



9º Encontro Internacional de Política Social
16º Encontro Nacional de Política Social
Tema: A Política Social na Crise Sanitária revelando Outras Crises
Vitória (ES, Brasil), 13 a 15 de junho de 2023

Eixo: Serviço Social: Fundamentos, Formação e Trabalho Profissional.

O trabalho de assistentes sociais e a incorporação do teletrabalho em tempos de e, para além, da pandemia

Cristiane Medeiros da Silveira¹
Tatiana Reidel²

Resumo: Reflete-se sobre o trabalho de Assistentes Sociais na saúde em tempos de pandemia e a adoção do trabalho remoto, identificando os aspectos legais que nortearam o trabalho, as condições éticas e técnicas, os limites e as estratégias de atuação. A metodologia adotada foi revisão de literatura e pesquisa bibliográfica. Os resultados evidenciam que o teletrabalho aprofunda a precarização, o isolamento, a sobrecarga feminina e o adoecimento. Revelam-se mais limites do que potencialidades. Esta modalidade de trabalho deve ser prioridade entre as pautas e debate da categoria profissional, considerando que o Conselho Federal de Serviço Social autorizou ineditamente, com ressalva, o exercício profissional nesta modalidade e, embora o estado de calamidade tenha passado, o teletrabalho permanece.

Palavras-chave: Serviço Social. Teletrabalho. Pandemia. Saúde Pública.

The work of social workers and the incorporation of teleworking in times of and beyond the pandemic

Abstract: This work brings results and reflections based on bibliographical research on the work of Social Work in health in times of a pandemic and the adoption of remote work, identifying the legal aspects that guided professional work, ethical and technical conditions, professional limits, and action strategies. The methodology used was the literature review and bibliographical research. The results showed that the context of telework deepens precariousness, isolation, female overload, and illness. Therefore, more limits than potentialities are evident. This modality of work must be a priority among the agendas and debate of the category of social workers, considering that the Federal Council of Social Service has unprecedentedly authorized, with reservations, professional practice in this modality and, although the state of calamity has passed, telecommuting has not passed and joined this modality.

Keywords: Social Work. Telework. Pandemic. Public Health.

INTRODUÇÃO

Este artigo resulta de pesquisa que objetivou refletir sobre o trabalho do Serviço Social na saúde em tempos de pandemia e de teletrabalho, identificando os aspectos legais que nortearam o trabalho profissional, as condições éticas e técnicas, os limites profissionais e as estratégias de atuação. Foi desenvolvido a partir da revisão de literatura considerando as bases de referência presentes no *Scientific Electronic Library*

¹ Companhia Riograndense de Saneamento (CORSAN). E-mail: cristianemdasilveira@gmail.com

² Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). E-mail: tatyreidel@gmail.com

Online (SciELO), Google Acadêmico e na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), que inclui as fontes de Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Índice Bibliográfico Espanhol de Ciências da Saúde (IBECS) e *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE) no período de 2020 a 2022.

A identificação para a busca foi realizada utilizando como descritores: serviço social; teletrabalho; assistentes sociais; pandemia COVID-19, serviços de saúde; pandemias; COVID-19; atenção à saúde; serviço social; assistentes sociais; políticas de saúde; condições de trabalho; política pública; saúde pública, saúde do trabalhador, prática profissional, desastres. Esses descritores foram combinados e acrescidos do operador booleano “OR”. Resultaram 1763 publicações e após a leitura e análise restaram 15 artigos selecionados que constituiu a amostra final.

Os critérios de inclusão e exclusão utilizados foram a relação do conteúdo dos artigos com os objetivos da pesquisa, que se consubstanciaram em quatro categorias, quais sejam: Aspectos legais que nortearam o trabalho profissional do assistente social em trabalho remoto; Condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social no trabalho remoto; Limites profissionais e as Estratégias e potencialidades do trabalho de assistentes sociais na modalidade de trabalho remoto na área da saúde.

Considerando a conjuntura do teletrabalho em Serviço Social e a pandemia de COVID-19, o período de pesquisa compreendeu os anos de 2020 a 2022. Os termos teletrabalho e trabalho remoto conduziram-se como sinônimos considerando a definição na CLT e a nota do CFESS (Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia) que utilizam os termos na mesma perspectiva.

2. O TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA SAÚDE E AS IMPLICAÇÕES DO TELETRABALHO EM TEMPOS DE COVID-19

A política social pública de saúde, historicamente, é campo de trabalho do Serviço Social, assim como a luta das(os) assistentes sociais pela sua efetivação enquanto direito de todos e dever do estado, conforme exposto na Constituição Federal de 1988 e na Lei 8080/90. Conforme Bravo e Pelaez (2021), a conjuntura atual é marcada pela crise econômica estrutural do capital aliada à crise sanitária, causada pela pandemia de COVID-19, de modo que este quadro traz graves consequências para as

políticas sociais e para os trabalhadores e trabalhadoras.

Como estratégia na luta contra o coronavírus, visando frear o contágio e evitar a superlotação dos hospitais, foi indicado o uso de máscaras, o uso de álcool gel e o isolamento social. Desse modo, algumas profissões foram elencadas como essenciais (aptas a manterem o seu trabalho de modo presencial) e outras deslocadas para o exercício do teletrabalho ou trabalho remoto (MATOS, 2020).

Diante deste contexto, o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) se viu na iminência de reger as modalidades de trabalho que passaram a se fazer presentes nos diferentes espaços sócio-ocupacionais das(os) assistentes sociais e com isto expediu uma série de documentos, orientações e suporte à categoria. Como exemplo cita-se a autorização inédita para o trabalho remoto ou teletrabalho, pois para uma gama de assistentes sociais, inseridas(os) no mercado formal de trabalho, esta nova realidade passou a se fazer presente.

A partir da análise dos artigos selecionados foi possível, tomando como referência as categorias citadas anteriormente, observar que com relação aos aspectos legais, quatro artigos trazem contribuições sobre esta categoria: FERREIRA, 2021; MANUS; MANUS, 2021; PRA; MARTINI; CRUZ, 2021; RAICHELIS; ARREGUI, 2021. Estas produções conceituaram teletrabalho a partir da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e duas, também, diferenciaram teletrabalho de *home office*.

Tal apontamento é relevante, pois os artigos abordaram que foi a partir da Reforma Trabalhista, ocorrida em 2017, que o teletrabalho foi introduzido na legislação e ganhou campo específico na Lei. Isto é, na CLT ele está previsto no Capítulo II-A e conceituado no Artigo 75-b:

Art. 75-B. Considera-se teletrabalho ou trabalho remoto a prestação de serviços fora das dependências do empregador, de maneira preponderante ou não, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação, que, por sua natureza, não se configure como trabalho externo (BRASIL, 1943, s/p).

Na Lei supracitada os termos teletrabalho e trabalho remoto são tratados como sinônimos, embora Prá, Martini e Cruz (2021, p. 4) ao utilizarem a ideia de Rocha e Amador (2018), especificaram que Trabalho Remoto é “aquele menos vinculado à produção industrial e desenvolvido necessariamente com o uso de Tecnologias e Comunicação (TIC)”, enquanto Raichelis e Arregui (2021) trataram teletrabalho e trabalho remoto como semelhantes. As alterações no capítulo correspondente ao

teletrabalho, na Lei 5.452/43, a partir da Medida Provisória Nº 1.108, de 25 de março de 2022, reforçam a ideia de que o teletrabalho se fortaleceu e se legitimou com a pandemia.

Sobre o *home office*, Prá, Martini e Cruz (2021), utilizando do conceito de Barros e Silva (2010), explicaram tratar-se daquele trabalho “[...] onde os trabalhadores desenvolvem ‘a maior parte do trabalho na própria residência; fora, portanto, do escritório da empresa ou de qualquer outro tipo de ambiente físico profissional” (BARROS; SILVA, 2010 p 73 *apud* PRÁ; MARTINI; CRUZ, 2021, p. 5).

De acordo com Ferreira (2021, p. 105), considera-se trabalho em *home office*:

[...] aquele trabalho feito em casa, conforme sua tradução literal para a língua portuguesa. Porém, o trabalho *home office* não precisa ser realizado necessariamente na residência do empregado, mas sim pode ser feito em qualquer lugar, desde que seja executado de modo totalmente remoto. [...] Não é preciso que o *home office* seja especificado no contrato de trabalho, diferentemente do teletrabalho, tendo em vista que trata-se apenas de política interna da própria empresa, havendo contudo, a necessidade do controle de jornada por parte dos empregadores, devendo o empregado realizar a mesma jornada a qual realizaria nas dependências da empresa, nos mesmos horários e intervalos estabelecidos.

Em suma, para Antunes (2020a, p. 19-20 *apud* LOLE, 2021, p. 88): “no *home office*, os direitos trabalhistas devem ser iguais àqueles que vigoram no interior das empresas”. Enquanto no teletrabalho “as condições devem constar do contrato de trabalho estabelecido entre as partes”.

Outra questão importante é que no Serviço Social não existem normativas por parte do conjunto CFESS/CRESS que regulamentem o teletrabalho ou trabalho remoto. O que se tem, diante da pandemia, é uma autorização inédita para que se exerça o trabalho nesta modalidade, apesar de algumas instituições, antes mesmo da pandemia, já estivessem experienciando a modalidade, como, por exemplo, o Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) (PRÁ; MARTINI; CRUZ, 2021).

Esta excepcionalidade foi divulgada pelo CFESS, no dia 18 de março de 2020, em nota intitulada: “Orientações sobre o exercício profissional diante da pandemia de Coronavírus – COVID-19”, com a ressalva de caráter excepcional frente ao contexto pandêmico, conforme pode ser visto abaixo:

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 que nos referimos, diante da situação pandêmica em que se encontra o país (CFESS, 2020, s/p).

Em 23 de março de 2020, o CFESS publicou novas orientações através do CFESS MANIFESTA. Este documento versa sobre “Os impactos do Coronavírus no trabalho do Assistente Social” e a partir de oito questões esclarecem perguntas frequentes da categoria diante da pandemia. Importante referir que a partir desta manifestação ficaram instituídas as atividades que não estão autorizadas a serem realizadas pelos assistentes sociais na modalidade remota e ratificou tratar-se de momento de autorização específica.

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, 2020a, grifo nosso).

Em síntese, entende-se que os aspectos legais relevantes que nortearam o trabalho profissional do(a) assistente social em teletrabalho foram: as publicações do CFESS, dos dias 18 e 23 de março de 2020, um texto do Conselho Federal que tece reflexões sobre o teletrabalho e a teleperícia e o próprio Código de Ética do(a) assistente social. Ademais, a legalidade do teletrabalho encontra respaldo na CLT, desde o ano de 2017, a partir da reforma trabalhista, e é esta Lei que rege as relações de trabalho no país para os trabalhadores do regime geral da previdência social.

No que diz respeito às condições éticas e técnicas do trabalho do assistente social na modalidade remota, a pesquisa evidenciou que quatro artigos discorreram sobre o tema. São eles: CFESS, 2020b; PESSOA; BERWIG; ALMEIDA, 2021; PRA; MARTINI; CRUZ, 2021; RAICHELIS; ARREGUI, 2021.

Os autores concordam que o teletrabalho acarreta limitações éticas e técnicas ao trabalho profissional do(a) assistente social, em diferentes políticas sociais públicas e refletem que nem todo trabalho poderá ser exercido por via remota, pois o Serviço Social trabalha com as condições objetivas dos sujeitos, com a leitura de realidade, com o conhecimento do “território vivo” (PRÁ; MARTINI; CRUZ; 2021) e é nesta relação com o usuário que também se constroem estratégias de transformação.

Além disso, nos quatro artigos vem à tona a questão da autonomia profissional, apesar de dois utilizarem o referido termo e os outros dois o trazerem de modo reflexivo. Ou seja, frente ao contexto pandêmico e do trabalho profissional via teletrabalho, é fundamental que o(a) assistente social disponha de autonomia para definição de quais trabalhos podem ser desenvolvidos por via remota e quais estão impossibilitados.

Estas conclusões ancoram-se no Código de Ética da Categoria, como por exemplo, compromisso com a qualidade do serviço prestado e garantia do sigilo profissional. Sendo primordial a reflexão do(a) assistente social na escolha dos instrumentos de trabalho e que se reflita sobre a finalidade/objetivo do trabalho a ser realizado (CFESS, 2020b; PESSOA; BERWIG; ALMEIDA, 2021; PRÁ; MARTINI; CRUZ, 2021; RAICHELIS; ARREGUI, 2021).

Ademais, em dois artigos (CFESS, 2020b; PRÁ; MARTINI; CRUZ, 2021) ocorre a diferenciação de trabalho remoto e ferramentas remotas. Considera-se como algo importante a ser definido neste estudo, pois concorda-se com os autores de que algumas ferramentas remotas já eram utilizadas antes mesmo da pandemia como “e-mails, planilhas de Microsoft Excel, Google Drive e Google Maps para comunicação entre profissionais, monitoramento e avaliação das ações de profissionais do NASF-AB e vigilância em saúde ocorrem desde 2013” (SOUZA; MARTINI *apud* PRÁ; MARTINI; CRUZ, 2021, p. 7).

Algumas ferramentas remotas já eram utilizadas pelo Serviço Social antes da pandemia e implantação do teletrabalho, tal como o contato telefônico, por exemplo. Então, compreendemos que existe uma diferença entre trabalho remoto ou teletrabalho e o uso de ferramentas remotas. O uso dessas ferramentas pode ser utilizado nesse momento, inclusive, por serviços que estão desenvolvendo atendimentos presenciais, no sentido de diminuir a necessidade ou o tempo de exposição dos trabalhadores/as e usuários/as em uma sala de atendimento (CFESS, 2020b, p. 7).

Mesmo com tal constatação, o CFESS (2020b, p. 7) advertiu que “[...] as ferramentas remotas não podem se confundir com a finalidade do trabalho profissional ou não podem ser entendidas como um fim em si mesma”. De modo que, na perspectiva do Conselho, há uma série de atividades que não podem ser realizadas exclusivamente por via remota e que, mensurar os limites profissionais e as condições éticas e técnicas na definição dos instrumentos de trabalho, se faz fundamental (CFESS, 2020b).

Pessoa, Berwig e Almeida (2021) atentaram sobre a necessidade de cobrança de condições dignas de trabalho que objetivem garantir a qualidade do serviço prestado pelo assistente social. Além do mais, Raichelis e Arregui (2021) alertaram que devem ser consideradas as condições sociais e materiais da população usuária das políticas públicas e as situações em que os usuários não dispõem de celular, computador, internet ou outros recursos que demandam o atendimento remoto.

O estudo de Duarte (2022) vai ao encontro desta reflexão. A autora aborda o trabalho remoto e a política de assistência social³ e expõe a violação dos direitos dos usuários que, diante da pandemia, se viram na iminência do atendimento remoto, o que acabou, conseqüentemente, sobrecarregando a assistência social:

[...] é plenamente possível desenvolver, mesmo no âmbito das políticas públicas, sistemas de atendimentos não presenciais ou pré-presenciais sem ter a certeza de que todos os cidadãos estão aptos a usufruir desse serviço, pois a premissa legalista de igualdade formal de oportunidades está acima de qualquer desigualdade de acesso à informação, à educação, às condições materiais, etc.[...] mesmo serviços de 0800 ou similares [...] podem ser excludentes para pessoas analfabetas e/ou que não compreendem termos técnicos ou que não sabem informar CPF, entre outras solicitações prévias para efetivação do atendimento (DUARTE, 2022, p.191).

³ Cita-se este estudo que reflete sobre trabalho remoto e a política de assistência social porque concorda-se com a autora. Ademais, as situações exemplificadas são vivenciadas no campo da saúde ou demais políticas e/ou instituições.

Essa leitura de realidade é primordial na definição dos instrumentos de trabalho a serem utilizados, uma vez que, além das questões éticas e técnicas, estão em jogo, um confronto entre a preservação da vida do profissional e os direitos dos(as) usuários (as)

[...] de terem atendidas suas necessidades no momento em que mais necessitam de apoio, em que estão submetidos(as) à violação de direitos, violência doméstica contra a mulher, abusos sexuais contra crianças e adolescentes, violência contra idosos e pessoas com deficiência. (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p.147).

Portanto, confirma-se que esta relação entre profissional e usuário(a) não pode ocorrer somente por via remota, pois há uma dimensão do trabalho do assistente social que está inserida no caráter socioeducativo e reflexivo, construído no cotidiano, nas relações entre as partes e respeitando o sigilo profissional, direito do usuário(a) e compromisso ético do serviço social. Dessa forma, o uso somente das TIC e o atendimento exclusivo por via remota pode comprometer alguns princípios éticos e técnicos da profissão e proporcionar limites no trabalho profissional, isto é, ambas categorias estão intrinsecamente ligadas.

Ainda assim, refletir sobre demais aspectos do trabalho remoto durante a pandemia parece indispensável, uma vez que dos 15 artigos selecionados para este estudo, 13 revelaram pontos negativos do exercício profissional por via do teletrabalho. Alguns destes estudos não foram produzidos por assistentes sociais⁴, o que também é relevante, porque evidencia que as limitações e os pontos negativos do trabalho remoto exacerbam a profissão de Serviço Social e pode impactar em diferentes profissões, em diferentes usuários(as) e em diferentes políticas públicas ou instituições privadas.

Os artigos que abordam as reflexões sobre as limitações do teletrabalho são: CESAR, 2022; CFESS, 2020b; DUARTE, 2022; FERREIRA, 2021; LANZA; FAQUIN; SANTOS *et al.*, 2021; LOLE, 2021; MANUS; MANUS, 2021; PESSOA; BERWIG; ALMEIDA, 2021; PRA; MARTINI; CRUZ, 2021; RAICHELIS; ARREGUI, 2021; SANTOS; MEIRELLES, 2021; SOUZA, 2021; 2022.

Neste sentido, Pessoa; Berwig e Almeida (2021), se referindo a documentos do CFESS, reforçaram o parecer contrário do Conselho, no que toca às perícias socioeconômicas por meios digitais referendando, inclusive, a questão do sigilo

⁴ FERREIRA, 2021; MANUS, MANUS, 2021.

profissional, entoando, portanto, limitações ao trabalho profissional na modalidade remota.

Com relação à pandemia e ao teletrabalho, os autores de dez artigos (CFESS, 2020b; CRUZ, 2021; FERREIRA, 2021; LOLE, 2021; MANUS, MANUS, 2021; PRA; MARTINI; CRUZ, 2021; RAICHELIS; ARREGUI, 2021; MORAES; FERREIRA; VOCCI *et al.*, 2022; SANTOS; MEIRELLES, 2021; SOUZA, 2021; 2022) concordaram que a crise sanitária, econômica e social, causada pela pandemia de COVID-19, acelerou o incremento do teletrabalho e intensificou o uso das TIC. Até mesmo naqueles espaços em que o teletrabalho já vinha sendo introduzido em forma de projeto, como, por exemplo, no INSS.

Além disso, cinco autores (LANZA; FAQUIN; SANTOS *et al.*, 2021; LOLE, 2021; RAICHELIS; ARREGUI, 2021; SOUZA, 2021; 2022) consideraram que a introdução do teletrabalho, conjuntamente com as TIC, consiste em mais uma estratégia de exploração do capitalismo, que, por sua vez, visa aumentar os lucros, a produtividade, a precarização do trabalho, a substituição do trabalho vivo por trabalho morto, a intensificação da exploração do trabalho assalariado, a economia para as instituições, o distanciamento dos trabalhadores das lutas coletivas, entre outras mazelas que podem acarretar impactos negativos na saúde dos trabalhadores.

Ainda sob o raciocínio dos limites e pontos negativos do teletrabalho, Santos e Mereiles (2021, p. 12) expuseram que, apesar de ele vir dissimulado como algo positivo em razão de ser exercido na residência, na verdade “[...] traz em seu bojo o aprofundamento da perda dos direitos do trabalho; da sociabilidade do trabalhador com seus pares; o aumento de horários e carga de trabalho; a invasão dos momentos de vida convertidos em tempo de trabalho; a terceirização [...]”.

Nesta direção, o teletrabalho também beneficia financeiramente as organizações empregadoras porque repassa ao trabalhador gastos, como, por exemplo, internet, celular, computador, mobília, luz, água, folhas, canetas, entre outras necessidades, possivelmente, também onerando financeiramente a classe trabalhadora que está sob esta modalidade de trabalho. Todas estas mudanças no mundo no trabalho não passaram isentas nos serviços públicos. Destarte, o CFESS (2020b) entendeu que o trabalho remoto ou teletrabalho vem sendo apresentado aos serviços públicos como:

[...] elemento para modernização, aumento de produtividade e, inclusive, como algo benéfico aos/às trabalhadores(as). Contudo, para nós é diametralmente oposto. Parece-nos algo que se soma à defesa da privatização dos serviços públicos, apreendido como algo eficaz a ser copiado das empresas privadas, em uma lógica generalista, sem se preocupar com os impactos sobre a qualidade do serviço prestado (CFESS, 2020b, p. 4).

Outra relevante característica percebida nos estudos que discorreram sobre o teletrabalho durante a pandemia diz respeito à sobrecarga feminina. Esta conclusão aparece em quatro artigos: LOLE, 2021; MANUS; MANUS, 2021; PRA; MARTINI; CRUZ, 2021; SANTOS; MEIRELLES, 2021. Os autores comungam de que o acúmulo de atividades, a invasão do trabalho na vida privada, o sentimento de solidão e a ausência de descanso e lazer, atingiu em cheio as mulheres, acarretando sobrecarga feminina, adoecimentos e exaustão.

É fundamental destacar que a pandemia de Covid-19 e o teletrabalho tiveram um impacto muito específico naquilo que diz respeito ao trabalho feminino. Por uma série de fatores históricos, econômicos e sociais, as mudanças trazidas pelo confinamento não afetam os dois gêneros da mesma forma. Podemos começar destacando o fato de que mais de 8 milhões de mulheres deixaram o mercado de trabalho no Brasil desde o início da pandemia de Covid-19 (MANUS; MANUS, 2021, p. 81).

Tal reflexão merece ênfase porque o Serviço Social é composto majoritariamente por mulheres, servidoras públicas, inseridas em diferentes espaços sócio-ocupacionais. Portanto, também padece dos processos de precarização do trabalho e da sobrecarga feminina.

Nossa profissão é composta majoritariamente por mulheres que ainda são, na sua ampla maioria, as responsáveis pelo cuidado com as pessoas com quem convivem e pelas tarefas domésticas, como a limpeza da casa. Desse modo, 'em tempos de escolas fechadas, de expressas orientações para que a população idosa não saia de casa, de suspensão do trabalho das trabalhadoras domésticas e diaristas, há uma tendência maior ainda de sobrecarga em todas as dimensões: física, emocional etc.' (MATOS, 2020, p. 243 *apud* LOLE, 2021, p. 90).

Isto é, nos estudos evidenciou-se que as(os) assistentes sociais, durante o período pandêmico, ou viveram as mazelas e as limitações éticas e técnicas do trabalho remoto/teletrabalho ou estiveram inseridas(os) no trabalho presencial em políticas públicas essenciais, como a saúde e a assistência social, e sofreram com a desproteção e desrespeito à vida humana, além de serem, muitas vezes, cogitadas a atuarem em demandas que não são da competência ou atribuição profissional, como, por exemplo,

comunicação de óbitos, triagem clínica e notificação de alta hospitalar (CFESS, 2020b; RAMOS; SILVA; OLIVEIRA *et al.*, 2021).

No que se refere às estratégias de atuação e potencialidades do trabalho remoto na saúde, não se pode negar que, diante da pandemia e da indicação de isolamento social por parte de órgãos sanitários, visando preservar vidas e não gerar desemprego, o teletrabalho foi uma estratégia importante no contexto pandêmico. O que não significa que ele deva ser introduzido no trabalho profissional de modo exclusivo e sem crítica. Sendo assim, dois artigos apontaram certa potencialidade do trabalho remoto: MORAES; FERREIRA; VOCCI *et al.*, 2022; RAMOS; SILVA; OLIVEIRA *et al.*, 2021.

Conforme Moraes, Ferreira, Vocci *et al.* (2022) a telemedicina é utilizada há mais de vinte anos em serviços de saúde. Os mesmos autores citaram que o Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) também expediu autorização para consultas de enfermagem por via remota, considerando a situação de pandemia e ressaltaram que, na pandemia, estes atendimentos remotos foram realizados de modo multiprofissional na área da saúde e cumpriram com a finalidade de evitar aglomerações e manterem o distanciamento social.

Nesta perspectiva, os mesmos autores defenderam que o atendimento realizado remotamente oferta assistência, educação em saúde, sendo que, financeiramente, promove custo menor e otimização de tempo. Além disto, citaram o estudo de Shipchandler *et al.* (2020) ao referirem as especialidades cirúrgicas que atenderam por via remota durante a pandemia de Covid-19: ortopedia, otorrinolaringologia, cirurgia de cabeça e pescoço, cirurgia geral, neurocirurgia, urologia e plástica (MORAES; FERREIRA; VOCCI *et al.*, 2022).

Mas, no mesmo artigo Moraes, Ferreira, Vocci *et al.* (2022) ponderaram que os otorrinolaringologistas entendem que o atendimento remoto não pode ser definitivo ou única forma de atendimento, alegando limitações ao atendimento. Portanto, apesar dos objetivos de trabalho e procedimentos serem distintos, o posicionamento assemelha-se com o do CFESS, que, por sua vez, reflete sobre a qualidade do serviço prestado⁵ no trabalho remoto ao referendar as limitações no âmbito do Serviço Social.

⁵ A qualidade no serviço prestado é um dos 11 princípios da profissão de assistente social.

Segundo Ramos, Silva, Oliveira *et al.* (2021, p. 230): “os teleatendimentos foram um caminho para algumas equipes, a fim de garantir a continuidade do atendimento aos/às usuários/as, assegurando orientações sociais necessárias”.

Evidencia-se por meio dos achados desta pesquisa que para o Serviço Social, as limitações do trabalho remoto transcendem os pontos positivos e impactam na relação direta com os usuários e garantia de direitos, assim como na saúde dos trabalhadores. Da mesma forma, é importante destacar que “é uma distorção sem tamanho achar que toda a população ou a maior parte dela tem condições materiais, financeiras e informacionais para priorizar a utilização dos serviços de atendimentos remotos”. (DUARTE, 2022, p.198)

Portanto, a temática carece de debates profundos no Serviço Social e se faz imprescindível, pois o(a) assistente social é um(a) profissional generalista e se insere em diferentes espaços ocupacionais, tem demandas, contextos de trabalho e público diverso. Decidir coletivamente sobre esta matéria é essencial e ratifica-se que as deliberações não podem ser descontextualizadas da realidade social da maioria da população brasileira.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo evidencia achados no que tange os aspectos legais que nortearam o trabalho remoto dos(as) assistentes sociais, as condições éticas e técnicas do teletrabalho na saúde, as limitações profissionais do trabalho remoto e quiçá as potencialidades dele, em meio a inquietações frente a intensificação da precarização que a incorporação desta modalidade acirra.

Quanto aos aspectos legais relevantes que nortearam o trabalho profissional do(a) assistente social em trabalho remoto ou teletrabalho foram: as publicações do CFESS, dos dias 18 e 23 de março de 2020; um texto do Conselho Federal que reflete sobre o teletrabalho e a teleperícia; e, o próprio Código de Ética do assistente social. Além disso, se expôs que a legalidade do teletrabalho encontra respaldo na CLT desde o ano de 2017, a partir da reforma trabalhista, e é esta Lei que rege as relações de trabalho no país para os trabalhadores do regime geral da previdência social.

Com relação às condições éticas e técnicas, entendeu-se que o uso somente das TICs e o atendimento exclusivo por via remota pode comprometer alguns princípios

éticos e técnicos da profissão e proporcionam limites no trabalho profissional. Desta forma, ambas as categorias estão intrinsecamente relacionadas.

Percebeu-se que há mais limites do que potencialidades no trabalho remoto ou teletrabalho, e isto ocorre independente da política social na qual o(a) assistente social está inserido(a). Adverte-se sobre a necessária autonomia profissional para definição dos instrumentos de trabalho, assim como a definição da finalidade do trabalho, desde que estes estejam consubstanciados pelo código de ética da profissão.

O Serviço Social enquanto trabalhador(a) assalariado(a) sofre as mesmas consequências de degradação do mundo do trabalho e, sendo uma profissão majoritariamente feminina, as assistentes sociais que se mantiveram trabalhando remotamente viveram inúmeros desafios, limites profissionais e sobrecarga feminina.

A situação de calamidade passou, porém o teletrabalho permaneceu. Na política de saúde diferentes profissões aderiram ao teleatendimento reiterando o posicionamento de autores que defendem o teletrabalho. Concorde-se que a modalidade foi relevante na pandemia, diante das orientações sanitárias, mas, argumenta-se que ela não pode ser exclusiva e que o teletrabalho consiste em mais uma artimanha do sistema capitalista, que tem em seu cerne a exploração e a precarização do trabalho. Consequentemente, pode ocasionar adoecimentos e impactar na saúde dos trabalhadores. Para o Serviço Social, até o presente momento, se percebe limitações que intensificam a precarização já vivenciada, impactam na relação direta com o usuário e na sua garantia de direitos e que é necessário o debate na categoria profissional, a fim de aprofundar as reflexões e decidir coletivamente sobre a temática.

REFERÊNCIAS:

BRASIL. **Decreto- Lei 5452, de 1 de maio de 1943.** Consolidação das Leis Trabalhistas. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452compilado.htm. Acesso em: 27 jun. 2022.

BRAVO, Maria Inês; PELAEZ Elaine Junger. **O Sistema de Saúde no Enfrentamento à Pandemia do Novo Coronavírus (COVID-19).** In: SOUZA, Edvânia Ângela de; CELIS, Ariana; INÁCIO, José Reginaldo (Orgs). *Vidas Ameaçadas [diálogos sobre trabalho, pandemia de COVID-19, Serviço Social e Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora]*. Campinas: Papel Social, 2021.

CESAR, Monica de Jesus. O Serviço Social nas empresas frente às tecnologias da informação e comunicação. **Revista. Katálýsis**. Florianópolis, v.25 n.1, p. 104-113, jan./abr.2022.

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Orientações sobre o exercício profissional na pandemia do Coronavírus (COVID-19)**. Brasília, DF: CFESS. Março, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1679>. Acesso em: 27 jan. 2022.

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Cfess Manifesta: Os impactos do coronavírus no trabalho do(a) assistente social**. Brasília, DF: CFESS, Março, 2020a. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/2020CfessManifestaEdEspecialCoronavirus.pdf>. Acesso em: 27 jan. 2022.

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Diálogos do cotidiano: reflexões sobre o trabalho profissional**. Caderno 1. Brasília: CFESS, 2021. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/12021Cfess-DialogosDoCotidianoVol1-Site.pdf#page=81>. Acesso 27 de jan. 2022.

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia**. Julho, 2020b. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>. Acesso em: 27 jan. 2022.

DUARTE, Luana Ferreira. **Atendimentos Remotos: violação de direitos e a sobrecarga da assistência social**. Serviço Social em Perspectiva. Montes Claros-MG. v.6, n.1. Jan/jun. 2022. Disponível em: <https://www.periodicos.unimontes.br/index.php/sesoperspectiva/article/view/4657>. Acesso em: 01 jul. 2022.

FERREIRA, Marcela Pereira. A ampliação do teletrabalho e home office em tempos de pandemia e seus reflexos na saúde do trabalhador. **Rev Direito do Trabalho e Meio Ambiente do Trabalho**, v.7, n.1, p.101-109, jan/jul. 2021.

LANZA, Líría Maria Bettioli; FAQUIN, Evelin Secco; SANTOS, Eliezer Rodrigues dos, *et al.*; **Exercício profissional do(a) assistente social: problematizações dos impactos da pandemia COVID-19**. Temporalis, Brasília-DF, v.21, n.41, p.119-135, jan./jun.2021. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/34483>. Acesso em: 01 jul. 2022.

LOLE, Ana. **Trabalho e Serviço Social em tempos de pandemia da COVID-19 IN Reflexões Diálogos sobre práticas profissionais em contextos de pandemia e de lutas por direitos humanos**. 2021. Disponível em: <https://morula.com.br/produto/dialogos/>. Acesso em: 01 jul. 2022.

MANUS, Pedro Paulo Teixeira; MANUS, Ruth Olivier Moreira. A consolidação do teletrabalho em tempos de pandemia e seus efeitos nas condições de trabalho e na saúde do trabalhador. Direito à desconexão e repercussões. **Revista Trib Trab 2. Reg. São Paulo**, n.26, 2021.

MATOS, Maurílio Castro de. **A pandemia do coronavírus (COVID-19) e o trabalho dos assistentes sociais na saúde**. 2020. Disponível em: <http://cress-ms.org.br/sh-admin/editor/ckfinder/userfiles/files/Artigo-A-pandemia-do-coronavirus-COVID-19-e-o-trabalho-de-assistentes-sociais-na-saude-2.pdf>. Acesso em: 21 jan. 2022.

MORAES, Vanessa da Silva; FERREIRA, Ana Silvia Barraviera Seabra; VOCCI, Marcelli Cristine; et.al. Atendimento remoto à saúde no contexto da pandemia: revisão integrativa. **Nursing**, 2022. Disponível em: <https://revistas.mpmcomunicacao.com.br/index.php/revistanursing/article/view/2388#:~:text=Conclus%C3%A3o%3A%20a%20telemedicina%20foi%20um,sa%C3%BAde%20de%20um%20modo%20geral>. Acesso em: 01 jul. 2022.

PRÁ, Keli Regina Dal; MARTINI, Débora; CRUZ, Suzane Pereira da. A pandemia de Covid-19 e o pandemônio do (tele)trabalho: reflexões a partir da experiência das/os assistentes sociais na área da saúde. **Emancipação**, Ponta Grossa, v. 21, p. 1-17, 2021.

PESSOA, Elisangela Maia; BERWIG, Solange Emilene; ALMEIDA, Andreia Cristina da Silva. Dimensões profissionais do Serviço Social: sistematização dos documentos do CFESS e da ABEPSS em tempos de pandemia. **Textos e Contextos**. Porto Alegre-RS, v. 20, n1. P. 1-20, jan.-dez. 2021. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/bvsms/resource/pt/biblio-1290930>. Acesso em: 01 jul. 2022.

RAICHELIS, Raquel; ARREGUI, Carola C. O trabalho no fio da navalha. **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo, n. 140, p.134-152, jan./abr. 2021.

RAMOS, Adriana; SILVA, Ana Paula Cardoso da; OLIVEIRA, Débora Lopes de et al. Serviço Social no contexto da pandemia de COVID-19 no estado do Rio de Janeiro e a necessidade do planejamento do trabalho profissional na saúde. In: **Serviço Social no enfrentamento à COVID-19**, 2021. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=e5NWEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&ots=v8DpHvXjTi&sig=QM2rjt_fmZPyMFaxx53GXg5KxY#v=onepage&q&f=false. Acesso em: 01 jul. 2022.

SANTOS, Thais Felipe Silva dos; MEIRELLES, Vanessa. Remotamente perto: o trabalho assalariado invade a vida privada. **Rev Soc. e Saúde**. Campinas-SP, v.20, 2021.

SOUZA, Edvânia Ângela de. A pandemia Covid-19 e o teletrabalho na Previdência Social. **Caderno CRH**, Salvador, v.34, p. 1-17, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/crh/article/view/42160>. Acesso em: 01 jul. 2022.

SOUZA, Edvânia Ângela de. Indústria 4.0: serviço social no sistema previdenciário em tempos de pandemia de COVID-19. **Revista Katálysis**. Florianópolis, v. 25, n. 1, p. 125-136, jan./abr. 2022.