança ou do/a adolescente envolvido/a”, entretanto, a oferta de seus serviços desconsideram a população pobre, preta e periférica que atendem, a mesma que tem sofrido brutalmente os efeitos da pandemia<sup>63</sup>.

O Serviço Social que tem o compromisso com a defesa intransigente dos direitos humanos, com a qualidade dos serviços prestados à população e que se posiciona em favor da equidade e da justiça social que assegurem a universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, tem o dever de analisar as contradições e os interesses postos nesta conjuntura.

E concretamente, como movimento de resistência e na perspectiva do que está sendo problematizado, a articulação com a rede e os movimentos sociais tem sido uma estratégia para tentar alcançar, mesmo que precariamente, os/as usuários/as que costumeiramente não acessam à Justiça e ainda menos o farão somente pelas vias da tecnologia proposta.

Atender somente aqueles/as que dispõem dos recursos tecnológicos que lhe permitem usufruir do atendimento remoto ofertado é ratificar a exclusão do acesso e a invisibilidade social desses sujeitos. Trata-se do que YAZBEK (1993) nomeou como uma

---

<sup>63</sup> Muitos dados têm sido divulgados sobre como a pandemia da COVID-19 afeta desigualmente as pessoas a depender de sua condição social. Indica-se:

PIRES, Luiza Nassif Pires; CARVALHO, Laura; XAVIER, Laura de Lima. **COVID-19 e desigualdade: a distribuição dos fatores de risco no Brasil.** Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/340452851\\_COVID-19\\_e\\_Desigualdade\\_no\\_Brasil](https://www.researchgate.net/publication/340452851_COVID-19_e_Desigualdade_no_Brasil)>. Acesso em: 12 maio 2020.

BBC: 92% das mães nas favelas dizem que faltará comida após um mês de isolamento, aponta pesquisa. **Locomotiva Instituto de Pesquisa**, 2020. Disponível em: <<https://www.ilocomotiva.com.br/single-post/2020/04/02/BBC-92-das-m%C3%A3es-nas-favelas-dizem-que-faltar%C3%A1-comida-ap%C3%B3s-um-m%C3%AAs-de-isolamento-aponta-pesquisa>>. Acesso em: 12 maio 2020.

exclusão integrativa, oriunda pela lógica do próprio capitalismo e que reflete, sobretudo, o nível da desigualdade social:

Trata-se de uma inclusão que se faz pela exclusão, de uma modalidade de participação que se define paradoxalmente pela não-participação e pelo mínimo usufruto da riqueza socialmente construída. A noção de exclusão integrativa não se esgota no plano econômico e político. Tal abordagem envolve o campo das representações, ao buscar apreender as significações subjetivas da experiência vivida em condições objetivas. Em outros termos, considera-se aqui que o conjunto das privações e carências que configuram objetivamente a exclusão expressa-se em um 'estoque simbólico' articulado a partir da instabilidade existencial que situa os excluídos no 'limite-possível' da sobrevivência. (YAZBEK, 1993, p. 69)<sup>64</sup>.

Portanto, o/a assistente social tem muito a contribuir quando problematiza a oferta do atendimento remoto, a simplificação da execução do seu trabalho e a naturalização ou responsabilização individual pelas dificuldades dos/as usuários/as para representarem-se nos processos em curso.

Por fim, é inquietante perceber que uma instituição que nasceu da luta de movimentos sociais e organizações da sociedade civil por direitos, nesse momento tem dificuldade para compreender a natureza e a estrutura necessária de trabalho do seu corpo técnico, perdendo as potencialidades que o trabalho multidisciplinar pode trazer para melhor compreensão das demandas da parcela da população mais afetada pela crise de saúde e social atual, bem como traçar estratégias coletivas para estar mais próxima e atuante nas expressões da questão social na vida desses indivíduos.

---

<sup>64</sup> YAZBEK, Maria Carmelita. **Classes subalternas e assistência social**. São Paulo: Cortez, 1993.

### **III. Apontamentos sobre atribuições profissionais de ASSISTENTES SOCIAIS NO MINISTÉRIO PÚBLICO e requisições em tempos de distanciamento social e trabalho remoto**

Yone da Cruz Martins de Campos  
Natacha de Oliveira Souza<sup>65</sup>

Este breve texto busca trazer alguns apontamentos sobre o Serviço Social no Ministério Público, a partir da realidade de São Paulo, em tempos de distanciamento social e trabalho remoto decorrente da pandemia do coronavírus.

Importante dizer que as/os profissionais, assistentes sociais e psicólogas/os, do Ministério Público do Estado de São Paulo - MPSP, em sua maioria estão lotada/os no Núcleo de Assessoria Técnica Psicossocial (NAT), subordinado ao Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Cíveis e de Tutela Coletiva (CAO Cível e de Tutela Coletiva), com equipes técnicas lotadas na Capital e em áreas regionais - na região metropolitana e no interior do estado de São Paulo, tendo como competência a prestação de suporte técnico-especializado, nas seguintes áreas de atuação: I – Infância e Juventude; II – Direitos Humanos, com abrangência na defesa do idoso, da pessoa com deficiência, inclusão social, violência contra a mulher e saúde pública; III – Educação; IV – Meio ambiente; V – Habitação e Urbanismo.

Os princípios e especificidades do trabalho da/o assistente social do Ministério Público são fundamentados nas diretrizes que regulamentam o Serviço Social enquanto profissão – sobretudo, a Lei 8.662/1993 (Lei de Regulamentação da profissão) e o Código de Ética do/a Assistente Social (Resolução CFESS 273/93).

Esses profissionais têm a sua atuação, na esfera da política pública, voltada à compreensão das condições de acesso dos sujeitos e grupos populacionais aos recursos produzidos pela sociedade para a satisfação de suas necessidades, bem como às formas de acesso à garantia de direitos, participação e cidadania na sociabilidade contemporânea. Nesse cenário se posicionam as competências e atribuições profissionais dos e das assistentes sociais que integram o NAT do MPSP, buscando intervenções no campo da defesa, viabilização e ampliação do acesso e participação social dos sujeitos.

---

<sup>65</sup> Assistentes Sociais no MPSP. Pesquisadoras convidadas no NCA-SGD.

Considerando que profissionais da área da Psicologia também compõem as equipes de atuação no NAT e que as especificidades constitutivas e atribuições privativas de cada área das profissões - Serviço Social e Psicologia – devem ser respeitadas, reportamos a seguir o que foi estabelecido como competências de assistentes sociais e psicólogos/as, de acordo com Ato Normativo nº 724/2012<sup>66</sup> – PGJ, de 13 de janeiro de 2012 :

Art. 4º. Caberá ao NAT o assessoramento técnico aos órgãos do Ministério Público para:

I – avaliar políticas públicas sociais, planos, programas e projetos relativos às matérias de Serviço Social e Psicologia dos órgãos da Administração Direta ou Indireta do Estado e dos Municípios, organizações da sociedade civil, movimentos sociais e Conselhos de Direitos, sugerindo medidas para implementação ou reordenamento das políticas já existentes; II – planejar, executar e avaliar pesquisas dos órgãos da Administração Direta ou Indireta do Estado e dos Municípios, organizações da sociedade civil, movimentos sociais e Conselhos de Direitos que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações e decisões no âmbito do Ministério Público do Estado de São Paulo; III – mapear recursos da rede de serviços socioassistenciais de saúde, educação, habitação, trabalho, esporte, cultura, lazer e demais políticas públicas para subsidiar as atividades próprias dos órgãos de execução do Ministério Público do Estado de São Paulo; Parágrafo único. São instrumentos de atuação do NAT a realização de visitas institucionais, reuniões, pesquisas, relatórios e pareceres técnicos.

No contexto da pandemia e instituição de trabalho remoto pelo MPSP, estão sendo requisitadas às/aos profissionais algumas ações, entre elas:

- Orientação e acompanhamento à assistência em saúde de crianças e adolescentes em regime de acolhimento institucional (nas modalidades de Serviço de Acolhimento Institucional a Crianças e Adolescentes - SAICA, Casa-Lar e Serviço de Acolhimento Familiar – SAF) no que tange à atual pandemia do Novo Coronavírus (COVID-19), através de contatos telefônicos com objetivo de acolhimento das dificuldades enfrentadas frente à pandemia, bem como análise e repasse das informações aos promotores solicitantes com objetivo de subsidiar possíveis ações para garantia de acesso à promoção e preservação da saúde,

---

<sup>66</sup> ATO NORMATIVO Nº 724/2012-PGJ, DE 13 DE JANEIRO DE 2012 (Protocolado nº 5.358/2012). Texto compilado até Ato (N) nº 760/2013 – PGJ, de 06/02/2013 Institui, no Ministério Público do Estado de São Paulo, o Núcleo de Assessoria Técnica Psicossocial – NAT.

educação, assistência social e contato familiar pelas crianças e adolescentes em situação acolhimento;

- Acompanhamento remoto aos Centros da Fundação CASA (que executa medida de internação de adolescentes a quem é atribuído ato infracional) através de ligações telefônicas, inicialmente, abordando temas relacionados à saúde, educação, absenteísmo de funcionários e contatos com familiares de adolescentes, bem como análise e repasse das informações aos promotores solicitantes com objetivo de subsidiar possíveis ações para garantia de acesso à promoção e preservação da saúde, educação, assistência social e contato familiar pelos adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de internação;
- Atuação em grupos temáticos para elaboração de diretrizes técnicas em relação à violência, Infância e Juventude (acolhimento institucional e medidas socioeducativas), saúde mental, Idosos, População em situação Rua, Rendas alternativas e educação;
- Reuniões remotas com a área da infância e juventude e coordenação do NAT (técnica e de membros do Ministério Público), setor técnico da Promotoria de Justiça da Infância e Juventude da Capital - Setor de Defesa dos Interesses Difusos e Coletivos (PJIJC – SDIDC), promotores solicitantes, e atores da rede socioassistencial para discussões, proposições, análises e encaminhamentos de ações.

Demandas essas, realizadas pelas/os profissionais de forma remota, por meio de ligações telefônicas, videoconferência através das ferramentas Microsoft Teams e WhatsApp.

As solicitações análogas ao estudo ou avaliação social geralmente são encaminhadas à equipe do NAT, por meio de procedimentos como Inquérito Civil-IC, ou Procedimentos Administrativos e de Acompanhamento – PA ou PAA, partindo de denúncias ou casos individuais sobre suspeita ou violação de direitos, cuja perspectiva de atuação técnica remete à garantia do direito coletivo, não tendo ocorrido esse tipo de solicitação nesse momento de pandemia da COVID 19.

O trabalho remoto implantado no Ministério Público do Estado de São Paulo, vislumbrando a necessidade de distanciamento social, devido sua urgência, não precedeu de planejamento ou organização, incluindo recursos materiais para a garantia de sua efetivação levando à utilização de recursos próprios dos profissionais. No entanto, foi a estratégia possível, até o momento, para identificação e entendimento da efetividade das políticas públicas de garantia de direito e apreensão e compreensão da realidade e das dificuldades encontradas no contexto atual frente aos impactos da COVID 19.

Este relato visou situar brevemente as requisições que chegam ao Serviço Social, no interior do NAT, no contexto da pandemia do coronavírus. Em razão das recentes medidas de distanciamento social e consequente adoção do trabalho remoto, as/os profissionais estão em processo de análise e posicionamento frente às alterações que foram provocadas na rotina de trabalho, de maneira a efetivar estratégias viáveis, éticas e seguras para contribuir com a garantia de direitos à população e grupos mais diretamente afetados pela pandemia.

## Primeiras conclusões

Este boletim não pretendeu elaborar respostas para o momento vivenciado, mas sistematizar e socializar os principais impactos e desafios colocados às/aos assistentes sociais na emergência da pandemia e do estabelecimento do teletrabalho, com vistas a subsidiar reflexões e aprofundamentos, já que estamos longe de chegar ao fim dessa crise sanitária que agravou ainda mais o caos socioeconômico e político que vem cada vez mais atingindo principalmente as famílias pobres, pretas e periféricas.

No exercício de elaborar considerações finais, destaca-se alguns pontos que se assemelham ou se diferenciam entre as instituições e espaço sócio-ocupacionais retratados.

É certo que a pandemia e a instauração do trabalho remoto ocorreram sem que houvesse tempo para o planejamento e a oferta de condições objetivas para o teletrabalho. Entretanto, a Defensoria Pública parece ter se mobilizado um pouco mais para garantir os equipamentos de trabalho.

O processo de trabalho da/o assistente social nessas instituições é demarcado por algumas particularidades. Enquanto no Judiciário a ênfase se dá na elaboração do atendimento individual, por meio da elaboração de estudos/perícias sociais e de seus registros, em forma de relatórios, laudos e pareceres, no Ministério Público há um direcionamento para a contribuição profissional se dar mais esfera coletiva, o que também ocorre na Defensoria.

Nesse contexto, as/os assistentes sociais do Judiciário têm sido mais afetadas/os com a pressão para a realização de estudos e perícias sociais por teleconferência.

Assistentes sociais das três instituições apontam que nesse momento atípico fortaleceu-se a troca de informações, discussões e orientações por meio de reuniões inter e extra institucional - por meio virtual. E os serviços de acolhimento institucional de crianças e adolescentes aparecem como foco de atenção das três instituições. Entretanto, tais serviços têm tido dificuldade em garantir, por exemplo, que as crianças e as/os adolescentes realizem as tarefas escolares online, já que não há recursos de computador ou celular para cada um/a delas/es. Nesse sentido, não seria importante alguma forma de articulação entre as três instituições para discutirem as

particularidades do trabalho com os sujeitos em comum que atendem e os desafios dos tempos atuais?

Ficam aqui reflexões e questões ainda em busca de respostas. As quais somente poderão ser alcançadas na medida da efetiva disponibilidade para o diálogo por parte dos entes envolvidos e do efetivo compromisso com a prestação de serviços públicos de qualidade – enquanto direito da/do cidadã/o.

**São Paulo, maio de 2020.**

**Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Crianças e Adolescentes – ênfase no Sistema de Garantia de Direitos – NCA/SGD. PPGSSO-PUCSP.**



### **NÚCLEO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOBRE CRIANÇAS E ADOLESCENTES: ÊNFASE NO SISTEMA DE GARANTIA DE DIREITOS**

A política para crianças, adolescentes e jovens tem sido palco de contínuos e intensos confrontos de concepções e de práticas, especialmente em torno da doutrina de proteção integral preconizada no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Apesar dos avanços alcançados após a sua promulgação, são recorrentes e cada vez mais acentuados os movimentos com vistas a alterações e retrocessos na legislação e na política social da área em desacordo com os princípios estabelecidos na Constituição Federal e no ECA. Na perspectiva da intransigente defesa dos direitos das crianças, do/as adolescentes, do/as jovens e de suas famílias, o Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Crianças e Adolescentes se ocupa da investigação em torno das questões da área, privilegiando o Sistema de Garantia de Direitos, de modo a subsidiar as reflexões e as intervenções profissionais nos vários âmbitos do poder público e da sociedade civil.

**E-mail: [nucleoca2018@gmail.com](mailto:nucleoca2018@gmail.com)**