

Pesquisa *on-line*

PERCEPÇÃO DOS TRABALHADORES DO SUAS DO PARANÁ DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

Relatório técnico

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ

Carlos Massa Ratinho Junior - Governador

Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social - IPARDES

Diretor-presidente

Antonio Guilherme de Arruda Lorenzi

Diretor de pesquisa

Julio Takeshi Suzuki Junior

Coordenação e redação*

Louise Ronconi de Nazareno

Colaboração

Angelita Bazotti

Bruno de Lorenzi Cancelier

Lenita Maria Marques

Leonildo Pereira de Souza

Paulo Roberto Delgado

Secretaria de Estado da Justiça, Família e Trabalho – SEJUF

Apoio para coleta

Escritórios Regionais - SEJUF

Curitiba

Setembro de 2020

* Sem revisão de português ou editoração profissional.

Dedicado a todo(a)s o(a)s profissionais de linha de frente das áreas essenciais de cuidados
(*care & cure*) no Brasil e a todas as vítimas da COVID-19.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 -	DISTRIBUIÇÃO DE PESSOAS POR SEXO, SEGUNDO TRABALHADORES DO CENSO SUAS E PESQUISA <i>ON-LINE</i> - PARANÁ - 2020.....	18
------------	--	----

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1-	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL (%) DE PESSOAS POR LOCAL DE ATUAÇÃO - PESQUISA <i>ON-LINE</i> - PARANÁ - 2020	17
GRÁFICO 2 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL (%) DE PESSOAS POR FAIXA ETÁRIA, SEGUNDO CENSO SUAS E PESQUISA <i>ON-LINE</i> - PARANÁ - 2020.....	18
GRÁFICO 3 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE PESSOAS POR MAIOR NÍVEL DE ESCOLARIDADE ALCANÇADA, SEGUNDO CENSO SUAS E PESQUISA <i>ON-LINE</i> - PARANÁ - 2020.....	19
GRÁFICO 4 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE PESSOAS POR PROFISSÃO, SEGUNDO CENSO SUAS - PARANÁ - 2020.....	20
GRÁFICO 5 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE AÇÕES DE AFASTAMENTO RECONHECIDAS COMO IMPLEMENTADAS NO LOCAL DE TRABALHO DO RESPONDENTE - PARANÁ - 2020	25
GRÁFICO 6 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DOS RESPONDENTES POR CONDIÇÃO DE EXECUÇÃO DO SEU TRABALHO - PARANÁ - 2020.....	26
GRÁFICO 7 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DOS RESPONDENTES POR PERÍODO DE MUDANÇA - PARANÁ - 2020	27
GRÁFICO 8 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR RECONHECIMENTO A RESPEITO DA DISSEMINAÇÃO DE INSTRUÇÕES DOS TRÊS NÍVEIS DE GOVERNO - PARANÁ - 2020	33
GRÁFICO 9 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES QUE TRABALHAM PRESENCIALMENTE POR CONDIÇÃO DE OFERTA DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL E MATERIAL DE HIGIENIZAÇÃO NO LOCAL DE TRABALHO - PARANÁ - 2020	34
GRÁFICO 10 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR SENSACÃO A RESPEITO DAS INFORMAÇÕES SOBRE A PANDEMIA - PARANÁ - 2020.....	42
GRÁFICO 11 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR CONHECIMENTO DE PESSOAS CONTAMINADAS - PARANÁ - 2020	44

GRÁFICO 12 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR ESTADO DE CONTAMINAÇÃO PESSOAL - PARANÁ - 2020	44
GRÁFICO 13 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR MEDO DA CONTAMINAÇÃO - PARANÁ - 2020	45
GRÁFICO 14 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR GRAU DE CONCORDÂNCIA EM RELAÇÃO AO DISTANCIAMENTO SOCIAL - PARANÁ - 2020	46
GRÁFICO 15 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES SEGUNDO SUA PERCEPÇÃO SOBRE A PANDEMIA NO TEMPO - PARANÁ - 2020	47
GRÁFICO 16 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR POSICIONAMENTO A RESPEITO DA CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL COMO ATIVIDADE ESSENCIAL - PARANÁ - 2020	48
GRÁFICO 17 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR AVALIAÇÃO SOBRE O SEU PRÓPRIO TRABALHO REALIZADO DURANTE A PANDEMIA - PARANÁ - 2020	48
GRÁFICO 18 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR SENSÇÃO DE SEGURANÇA AO DESEMPENHAR ATIVIDADES PRESENCIAIS - PARANÁ - 2020	50
GRÁFICO 19 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR CONSIDERAÇÃO SOBRE A PERMANÊNCIA DOS NOVOS HÁBITOS INTRODUZIDOS DURANTE A PANDEMIA - PARANÁ - 2020	53
GRÁFICO 20 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES SEGUNDO GRAU DE SATISFAÇÃO A RESPEITO DE AÇÕES PARA CRIAR CONDIÇÕES DE TRABALHO SEGURAS NA ASSISTÊNCIA SOCIAL - PARANÁ - 2020	64

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 -	NÚMERO DE MUNICÍPIOS PARANAENSES POR EXISTÊNCIA DE RESPONDENTES DA PESQUISA ON-LINE, SEGUNDO ESCRITÓRIOS REGIONAIS DA SEJUF - PARANÁ - 2020	14
TABELA 2 -	DISTRIBUIÇÃO DE PESSOAS POR IDENTIFICAÇÃO DE SITUAÇÃO COMO TRABALHADOR DO SUAS E RESPONDENTE DA PESQUISA ON-LINE, SEGUNDO OS ESCRITÓRIOS REGIONAIS DA SEJUF - PARANÁ - 2020	15
TABELA 3 -	NÚMERO DE EQUIPAMENTOS E TRABALHADORES, SEGUNDO TIPO DE UNIDADE DE TRABALHO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - BRASIL E PARANÁ - 2018, 2019, 2020	16
TABELA 4 -	RESPONDENTES DA PESQUISA ON-LINE SEGUNDO CURSOS DE FORMAÇÃO SUPERIOR FINALIZADOS - PARANÁ - 2020	20
TABELA 5 -	RESPONDENTES SEGUNDO IDENTIFICAÇÃO DE ÁREAS DE ATUAÇÃO DO SUAS - PARANÁ - 2020	21
TABELA 6 -	RESPONDENTES SEGUNDO GRUPO ETÁRIO DAS PESSOAS COM QUE MORAM - PARANÁ - 2020	22
TABELA 7 -	PERCENTUAL DE RESPONDENTES SEGUNDO RECONHECIMENTO DE MEDIDAS DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA PELO NOVO CORONAVÍRUS NO MUNICÍPIO - PARANÁ - 2020.....	23
TABELA 8 -	PERCENTUAL DE RESPONDENTES SEGUNDO INDICAÇÃO DAS ATIVIDADES MANTIDAS NO LOCAL DE TRABALHO - PARANÁ - 2020.....	29
TABELA 9 -	PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR LOCAL DE ATUAÇÃO, SEGUNDO RELACIONAMENTO DE INFORMAÇÕES COM EQUIPE DO SUS MUNICIPAL - PARANÁ - 2020	32
TABELA 10 -	PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR INDICAÇÃO DE TREINAMENTO PARA USO DE EPI, SEGUNDO OFERTA DOS EQUIPAMENTOS E MATERIAIS PARA DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES PROFISSIONAIS PRESENCIAIS - PARANÁ - 2020	35
TABELA 11 -	RESPOSTAS SOBRE MUDANÇAS AINDA NÃO ABORDADAS SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE SEU CONTEÚDO EM GRANDES GRUPOS - PARANÁ -2020	38
TABELA 12 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE INDICAÇÃO DOS RESPONDENTES SOBRE AS FONTES PELAS QUAIS SE INFORMAM - PARANÁ - 2020	43

TABELA 13 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DOS RESPONDENTES POR SENSÇÃO DE SEGURANÇA NO DESEMPENHO DE SUAS ATIVIDADES PRESENCIAIS, SEGUNDO A CONDIÇÃO DE COMO AS EXECUTA - PARANÁ - 2020.....	51
TABELA 14 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR AVALIAÇÃO SOBRE O RESPEITO ÀS ORIENTAÇÕES DE CUIDADO E MUDANÇAS PARA ENFRENTAR A PANDEMIA, SEGUNDO O GRUPO DE PESSOAS A QUE SE REFERE - PARANÁ - 2020	62
TABELA 15 -	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES SEGUNDO SENTIMENTO DE ESTAR CONFORME AS AFIRMAÇÕES ESCOLHIDAS - PARANÁ - 2020.....	63

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 -	TIPOS DE RESPOSTAS SEGUNDO GRUPO DE MUDANÇAS ABORDADAS E GRUPO DE REGISTROS DE PROTESTOS E COMENTÁRIOS - PARANÁ - 2020.....	38
QUADRO 2 -	RESPONDENTES POR AVALIAÇÃO SOBRE TEREM FEITO MUDANÇAS E QUAIS MUDANÇAS INDICARAM - PARANÁ - 2020.....	52
QUADRO 3 -	NÚMERO DE RESPONDENTES SEGUNDO AS DEMANDAS DE TRABALHO PERCEBIDAS DURANTE A PANDEMIA E O AGRUPAMENTO DELAS NA CATEGORIA PRINCIPAL - PARANÁ - 2020.....	54
QUADRO 4 -	REGISTROS DAS DESCRIÇÕES SEGUNDO GRUPOS E CATEGORIAIS - PARANÁ - 2020	66
QUADRO AB 2 -	SÍNTESE DE VANTAGENS E DESVANTAGENS DA PESQUISA <i>ON-LINE</i>	88
QUADRO AD 1 -	IDENTIFICAÇÃO FINAL DOS CURSOS DE FORMAÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DAS OPÇÕES DESCRITAS PELOS RESPONDENTES	106
QUADRO AD 2 -	IDENTIFICAÇÃO FINAL DAS OCUPAÇÕES DAS OPÇÕES DESCRITAS PELOS RESPONDENTES	107
QUADRO AD 3 -	IDENTIFICAÇÃO FINAL DAS ÁREAS DE ATUAÇÃO DAS OPÇÕES DESCRITAS PELOS RESPONDENTES	108

QUADRO AD 4 -	IDENTIFICAÇÃO FINAL DAS ATIVIDADES MANTIDAS DESCRITAS PELOS RESPONDENTES.....	110
QUADRO AD 5 -	IDENTIFICAÇÃO FINAL DA PERGUNTA ABERTA SOBRE OUTRAS MUDANÇAS IMPLANTADAS DESCRITAS PELOS RESPONDENTES.....	113
QUADRO AD 6 -	IDENTIFICAÇÃO FINAL DAS DEMANDAS E SEU PERTENCIMENTO ÀS CATEGORIAS PRINCIPAIS DAS OPÇÕES DESCRITAS PELOS RESPONDENTES.....	117
QUADRO AD 7 -	IDENTIFICAÇÃO DAS RESPOSTAS SOBRE O QUE PODERIA SER COMPLEMENTADO DE AÇÕES DA ASSISTÊNCIA SOCIAL SEGUNDO GRUPOS E CATEGORIAS.....	121

LISTA DE SIGLAS

CadÚnico	- Cadastro Único para Programas Sociais
CEAS-PR	- Conselho Estadual de Assistência Social do Paraná
Centro DIA	- Centro Dia de Referência para Pessoas com Deficiência e suas famílias
Centro POP	- Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua
CRAS	- Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	- Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CNEAS	- Cadastro Nacional de Entidades de Assistência Social
COVID-19	- Doença causada pelo coronavírus denominado SARS-CoV-2
DAS	- Diretoria de Assistência Social da SEJUF
EPI	- Equipamento de Proteção Individual
ER	- Escritório Regional da SEJUF
FGV	- Fundação Getúlio Vargas
FEAS	- Fundo Estadual de Assistência Social
FMAS	- Fundo Municipal de Assistência Social
IPARDES	- Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social
PNAS	- Política Nacional de Assistência Social
SAIJ	- Serviço Auxiliar da Infância e da Juventude do Poder Judiciário estadual
SCFV	- Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SEJUF	- Secretaria de Estado da Justiça, Família e Trabalho do Paraná
SEPL	- Secretaria de Estado do Planejamento e Projetos Estruturantes do Paraná
SUAS	- Sistema Único de Assistência Social
SUS	- Sistema Único de Saúde

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1. PROCEDIMENTOS.....	12
1.2. Distribuição Regional	14
2. COMPARAÇÕES: CENSO SUAS E PERFIL PESQUISA <i>ON-LINE</i>	16
3. MEDIDAS DE ENFRENTAMENTO IMPLEMENTADAS	23
3.1. Medidas institucionais	23
3.2. Afastamento e situação de desempenho do trabalho.....	25
3.3. Atividades mantidas.....	28
3.4. Articulação com SUS e Disseminação de Instruções.....	31
3.5. Recebimento de equipamentos e materiais para enfrentamento à pandemia ..	34
3.6. Outras mudanças realizadas e ajustes de ações no tempo	35
4. PERCEPÇÕES E INFORMAÇÕES DURANTE A PANDEMIA	42
4.1. Acesso à informação	42
4.2. Contaminação.....	44
4.3. Percepção da pandemia no tempo e posicionamento sobre distanciamento social	46
4.4. Consideração sobre a política de Assistência Social e a importância do seu trabalho.....	47
4.5. Sensação de segurança no desempenho do trabalho e as mudanças de hábito	50
4.6. Demandas de trabalho.....	53
4.7. Sentimento no trabalho	62
4.8. Avaliação sobre ações do governo	64
4.9. O que ainda pode ser feito.....	65
5. NOTAS SINTÉTICAS SOBRE OS RESULTADOS.....	72
6. RECOMENDAÇÕES	73

REFERÊNCIAS.....	77
APÊNDICE A - ESCRITÓRIOS REGIONAIS DA SEJUF	80
APÊNDICE B - Explicações Metodológicas.....	84
AB.1. Amostragem não probabilística por conveniência.....	84
AB.2. Consistência e preparação da base de dados	91
AB.3. Censo SUAS	93
APÊNDICE C – FORMULÁRIO DA PESQUISA	95
APÊNDICE D - PERGUNTAS CATEGORIZADAS	105
Questão 8 - Curso de formação superior	105
Questão 9 - Ocupação na instituição	107
Questão 10 - Área de atuação	108
Questão 16 - Atividades mantidas.....	109
Questão aberta - 20 - Medidas não abordadas	111
Questão 32 - Demandas de trabalho	117
Questão 36 - Hábitos e comportamentos adotados	119
Questão aberta - 41 - Sugestão para a Assistência Social.....	120

INTRODUÇÃO

A Secretaria de Estado da Justiça, Família e Trabalho do Governo do Paraná (SEJUF) e o Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social (IPARDES) vinculado à Secretaria do Planejamento e Projetos Estruturantes (SEPL), se uniram para fazer um levantamento sobre a realidade do trabalho dos profissionais da Assistência Social durante a pandemia de Covid-19, e assim oferecer melhores respostas à situação imposta pelo coronavírus e suas consequências econômicas.

Entende-se que os trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) atuam em variadas ações para minimizar os efeitos desfavoráveis - e desigualmente distribuídos - da pandemia, ancoradas nos seus objetivos principais de garantias de segurança de acolhida, renda, convivência, autonomia e proteção contra riscos circunstanciais (BRASIL, 2005). Em momentos de crise, a política de assistência social é acionada para dar atenção excepcional junto aos mais vulneráveis, já que sua razão é ser prestada a quem dela necessitar (BRASIL, 1988). E isso significa organizar ações mais substanciais e contínuas, para além daquelas pontuais e fragmentadas, dependentes da benemerência de organizações, particulares e voluntariado¹.

Dessa forma, os objetivos principais da pesquisa foram:

- Explorar percepções dos trabalhadores sobre sua prática profissional durante as medidas de enfrentamento à pandemia de COVID-19;
- Verificar como os trabalhadores se apropriaram das medidas e mudanças nas práticas cotidianas de trabalho;
- Identificar a disseminação das regras a respeito de mudanças nas práticas de atendimentos da Assistência Social;
- Reconhecer apontamentos dos profissionais a respeito das incertezas vivenciadas e expressas nos seus atendimentos essenciais durante enfrentamento da pandemia.

¹ Em momentos de crise as confusões sobre o papel do estado na assistência confundem o debate público. Organização de voluntariado e doações são ações pontuais que independem do papel ou primazia do Estado, por outro lado, espera-se do poder público, em especial do executivo, uma ação continuada, normatizadora e financiamento sistêmico mais contudente da gestão pública, para além de campanhas e distribuição de produtos arrecadados em doações.

A pesquisa é de caráter exploratório e não foi possível realizar uma amostra probabilística, devido às limitações impostas pela pandemia. Tratando-se de uma amostra por conveniência (ver Apêndice B), depende-se do engajamento voluntário dos respondentes e, por isso, os resultados não representam o conjunto dos trabalhadores do SUAS nem podem ser generalizados para todos os profissionais que atuam nessa política pública no Paraná. Mesmo assim, a pesquisa expressa a opinião de quem a respondeu e traz boas contribuições sobre a situação vivenciada.

O público alvo da pesquisa eram os trabalhadores da linha de frente do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) do estado do Paraná - o nível executor da política pública. Entende-se a burocracia de linha de frente como:

Organizações e o conjunto de agentes responsáveis pela entrega direta de políticas e serviços públicos aos cidadãos... [são eles que] determinam o acesso do público a direitos e benefícios governamentais e é por meio deles que a população consegue acessar a administração pública (CAVALCANTI, LOTTA, PIRES, 2018, p. 229-230).

Esses agentes estão pressionados pelas demandas de serviços para cumprirem metas e normas da gestão e coordenação da política pública da qual são parte; e pelos cidadãos para aumentarem o acesso a bens públicos². Num sistema de política descentralizado, num país federativo como o Brasil, as tarefas de execução, financiamento e normatização da política também exemplificam a que nível burocrático se refere. Essencialmente, as gestões municipais e as entidades da rede socioassistencial, compõem o nível executor da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) - a sua ponta e porta de entrada³. É necessário estruturas de implementação capilares, profissionais capacitados, gestão organizada e expertise para atender a diferentes tipos de serviços e o desenvolvimento dessa política.

O formulário da pesquisa (ver Apêndice C) foi disponibilizado por *link* (endereço do documento do formulário *on-line* na internet) sendo divulgado por meio da Diretoria de Assistência Social (DAS) e Escritórios Regionais (ER) da SEJUF, redes sociais, Agência Estadual de Notícias do Paraná, Conselho estadual de Assistência Social (CEAS), com apoio do Conselho Regional de Psicologia do Paraná (CRP-PR).

² Na Assistência Social, tratar de profissionais que estão alocadas na gestão municipal, atividade organizativa não direta, não significa que eles estejam exclusivamente desempenhando atividades meio.

³ É possível que gestões estaduais mantenham equipamentos próprios com oferta de serviços e benefícios, mas a descentralização da PNAS significou, em síntese, na municipalização de sua execução. O Paraná não possui equipamento gerido e com execução e financiamento exclusivo do nível estadual.

O período de coleta se estendeu de 10 a 30 de junho de 2020 e obteve-se amostra final de 2.393 formulários respondidos e distribuídos por 345 (86,5%) municípios paranaenses.

O relatório sobre a pesquisa se estrutura em quatro sessões, além desta introdução: a) uma breve sobre procedimentos metodológicos e distribuição dos respondentes no território paranaense; b) a segunda realiza comparações de perfil entre os trabalhadores estimados⁴ pelo Censo SUAS e os respondentes, aprofundando questões específicas da pesquisa *on-line*; c) a terceira descreve os resultados sobre as medidas de enfrentamento à pandemia reconhecidas pelos respondentes; d) a quarta mostra como se distribuem as percepções sobre segurança, mudanças nas rotinas e informações no trabalho. Os resultados não são apresentados necessariamente por ordem das perguntas, mas por uma narrativa de relacionamento dos assuntos.

1. PROCEDIMENTOS

Nesta pesquisa pretendia-se atingir em torno de 10% dos trabalhadores do SUAS, o qual segundo estimativas do Censo SUAS de 2018 e 2019, reunia 26.385 trabalhadores da linha de frente no Paraná⁵. O Censo do Sistema Único de Assistência Social - Censo SUAS é um processo anual de coleta de informações por meio do sistema eletrônico sobre os padrões de serviços, programas e projetos realizados na esfera de ação do SUAS institucionalizado em 2010 (Decreto nº 7.334, de 18 de outubro de 2010). Envolve questionários para gestão municipal, estadual, conselhos municipais e estaduais, rede privada de unidades de acolhimento, CRAS e CREAS, Centro POP, Centros de Convivência, Serviço de Família Acolhedora, Fundos municipais e estaduais de Assistência Social (FMASs e FEASs) (ver Apêndice B).

A pesquisa é fundamentada em uma amostra por conveniência, destacando-se, desta feita, que alguns indivíduos serão mais acessíveis que outros. Além disso, a execução da pesquisa por formulário *on-line* também reforça a probabilidade de que várias qualidades desconhecidas dos indivíduos influenciem a adesão, ou não, a responder a pesquisa. Nesse tipo de amostragem um tipo de indivíduo tem maior chance de responder, por estar mais

⁴ Usa-se a terminologia estimativa porque os formulários do Censo SUAS podem não ser preenchidos pela integralidade dos órgãos existentes da Assistência Social não podendo ser considerado assim o universo completo dos trabalhadores efetivos da área (ver notas da tabela 3)

⁵ Não foram contabilizados voluntários. Em todos os questionários que compõem esse Censo – atualmente são 13 - há um eixo de Recursos Humanos (RH) com informações sobre os servidores vinculados à equipe da qual diz respeito o questionário. Em apêndice metodológico apresentam-se detalhamentos sobre o Censo SUAS.

motivado e interessado no tema, indicando viés. Dificilmente a combinação entre amostra por conveniência e formulário *on-line* aberto poderia escapar dessas condições.

Apesar de não ser representativa, a coleta de respostas foi significativa com a obtenção de 2.526 formulários preenchidos⁶, de 346 municípios. Após um esforço amplo de consistência da base de dados foram excluídas 133 unidades de observação, resultando em 2.393 formulários válidos, em 345 municípios.

Os motivos das exclusões foram:

- Pessoas do nível estadual que responderam e não faziam parte do público-alvo;
- Repetições, mesma pessoa respondendo em dias/horários diferentes;
- Pessoas que são trabalhadores de outras políticas setoriais não podendo ser considerados propriamente trabalhadores do SUAS;
- Pessoas que responderam com muitas incoerências as perguntas sobre trabalho em casa e as mudanças nas rotinas profissionais presenciais.⁷

Além de exclusões, realizaram-se várias reclassificações a partir de checagens das perguntas em conjunto, dependência entre a resposta anterior e a posterior, que às vezes indicam inconsistência e necessidade de reclassificação da opção assinalada. Categorizações foram feitas também a partir de perguntas em que o respondente poderia escrever outras opções e questões abertas, procurando-se encontrar categorias adequadas. Alguns textos de perguntas abertas foram usados para ilustrar as percepções dos profissionais pesquisados. Fez-se questão de aproveitar muitos trechos descritivos das verbalizações para reforçar a reflexão sobre seus conteúdos e promover, mesmo que parcialmente, a escuta a quem tem se dedicado na linha de frente do serviço socioassistencial essencial durante esse período de crise. As descrições dos respondentes foram preservadas parcialmente como escreveram, revisando-se a ortografia, pontuação, e parcialmente a concordância textual para melhor entendimento, e, para diferenciar de citações de textos referenciais, estão em *itálico*.

Adicionalmente é importante frisar que nenhum dado pessoal foi divulgado, fazendo sempre a agregação das informações, o que não permite identificar pessoalmente nenhum respondente, respeitando, portanto as diretrizes sobre proteção e dados pessoais vigentes no Brasil (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

⁶ As perguntas do formulário estão apresentadas no Apêndice C.

⁷ A pergunta 14 questionava se a pessoa estava completamente ou parcialmente afastada do trabalho, assim, após essa resposta, perguntas sobre a rotina presencial exigia que se escolhessem as alternativas de “não se aplica - totalmente trabalhando em casa”. Caso a pessoa estivesse desenvolvendo parcialmente atividade presencial também deveria avaliar as alternativas corretas. Alguns respondentes confundiram-se nessas questões e para não atribuir uma resposta sem a certeza sobre a situação real, optou-se pela exclusão dos casos inconsistentes.

1.2. Distribuição Regional

A gestão da Política de Assistência Social no Paraná é descentralizada em 22 escritórios regionais (entendidos como regionais), que assessoram os municípios de sua abrangência de acordo com as diretrizes da Diretoria da Política na SEJUF.

Em relação à distribuição dos formulários válidos nos municípios e regionais das quais fazem parte, verifica-se que algumas regionais conseguiram mobilizar mais, para alcançar todos os municípios, do que outras (tabela 1). Nos 54 municípios que não houve nenhum respondente, estima-se pelo Censo SUAS 2018/2019 que haja 1.250 trabalhadores do SUAS, correspondendo a 4,7% do total.

TABELA 1 - NÚMERO DE MUNICÍPIOS PARANAENSES POR EXISTÊNCIA DE RESPONDENTES DA PESQUISA ON-LINE, SEGUNDO ESCRITÓRIOS REGIONAIS DA SEJUF - PARANÁ - 2020

ESCRITÓRIO REGIONAL	Nº DE MUNICÍPIOS PARANAENSES					
	Com resposta		Sem resposta		Total	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Apucarana	13	100,0	0	-	13	100,0
Campo Mourão	21	84,0	4	16,0	25	100,0
Cascavel	15	78,9	4	21,1	19	100,0
Cianorte	10	83,3	2	16,7	12	100,0
Cornélio Procopio	17	77,3	5	22,7	22	100,0
Curitiba	23	79,3	6	20,7	29	100,0
Foz do Iguaçu	11	84,6	2	15,4	13	100,0
Francisco Beltrão	22	81,5	5	18,5	27	100,0
Guarapuava	11	73,3	4	26,7	15	100,0
Irati	9	100,0	0	-	9	100,0
Ivaiporã	18	100,0	0	-	18	100,0
Jacarezinho	15	65,2	8	34,8	23	100,0
Laranjeiras do Sul	7	70,0	3	30,0	10	100,0
Londrina	19	95,0	1	5,0	20	100,0
Maringá	26	89,7	3	10,3	29	100,0
Paranaguá	6	85,7	1	14,3	7	100,0
Paranavaí	28	96,6	1	3,4	29	100,0
Pato Branco	15	100,0	0	-	15	100,0
Ponta Grossa	17	94,4	1	5,6	18	100,0
Toledo	15	93,8	1	6,3	16	100,0
Umuarama	20	95,2	1	4,8	21	100,0
União da Vitória	7	77,8	2	22,2	9	100,0
PARANÁ	346	86,7	53	13,3	399	100,0

FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

Identifica-se que a regional de Curitiba tem a maior representação proporcional na distribuição de trabalhadores do SUAS no estado (23,3%). No entanto, dentre os formulários válidos, essa regional correspondeu a apenas 13,5% e, mesmo sendo a que absolutamente agregou o maior número na amostra, foi a segunda regional que menos alcançou proporcionalmente os trabalhadores (5,2%) - a primeira foi Jacarezinho (tabela 2).

Já Pato Branco, Umuarama e Francisco Beltrão alcançaram o maior percentual, destacando-se que Pato Branco conseguiu resposta em todos os seus municípios. Como indicado anteriormente, regionais que conseguiram disseminar a pesquisa para atingir todos os municípios não necessariamente alcançaram os 10% estimado de respostas proporcional ao número de trabalhadores, vide Apucarana (7,9%), Irati (8,9%) e Ivaiporã (7,5%).

TABELA 2 - DISTRIBUIÇÃO DE PESSOAS POR IDENTIFICAÇÃO DE SITUAÇÃO COMO TRABALHADOR DO SUAS E RESPONDENTE DA PESQUISA *ON-LINE*, SEGUNDO OS ESCRITÓRIOS REGIONAIS DA SEJUF - PARANÁ - 2020

ESCRITÓRIO REGIONAL	Trabalhadores do SUAS		Respondentes antes da consistência		Respondentes de formulários válidos		Formulários válidos em relação aos Trabalhadores do SUAS (%)
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	
Apucarana	735	2,8	59	2,3	58	2,4	7,9
Campo Mourão	1.049	4,0	119	4,7	108	4,5	10,3
Cascavel	1.061	4,0	126	5,0	117	4,9	11,0
Cianorte	548	2,1	41	1,6	38	1,6	6,9
Cornélio Procópio	945	3,6	77	3,0	71	3,0	7,5
Curitiba	6.156	23,3	337	13,3	323	13,5	5,2
Foz do Iguaçu	1.157	4,4	81	3,2	77	3,2	6,7
Francisco Beltrão	892	3,4	164	6,5	159	6,6	17,8
Guarapuava	1.042	3,9	73	2,9	69	2,9	6,6
Irati	639	2,4	58	2,3	57	2,4	8,9
Ivaiporã	643	2,4	50	2,0	48	2,0	7,5
Jacarezinho	949	3,6	38	1,5	34	1,4	3,6
Laranjeiras do Sul	245	0,9	24	1,0	23	1,0	9,4
Londrina	2.152	8,2	180	7,1	169	7,1	7,9
Maringá	1.944	7,4	169	6,7	164	6,9	8,4
Paranaguá	531	2,0	44	1,7	42	1,8	7,9
Paranavaí	958	3,6	188	7,4	179	7,5	18,7
Pato Branco	582	2,2	166	6,6	156	6,5	26,8
Ponta Grossa	1.983	7,5	186	7,4	173	7,2	8,7
Toledo	897	3,4	92	3,6	89	3,7	9,9
Umuarama	881	3,3	221	8,7	207	8,7	23,5
União da Vitória	396	1,5	33	1,3	32	1,3	8,1
PARANÁ	26.385	100,0	2.526	100,0	2.393	100,0	9,1

FONTES: MINISTÉRIO DA CIDADANIA, Censo SUAS, 2019 e 2018; IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

Essas constatações sobre a heterogeneidade da distribuição e a diferença dela entre a população de trabalhadores e a amostra da pesquisa *on-line* evidenciam ainda mais a impossibilidade de inferências generalizáveis representando todos os trabalhadores do SUAS do Paraná.

A estimativa de trabalhadores serve para compararmos algumas informações mínimas de perfil dos trabalhadores do SUAS do Paraná cadastrados no Censo e aqueles que responderam ao questionário da presente pesquisa, que serão apresentadas a seguir.

2. COMPARAÇÕES: CENSO SUAS E PERFIL PESQUISA ON-LINE

O tamanho dessa burocracia da linha de frente foi estimado a partir do Censo SUAS, conforme já comentado, envolvendo 26.385 trabalhadores no Paraná. Quando se trata da porta de entrada da política, no Paraná, tem-se 2.194 equipamentos de acesso ao público atendido pela PNAS, a depender do serviço do qual se necessita, 1.507 entidades inseridas no Cadastro Nacional de Entidades de Assistência Social (CNEAS), além das 399 gestões municipais (tabela 3).

TABELA 3 - NÚMERO DE EQUIPAMENTOS E TRABALHADORES, SEGUNDO TIPO DE UNIDADE DE TRABALHO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - BRASIL E PARANÁ - 2018, 2019, 2020

TIPO DE UNIDADES DE TRABALHO	EQUIPAMENTOS		TRABALHADORES*		MUNICÍPIOS COM RESPOSTA	
	BRASIL	PARANÁ	BRASIL	PARANÁ	BRASIL	PARANÁ
Equipamentos	26.933	2.194	322.337	23.293	5.552	398
CRAS	8.357	563	109.165	5.372	5.522	396
CREAS	2.686	191	24.261	1.629	2.447	168
Centro POP	228	20	3.154	249	201	13
Centros de Convivência	8.318	648	62.412	4.751	2.121	221
Centros Dia	1.666	219	29.172	3.955	1.050	177
Unidades de Acolhimento	5.678	553	94.173	7.337	2.075	232
Entidades	20.401	1.507	...	...	3.016	337
Gestão Municipal	Na.	Na.	51.969	3.092	5.489	398
Gestão Estadual	Na.	Na.	3.850	287	27	1
Linha de frente			374.306	26.385		
TOTAL	Na.	Na.	378.156	26.672	5.570	399

FONTES: MINISTÉRIO DA CIDADANIA. Censo SUAS, 2018 e 2019. MINISTÉRIO DA CIDADANIA. Cadastro Nacional De Entidades de Assistência Social - CNEAS (emissão em 16/06/2020).

NOTAS: A contabilização de equipamentos e trabalhadores é uma estimativa segundo o número de identificação do equipamento que está contido na base de dados de Recursos Humanos de cada questionário.

Foram usados os dados de 2019 dos questionários: CRAS, CREAS, Centro POP, Centro Dia, Gestão Municipal, Gestão Estadual. E os dados de 2018 para os questionários de: Centro de Convivência e Unidades de Acolhimento.

Unidades de acolhimento estadual e municipal estão contabilizadas conjuntamente, bem como os funcionários.

Não foram contabilizadas as pessoas registradas com vínculo de voluntário(a).

Na. Não se aplica

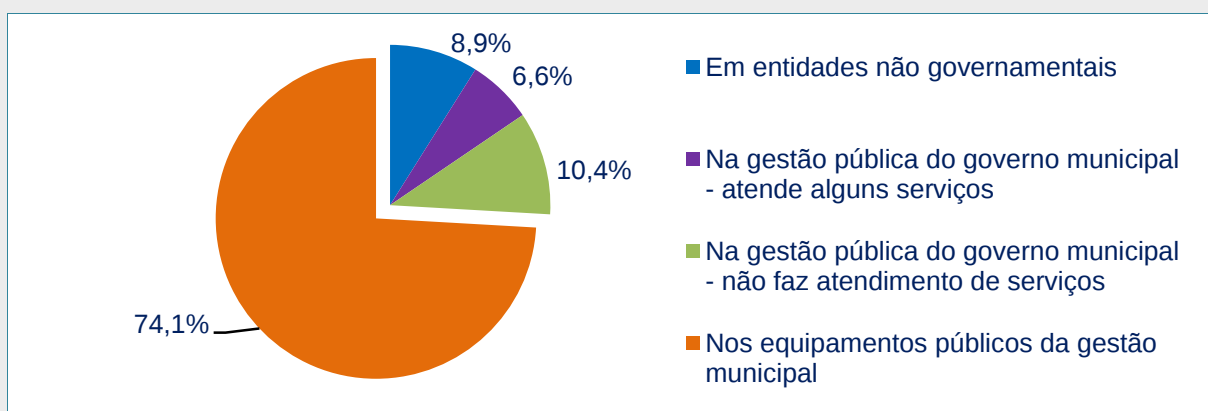
... Dado não disponível.

Dentre os 26.385 trabalhadores, 23.293 estão vinculados aos CRAS, CREAS, Centros de Convivência, Centros-Dia, Centros POP e Unidades de Acolhimento, mostrando a concentração (88,3%) dos profissionais no desempenho de atividades essenciais relacionadas com o atendimento direto e envolvimento ao público.

Destaca-se que, na pesquisa *on-line*⁸, não se distinguiu os equipamentos separadamente aonde as pessoas trabalham. Mas os trabalhadores identificavam-se como de entidades não governamentais que oferecem os diversos serviços socioassistenciais, ou como trabalhadores da gestão municipal, ou de equipamentos públicos.

No caso dos respondentes, 17,0% deles estavam vinculados à gestão municipal. Ressalta-se que, na área de Assistência Social, tratar de profissionais que estão alocadas na gestão municipal, consideradas atividades organizativas não diretas, não significa que eles estejam exclusivamente desempenhando atividades meio. Muitas vezes não há condições de estruturar equipamentos específicos no município e, assim, muitos profissionais da gestão acabam assumindo o atendimento e dedicando-se a alguns serviços independentemente de existir o equipamento CREAS, ou assumem serviços específicos de Programas municipais, estaduais, entre outros. Assim, são 6,6% (gráfico 1) de respondentes que identificaram sua atuação “Na gestão pública do governo municipal - atende alguns serviços” pois o órgão gestor deve atender caso o município não possua equipamento específico do serviço do qual um usuário necessite. Feita essa ressalva, verifica-se que parcela expressiva dos respondentes atua na prestação direta dos serviços de assistência social, em percentual próximo ao identificado pelo Censo SUAS.

GRÁFICO 1- DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL (%) DE PESSOAS POR LOCAL DE ATUAÇÃO - PESQUISA ON-LINE - PARANÁ - 2020

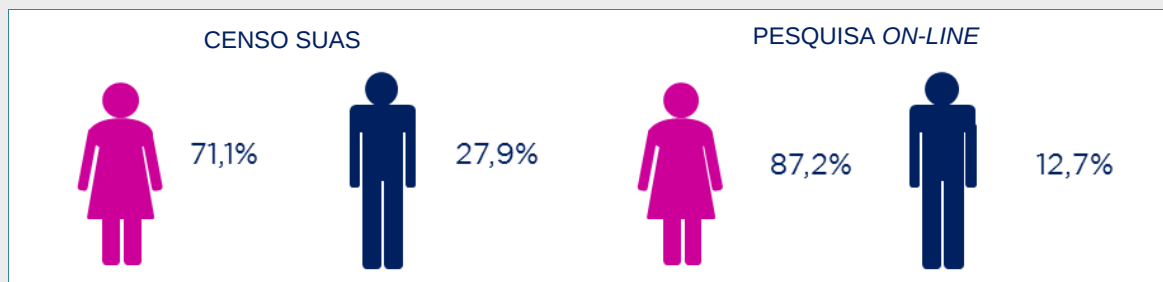


FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

A representação de trabalhadores e respondentes por sexo mostra a já conhecida feminização da força de trabalho na área de Assistência Social, na profissionalização de cuidados (CARVALHO, 2013). A ampla maioria dos profissionais envolvidos nessa política pública se identifica sendo do sexo feminino (figura 1).

⁸ Sempre que se comparar ou apresentar gráficos, figuras, tabelas trata-se dos trabalhadores do SUAS no Censo e/ou respondentes da pesquisa, apenas para simplificar usa-se a denominação “Pesquisa *on-line*”.

FIGURA 1 - DISTRIBUIÇÃO DE PESSOAS POR SEXO, SEGUNDO TRABALHADORES DO CENSO SUAS E PESQUISA ON-LINE - PARANÁ - 2020

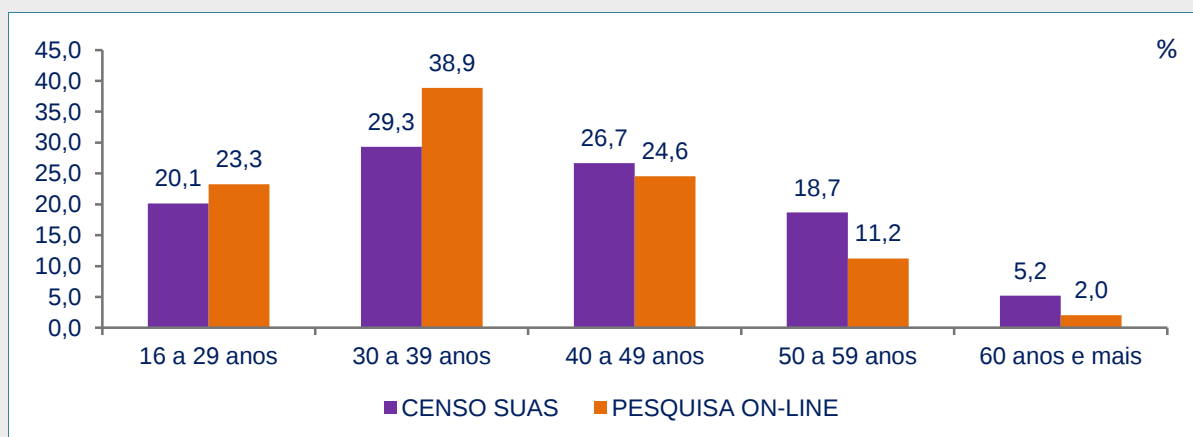


FONTES: MINISTÉRIO DA CIDADANIA, Censo SUAS, 2019 e 2018; IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

NOTA: Dois respondentes da pesquisa, na questão sexo, se identificaram como 'Outros'.

Quanto à idade e distribuição em faixas etárias, verifica-se que os trabalhadores da linha de frente têm 40,3 anos em média, com a mediana de 40 anos, o que mostra uma distribuição simétrica em relação aos valores das idades. Trabalhadores relativamente maduros, distribuídos em faixas etárias, com maior proporção correspondente a de 30 a 40 anos. Já no conjunto dos respondentes, a média de idade foi de 37,5 anos e a mediana de 36 anos. Os respondentes da pesquisa são mais jovens do que todos os trabalhadores do SUAS estimados pelo Censo. Nas faixas de 16 a 29 anos e de 30 a 39 anos há maior peso do que na distribuição pelo Censo SUAS, diminuindo a proporção nas faixas de pessoas com mais anos de idade (gráfico 2).

GRÁFICO 2 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL (%) DE PESSOAS POR FAIXA ETÁRIA, SEGUNDO CENSO SUAS E PESQUISA ON-LINE - PARANÁ - 2020



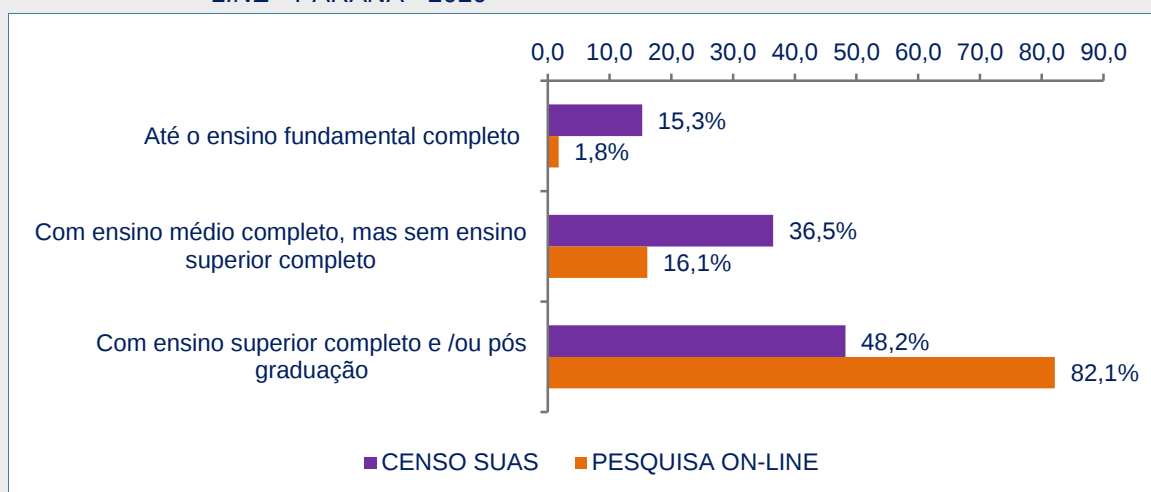
FONTES: MINISTÉRIO DA CIDADANIA, Censo SUAS, 2019 e 2018; IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

NOTAS: Dos 26.385 trabalhadores estimados, 249 não havia registro da idade em anos.

As categorias de faixa etária respeitam a identificação de grupos etários denominados legalmente, como adolescentes e jovens e pessoas idosas. Como havia somente dois adolescentes respondentes uniu-se a categoria de adolescentes à de jovens.

O perfil da formação escolar dos trabalhadores mostra que aproximadamente a metade deles não possui ensino superior (52,8%), sendo que dentre esses, 4.032 pessoas foram registradas sem o ensino médio completo. Comparativamente, a pesquisa acabou abrangendo proporcionalmente muito mais pessoas com maior escolaridade (Gráfico 3).

GRÁFICO 3 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE PESSOAS POR MAIOR NÍVEL DE ESCOLARIDADE ALCANÇADA, SEGUNDO CENSO SUAS E PESQUISA ON-LINE - PARANÁ - 2020



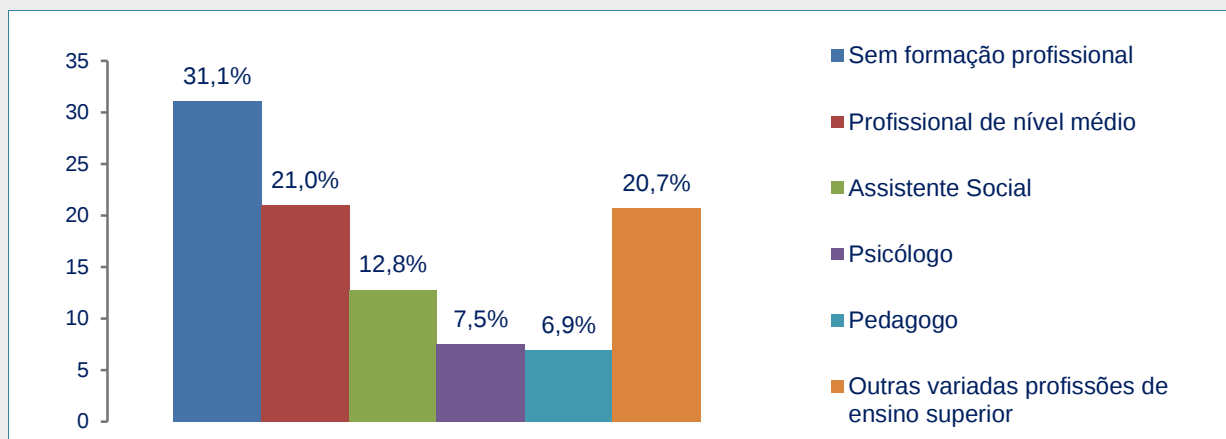
FONTES: MINISTÉRIO DA CIDADANIA, Censo SUAS, 2019 e 2018; IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

Apesar dos cuidados em simplificar a linguagem do questionário e indicar que a pesquisa era para todos os trabalhadores, independentemente de sua função ou escolaridade, ainda assim os mais motivados foram os profissionais com ensino superior completo e mais. Sendo uma das variáveis de perfil que mais implicam viés, exemplificando mais uma vez, na amostra por conveniência, a impossibilidade de se fazer inferências para o total da população de trabalhadores do SUAS do Paraná.

As perguntas a respeito da formação, ocupação e profissão eram diferentes entre Censo SUAS e Pesquisa *on-line*.⁹ E nesta última, os respondentes muitas vezes não identificavam especificamente sua profissão/ocupação o que acabou prejudicando a comparação. Nota-se que, dentre as profissões elencadas no questionário do Censo SUAS (Gráfico 4), os grupos mais representativos são o de “assistentes sociais”, seguido pelos de “psicóloga(o)s” e “pedagoga(o)s”. Essas três profissões juntas (27,2%) representam mais do que todas as outras profissões de ensino superior juntas (20,7%). Essas outras profissões envolvem advogado(a)s, sociólogo(a)s, fisioterapeutas, profissionais de educação física, enfermeiro(a)s, entre outros (ver apêndice D).

⁹ Foram realizados dois pré-testes com as perguntas e não houve sugestão daqueles que participaram desses testes para mudanças nas questões, ver apêndice B.

GRÁFICO 4 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE PESSOAS POR PROFISSÃO, SEGUNDO CENSO SUAS - PARANÁ - 2020



FONTE: MINISTÉRIO DA CIDADANIA, Censo SUAS, 2019 e 2018.

Na pesquisa *on-line* as perguntas tratavam de curso de formação e ocupação na instituição, não se perguntou profissão e muitos não detalharam, na questão de ocupação, uma profissão específica assinalando a opção “Profissional de nível superior”. Assim, o que se tem é a distribuição de respondentes por sua formação (tabela 4).

A maioria dos respondentes possuía ensino superior completo, sendo o curso de Serviço Social aquele com maior representatividade. Isso não significa que essas pessoas desenvolvessem atividades profissionais relacionadas a sua formação.

TABELA 4 - RESPONDENTES DA PESQUISA *ON-LINE* SEGUNDO CURSOS DE FORMAÇÃO SUPERIOR FINALIZADOS - PARANÁ - 2020

FORMAÇÃO / CURSO	Abs	%
Serviço Social	946	39,5
Psicologia	427	17,8
Pedagogia	214	8,9
Ciências Sociais Aplicadas e Gestão	156	6,5
Ciências da Saúde	66	2,8
Ciências Humanas	54	2,3
Direito	39	1,6
Outros cursos variados	22	0,9
Ciências Exatas e Engenharias	21	0,9
Formações artísticas e afins	12	0,5
Não especificado curso de graduação	8	0,3
Não finalizou curso superior ou sem curso superior	428	17,9
TOTAL	2.393	100,0

FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

Percebe-se que ao terem que declarar sua ocupação e sua área de atuação, houve alguma ambiguidade na descrição dos respondentes, dificultando avaliações mais profundas sobre a gestão do trabalho. As questões também continham em sua formulação alguma imprecisão sobre ocupação - profissão, e entre área, serviço, programa, atividade desenvolvida. Por isso, não é possível realmente discutir sobre ocupação dos respondentes de maneira mais conclusiva, tendo-se várias indefinições quando o respondente não se encaixou nas alternativas ou se encaixou em opções que confundiram (caso de secretário da pasta - ver apêndice D). Quanto à área específica de atuação, mesmo com alguma imprecisão de encaixe feitas pelos respondentes, é possível mostrar uma pluralidade em que os trabalhadores estão envolvidos, de acordo com a identificação e descrição dos respondentes (tabela 5).

TABELA 5 - RESPONDENTES SEGUNDO IDENTIFICAÇÃO DE ÁREAS DE ATUAÇÃO DO SUAS - PARANÁ - 2020

ÁREA DE ATUAÇÃO	%
Serviços da Proteção Social Básica	36,6
Serviços da Proteção Social Especial de Média Complexidade	22,9
Atividades administrativas e de organização/gestão	15,3
Serviços da Proteção Social Especial de Alta Complexidade	14,8
Gestão da política de Assistência Social: gestão do SUAS-vigilância socioassistencial-regulação do SUAS-gestão do trabalho	13,3
Gestão do Cadastro Único e Programa Bolsa Família, cadastramento, operação e busca ativa	8,6
Gestão de Benefícios Assistenciais (BPC ou Benefícios Eventuais)	6,4
Assessoramento de conselhos	6,2
Gestão Financeira e Orçamentária	6,2
Atividades de limpeza, higienização, alimentação, zeladoria e transporte	4,2
Programa Criança Feliz	0,5
Atendimento de recepção ao público usuário	0,3
Ações no Centro da Juventude ou Centro Jovem e/ou Programa Agente Cidadania	0,3
Programa aprendizagem, jovem aprendiz, projovem	0,1
Captação de recursos para projetos	0,1
Assessoramento para participação em licitações	*
Atendimento demandas MP e Judiciário, e políticas demandantes	*
Comitê de enfrentamento ao Covid-19	*
Programa Família Paranaense	*
Gestão completa da política de Assistência Social (exclusiva para os gestores/secretários da política pública)	2,1
Mal identificada	2,4

FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

NOTA: Não há total, pois um respondente podia identificar mais de uma área de atuação, exceto para a categoria gestão completa da política que diz respeito aqueles que são secretários ou gestores da política municipal de Assistência Social.

* O percentual para um caso não chega a 0,1, devido ao arredondamento de decimais adotado no trabalho.

Essa tabela anterior mostra como os respondentes se encaixavam nas áreas¹⁰, 74,7% deles identificavam que atuavam em uma única área, os outros assinalaram de duas até nove outras áreas em que atuavam. É possível entender que por ter a imprecisão entre área e atividade nas opções da pergunta, alguns marcam mais de uma porque identificam atividades, e outros identificam uma única área porque está diretamente relacionada como a PNAS se divide.

Além das comparações possíveis entre Censo SUAS, outra informação de perfil apenas da pesquisa se soma nessa seção. Ela diz respeito à com quem moram os trabalhadores do SUAS pesquisados, sendo que 93,5% mora com pelo menos uma pessoa, seja criança ou adolescente, jovem adulto, adulto ou pessoa idosa (tabela 6). A pergunta era de múltipla escolha e não indaga com quantas pessoas mora, mas se mora com pessoas do grupo etário específico indicado.

TABELA 6 - RESPONDENTES SEGUNDO GRUPO ETÁRIO DAS PESSOAS COM QUE MORAM - PARANÁ - 2020

MORAM COM	Abs.	%
Criança e ou adolescente	1.177	49,2
Jovem adulto	434	18,1
Adulto	1.660	69,4
Pessoa idosa	615	25,7
Sozinho	155	6,5
TOTAL	2.393	100,0

FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

Existem 179 casos em que a pessoa mora somente com criança e adolescente, dentre os 1.177 que responderam morar com pessoas dessa faixa etária.

¹⁰ A classificação de gestão completa da política foi feita baseada na conferência daqueles que se indicaram gestores ou secretários da Política, comparando-se com a identificação de e-mail para consulta. Pode ser que mais pessoas se encaixassem nisso, porém a não obrigatoriedade da identificação pessoal e a confusão em se identificar como secretário da pasta impediu a certeza na classificação— ver apêndice B e C sobre método e classificações de questões.

3. MEDIDAS DE ENFRENTAMENTO IMPLEMENTADAS

A pesquisa não investiga as medidas específicas de organização dos serviços assistenciais implantadas nos municípios durante a pandemia. Ela ancora-se na opinião e reconhecimento dos respondentes sobre aquilo que o município e o seu local de trabalho implementaram, valorizando sua percepção sobre as alterações no ambiente de trabalho durante esta emergência sanitária. Assim, pode haver desconhecimento e falhas de entendimento, mas que também são importantes para demonstrar as dificuldades de disseminação de normas, instruções e orientações durante esse período particular da pandemia.

3.1. Medidas institucionais

Em relação ao conjunto de ações que poderiam ser adotadas, verifica-se que parcela expressiva dos informantes reconhece que, no seu município, foram recomendadas práticas de mitigação de riscos no ambiente de trabalho, envolvendo os trabalhadores e o público que acorre aos equipamentos sociais, via orientações “verbais”, apontadas por 74,0% dos informantes, ou mediante comunicados formalizados (70,3%)¹¹ (tabela 7). Destacam-se, também, as ações que atingem o conjunto da população, concretizadas na adoção do estado de emergência e na difusão de informações sobre a emergência sanitária.

TABELA 7 - PERCENTUAL DE RESPONDENTES SEGUNDO RECONHECIMENTO DE MEDIDAS DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA PELO NOVO CORONAVÍRUS NO MUNICÍPIO - PARANÁ - 2020

MEDIDAS	SIM	NÃO	NÃO SABE
Recomendações por áudio ou em reunião da autoridade gestora sobre mudanças no ambiente de trabalho	74,0	21,0	5,0
Orientações por escrito do gestor/dirigente sobre mudanças no ambiente de trabalho	70,3	25,6	4,1
Declaração de estado de emergência pelo município onde trabalha	68,3	19,7	12,0
Canal virtual (<i>site</i>) municipal que centraliza informações sobre o coronavírus	62,8	25,0	12,1
Treinamento ou orientação para atendimento ao público levando em conta práticas de higienização e segurança sanitária	61,6	34,9	3,5
Adoção de jornada reduzida de atendimento direto ao público	56,0	41,9	2,1
Treinamento ou orientação para uso de equipamento de proteção individual	54,6	41,7	3,6

¹¹ Este alto percentual de recomendações será, mais adiante, relativizado em relação a práticas específicas, como no caso das recomendações para afastamento do trabalho.

MEDIDAS	SIM	NÃO	NÃO SABE
Remanejamento de equipes: profissionais que tiveram seus locais de trabalho temporariamente fechados foram deslocados para outras atividades consideradas essenciais na área da Assistência Social	54,4	37,1	8,5
Articulação de trabalho com lideranças comunitárias e associações	26,0	56,5	17,5
Ações de suporte emocional (canal de comunicação de apoio, consultas psicológicas, outros) aos profissionais da Assistência Social	19,3	71,7	9,0
Compensação financeira - adicional de insalubridade para atividade de Atendimento ao público para Assistência Social	4,8	88,4	6,9

FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

Verifica-se, por sua vez, pouca implementação de ações de suporte emocional para a equipe que mantém o trabalho. De algum modo, a escuta aos trabalhadores e o suporte para ela ainda não parece suficiente. Algumas descrições dos respondentes ilustram essa posição de insuficiência:

Deveria haver assistência psicológica para os profissionais, não só em momento de pandemia, mas sempre, pois trabalhar na política de Assistência Social exige muito da saúde mental (Pergunta 41, Formulário 1.230).

Eu vejo que todos os profissionais necessitam de tratamento psicológico, pois estão adoecendo dia após dia, essa situação está destruindo a saúde mental das pessoas (Pergunta 41, Formulário 2.271).

[Deveria se ter] o cuidado com a saúde emocional dos funcionários, faltou empatia ao cuidar dos nossos servidores. Estamos em linha de frente arriscando nossas vidas. Eu acredito que deveríamos ter esse suporte, por meio de psicólogos, para que possamos estar bem e cuidarmos de quem precisa de nós (Pergunta 41, Formulário 1.616).

Há também um amplo espaço para realizar ações de articulação comunitária, que foram pouco identificadas ou descritas pelos respondentes. É interessante observar que os profissionais pesquisados relatam baixa articulação comunitária, tanto aqui nesta pergunta, quanto na pergunta 16¹², em que se identificam as atividades mantidas. Conhecer formas solidárias e participativas de enfrentamento da pandemia por parte da comunidade pode se transformar num ponto de apoio, segurança e confiança social para os trabalhadores.

¹² A pergunta 16 foi: "Sobre seu local de trabalho, quais atividades foram mantidas? (Aceita mais de uma marcação)".

Sobre o desconhecimento de medidas, apenas 29 respondentes assinalaram que ou não sabem ou nenhuma das medidas foram realizadas pelo município. Para as medidas específicas também foi baixo o percentual de informantes que sinalizou desconhecimento, sendo o maior registrado para as ações de articulação comunitária.

3.2. Afastamento e situação de desempenho do trabalho

Quanto às orientações sobre afastamento do trabalho que os respondentes identificaram, várias ações podem ter sido tomadas concomitantemente. Com isso, 78,2% dos respondentes afirmaram existir pelo menos alguma indicação sobre afastamento do trabalho (gráfico 5).

GRÁFICO 5 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE AÇÕES DE AFASTAMENTO RECONHECIDAS COMO IMPLEMENTADAS NO LOCAL DE TRABALHO DO RESPONDENTE - PARANÁ - 2020



FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

Quando se identificou “não permitiu trabalho em casa” (21,8%), ou seja para nenhum dos grupos referidos na pergunta não se permitiu trabalho em casa, a única outra medida logicamente concomitante permitida seria a de orientação para licença, férias e atestados

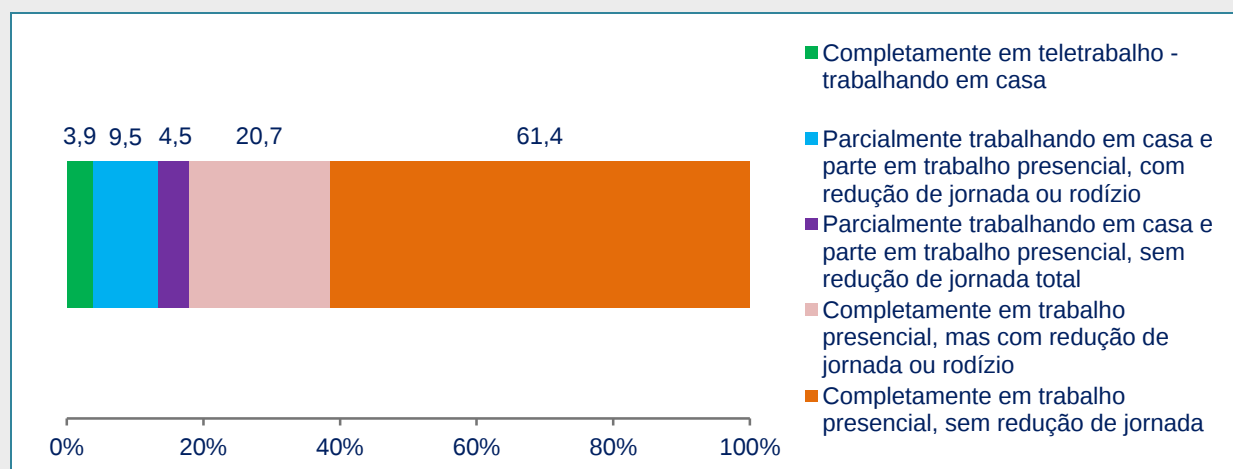
que independem da situação específica da pandemia. Essa é uma pergunta de múltipla escolha. É justamente essa ação de orientação para que os trabalhadores usem as formas já existentes de afastamento que são as mais comuns reconhecidas pelos respondentes (49,7%). Essa ação não modifica a gestão do trabalho e acaba por responsabilizar o trabalhador individualmente por procurar meios de cumprir recomendações do distanciamento social. Algum descontentamento é expresso pelos trabalhadores:

Deveria ser respeitado o atestado médico dizendo que as pessoas estão em grupo de risco e não precisasse os funcionários pegar e perder as férias. Pois o funcionário está afastado em casa não por vontade própria e sim pelo momento que estamos passando. E as férias são um direito do trabalhador, não tendo nada a ver com a pandemia (Pergunta 41, Formulário 2.146).

Tem-se que 45,8% dos respondentes identificaram que seus locais de trabalho fizeram permissão de que pessoas do grupo de risco pudessem estar afastadas em trabalho em casa. 353 respondentes não reconheceram nenhuma medida de afastamento, nem orientações para tirar licença ou férias.

Tendo esse panorama sobre o afastamento, quando se trata do próprio respondente, mais da metade deles estava em situação de trabalho presencial, sem redução de jornada ou rodízio (61,4%) e 20,7% estava trabalhando presencialmente, com redução de jornada ou rodízio. Apenas 93 respondentes indicaram que estavam completamente trabalhando em casa (gráfico 6).

GRÁFICO 6 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DOS RESPONDENTES POR CONDIÇÃO DE EXECUÇÃO DO SEU TRABALHO - PARANÁ - 2020



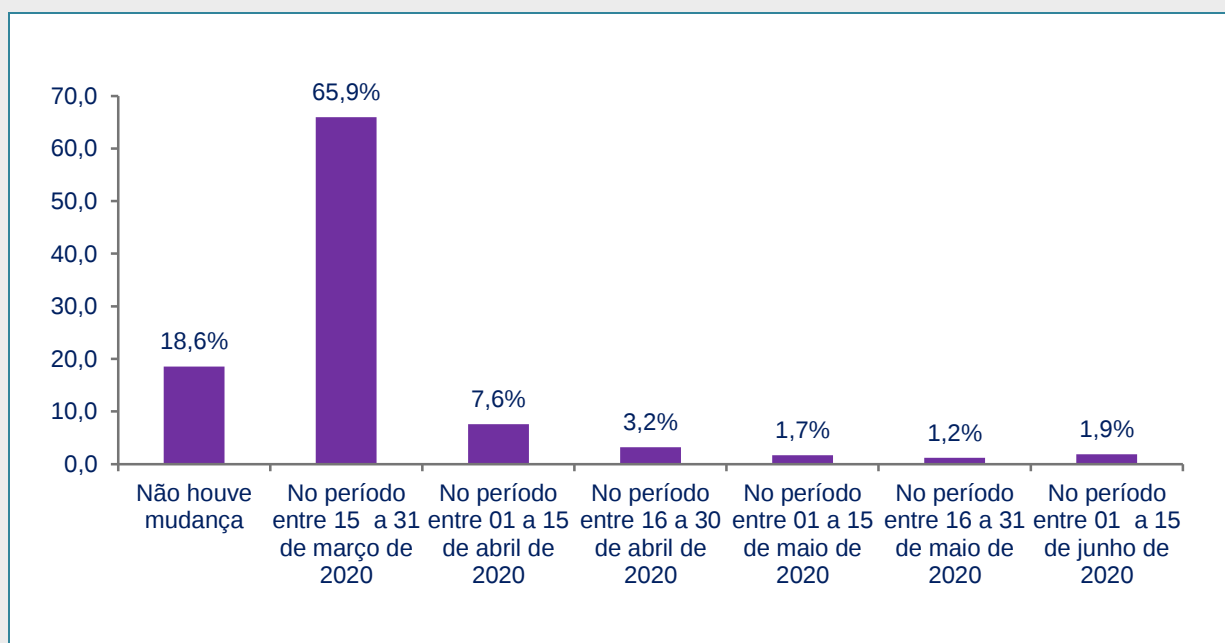
FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

Entre os trabalhadores respondentes, quase 50% mora com crianças ou/adolescentes. E dentre estes, 61,3% está “completamente em trabalho presencial, sem redução de jornada”. Nos casos em que a pessoa indicou morar somente ela com criança e/ou adolescente (179 – ver seção 2), 102 estão completamente em trabalho presencial, sem redução de jornada. Mais uma situação de tensão que o próprio profissional precisa resolver individualmente, nesse momento, em que as escolas estão fechadas:

Pensar no bem estar dos profissionais (principalmente emocional), existir um revezamento de profissionais, não sendo necessário todos trabalhando em todo tempo. A maioria, na política de assistência, é mulher e tem filhos pequenos em casa, estão sofrendo com a ausência de aulas e ter que trabalhar tempo integral (Pergunta 41, Formulário 2.042)

Para alguns nenhuma mudança em sua situação de trabalho foi implementada, já que 18,6% dos respondentes assinalam a alternativa “não houve mudança” na questão que solicita a data sobre a mudança na sua rotina de trabalho devido às medidas de enfrentamento ao novo coronavírus (gráfico 7). A maioria, com alguma mudança, acompanhou o primeiro Decreto estadual nº 4.230 (PARANÁ, 2020), no período de 15 a 31 de março de 2020 (65,9%).

GRÁFICO 7 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DOS RESPONDENTES POR PERÍODO DE MUDANÇA - PARANÁ - 2020



FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

Essa combinação de percepções dos trabalhadores parece preocupante, pois pode indicar que medidas mínimas de afastamento estão insuficientes, sendo necessárias orientações claras de gestão, fornecimento de equipamentos e materiais para atendimento para preservar a saúde dos trabalhadores e daqueles aos quais atendem. Além disso, essa manutenção de trabalho pode contribuir para situação de maior pressão no trabalhador, que reforça a ideia de criação e fortalecimento de estratégias de suporte emocional e de gerenciamento seguro.

3.3. Atividades mantidas

Como se tratam de equipamentos e instituições de variados tipos aos quais os respondentes estavam vinculados, atividades diversas foram identificadas como mantidas durante a emergência sanitária. Dentre as variadas opções no formulário sobre o que se realizam nas instituições e quais atividades permaneceram sendo efetuadas, os informantes reconheceram outras opções, exigindo adaptações das alternativas anteriores para contemplar as descrições dos respondentes. Novas opções acabam por registrar poucos casos, já que nem todas as pessoas sentem necessidade de escrever opções a mais, no entanto, se elas já estivessem previstas talvez fossem assinaladas. Um detalhamento sobre o que envolve cada opção está no apêndice D.

Nas opções descritas em outros, muito se confundiu¹³ com novas demandas que realizaram, sendo algumas descritas na pergunta 32 que questionava sobre a demanda de trabalho percebida pelo trabalhador. Por isso, a questão das atividades mantidas produz uma visualização mais geral das atividades da Assistência Social, mas não expressa completamente o que os locais de trabalho mantiveram durante o período (tabela 8). A ideia inicial era tentar compreender em cada município e local de trabalho o que a gestão da instituição avaliou como atividade essencial a ser mantida, já que essa decisão era de autonomia das gestões locais segundo a Portaria do Ministério da Cidadania n.º 54/2020, sobre recomendações gerais aos gestores e trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) dos Estados, Municípios e do Distrito Federal com o objetivo de garantir a continuidade da oferta de serviços e atividades essenciais da Assistência Social.

É possível dizer que na maioria dos locais, alguma forma de atendimento presencial se manteve (Tabela 8), variando a forma de prestação do atendimento. Por outro lado, ações externas parecem, como seria esperado, ter sofrido redução. Também 61,8% dos respondentes indicaram a concessão e benefícios como mantida.

¹³ Indica a má elaboração da pergunta e suas opções ou complexidade que não deve ser feita em pesquisa *on-line* dependente do próprio respondente, sem um terceiro mediador que possa fazer explicações. A tentativa de reunir atividades tão diversas prestadas por instituições muito diferentes em um único questionário e questão não contribuiu para análise posterior.

TABELA 8 - PERCENTUAL DE RESPONDENTES SEGUNDO INDICAÇÃO DAS ATIVIDADES MANTIDAS NO LOCAL DE TRABALHO - PARANÁ - 2020

ATIVIDADES	%
Atendimento, acompanhamento e/ou orientações aos usuários - presencialmente	77,6
Concessão de benefícios eventuais	61,8
Atendimento, acompanhamento e/ou orientações aos usuários por telefone e meios virtuais	59,5
Atendimento, acompanhamento e/ou orientações aos usuários - presencialmente por agendamento	48,4
Busca ativa e ou atendimento - visitas no caso de denúncias e suspeitas de violação de direitos (violência doméstica- entre outros)	47,5
Visitas de acompanhamento e orientações às famílias e indivíduos	41,4
Cadastramento - Cadastro Único	39,3
Contatos presenciais, telefônicos ou/e virtuais com pessoas de instituições da rede socioassistencial que presta serviços- para articular oferta de orientações no atendimento ao público	39,3
Trabalhos de limpeza e cozinha nas unidades de acolhimento	23,9
Trabalhos de cuidado- inclusive de saúde física e mental- com as pessoas acolhidas nas unidades de acolhimento	21,6
Atendimento e/ou orientação às pessoas em situação de rua - Busca ativa, abordagem social e/ou acolhimento institucional	18,5
Contatos presenciais e virtuais com lideranças comunitárias e de associações de bairro	11,6
Atividades de gestão e administrativo-burocráticas	8,2
Atendimento a respeito de ações do governo federal e estadual sobre a situação de emergência (Auxílio Emergencial e/ou Cartão Comida Boa)	1,4
Acompanhamento de casos/ medidas e execução de demandas do MP e/ou Poder Judiciário- por motivos variados	0,5
Oficinas/atividades virtuais com usuários	0,3
Vídeo- chamada com famílias dos acolhidos	0,1
Acompanhamento e transporte de usuários em consultas médicas	0,1
Participação em capacitação <i>on-line</i>	0,1
Preparação de material para serviços socioassistenciais e/ou realização de oficinas/atividades virtuais com usuários	0,1
Realização de reuniões virtuais de conselhos municipais ou com rede socioassistencial	0,1
Campanhas socioeducativas	*
Encaminhamento de jovens aprendizes ao mercado de trabalho	*
Estudos-diagnósticos e elaborações de relatórios- planejamento	*
Nenhuma atividade foi mantida	0,2
Mal identificada	0,5

FONTE:IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

NOTA: Não há total, pois um respondente podia identificar mais de uma área de atuação, exceto no caso das categorias: "mal identificada" e "nenhuma atividade foi mantida".

Auxílio Emergencial é um benefício financeiro concedido pelo Governo Federal para fornecer proteção emergencial no período de enfrentamento à crise causada pela pandemia do Coronavírus - COVID 19 (lei Federal nº 13.982, de 2 de abril de 2020).

Cartão Comida Boa é um programa do Governo do Estado do Paraná para que famílias em situação de vulnerabilidade possam comprar, por meio de um *voucher*, produtos alimentícios nos mercados credenciados (Decreto estadual nº 4.570, de 4 de maio de 2020).

* O percentual para um caso não chega a 0,1, devido ao arredondamento de decimais adotado neste trabalho.

Um único respondente conseguiu listar conjuntamente até no máximo 14 atividades, mas há indícios de que várias outras também poderiam estar sendo realizadas, pois faziam parte do relacionamento entre as atividades. Muitas delas exigem detalhamento de tarefas, por exemplo, em cada atendimento ao usuário pode estar se tratando de uma escuta especializada, ou da explicação sobre higienização e hábitos a serem adotados para enfrentamento à pandemia de COVID-19, ou apenas um levantamento das pessoas procurando informações sobre ações do estado que lhes garantam direitos. No caso de orientações, pode ser que os profissionais estejam produzindo materiais explicativos para facilitar o contato com os usuários. Não era objetivo levantar descrições pormenorizadas. Isso exigiria outro tipo de pesquisa, mas alguns pesquisados fizeram esse detalhamento. Dessa forma, o esforço da classificação foi de encaixar o detalhe em atividades agrupadas, pois já havia considerável complexidade e opções na questão.

A complexidade em se entender o que cada gestão determinou como essencial a ser mantido não foi captada com acurácia por meio das respostas dos pesquisados. Ressalta-se que essa questão deve ser avaliada com cautela para indicar o que se tem mantido na assistência social, mesmo na perspectiva dos respondentes.

Os pesquisados aproveitaram a oportunidade de descrição da opção “Outros” para já começaram a expressar as alterações do que faziam, ou seja, alterações das maneiras de realização dos serviços devido ao fechamento de grupos e das normas de distanciamento social (ações para “achatamento da curva”¹⁴), por exemplo:

O trabalho foi reorganizado para atendimento dos usuários e famílias utilizando recursos tecnológicos, bem como estamos servindo alimentação através da entrega de marmitas seguindo as normas de segurança (Pergunta 16, Formulário 2.306).

Oficina do serviço de convivência para manter os vínculos, por meios de whatsapp, youtube, lives” (Pergunta 16, Formulário 1.972).

Estudo de caso com rede socioassistencial de modo virtual (Pergunta 16, Formulário 2.213).

Esses detalhamentos de alterações nas maneiras de realização do trabalho foram abordados na questão 20, que perguntava sobre outras medidas de mudanças e, parcialmente, na questão 32 quando explicaram sobre demandas de trabalho e também na

¹⁴ Todas as ações que tenham por princípio “frear a cadeia de transmissão do vírus, reduzindo ao máximo o contágio em massa e impedindo assim que o número de pessoas infectadas ao mesmo tempo ultrapasse a linha responsiva de capacidade dos sistemas de saúde” (CIMINI et al, 2020, p.11).

pergunta 36, sobre mudanças de hábitos e comportamentos adotados individualmente. No entanto, não se tem muita clareza da distinção entre medida institucional mais abrangente e o que poderiam ser consideradas alterações de procedimentos de funcionamento organizacional, o que envolve reorganização de rotinas de atendimento. São diversos níveis de adoção de medidas.

Dentro de um decreto governamental, por exemplo, seu conteúdo pode tratar de ações de restrição da circulação nas vias urbanas como exigência do uso de máscaras pelos indivíduos. Os conteúdos de planos de gerenciamento das instituições e órgãos também podem conter proibições amplas de eventos em grupo, como recomendarem a higienização mais frequente de estações de trabalho ou organização de recepções que prevejam separação física dos atendidos e atendentes. Como comentado anteriormente, são muitos níveis de medidas que se implementam concomitantemente: nível estratégico geral até os operacionais, o coletivo-relacional e o individual. Para um estudo sobre medidas institucionais e a classificação de seu conteúdo recomenda-se a leitura do trabalho do grupo do CEDEPLAR-UFMG (CIMINI *et al*, 2020), sobre análise das primeiras respostas políticas do Governo Brasileiro para o enfrentamento da COVID-19 disponíveis no Repositório Global Polimap.

Para não esquecer, sob um aspecto, sabe-se que o novo coronavírus tem acelerado a adoção de mudanças no ambiente de trabalho, algumas adaptações podem ser circunstanciais apenas enquanto outras permanecerão em discussão e gradativa incorporação. Deve-se dar importância para as reflexões que emergem sobre espaços virtuais e maneiras de execução de trabalho à distância, seja para procedimentos burocráticos, seja para novos tipos de atendimento e orientação aos usuários de serviços.

3.4. Articulação com SUS e Disseminação de Instruções

Trabalhos como o do grupo do CEDEPLAR-UFMG de levantamento das respostas políticas do Governo Brasileiro para o enfrentamento do coronavírus (CIMINI *et al*, 2020, p. 2-3) explicam que há uma insuficiência das respostas de saúde pública no combate à pandemia e por isso, as políticas de enfrentamento devem ser expandidas e complementadas por outras políticas. A política da assistência vem contribuir com ações que auxiliam no achatamento da curva, mitigação de problemas associados e governança¹⁵,

15 No trabalho do CEDEPLAR, inspirado no POLIMAP, as medidas foram classificadas segundo metodologia proposta por Peña *et al* (2020), em que avaliando-se o conteúdo das medidas identificam-se os eixos contidos nas ações da medida analisada. Na proposta de Peña foram considerados quatro eixos aos quais as medidas incidem: 1) achatamento da curva (*flattening the curve*), (ii) aumento da capacidade (*raising the line*), (iii) mitigação (*mitigating negative impact*) e (iv) governança (*strengthening governance*).

desta forma, considera-se muito importante a intersetorialidade e o relacionamento entre política de saúde e de assistência social na linha de frente, para dar conta das vulnerabilidades emergentes.

A articulação durante o período é um ponto necessário para dar segurança aos trabalhadores num evento pandêmico. Pouco mais da metade dos respondentes (52,6%) indica que haja troca (Sim, eventualmente ou constantemente) com gestão local e os profissionais do Sistema Único de Saúde (SUS), significando que a articulação com a área de saúde pode ainda ser aperfeiçoada (tabela 9).

TABELA 9 - PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR LOCAL DE ATUAÇÃO, SEGUNDO RELACIONAMENTO DE INFORMAÇÕES COM EQUIPE DO SUS MUNICIPAL - PARANÁ - 2020

TROCA DE INFORMAÇÕES COM SUS	LOCAL DE ATUAÇÃO			TOTAL
	Em Entidades não governamentais	Na gestão pública do governo municipal	Nos equipamentos públicos da gestão municipal	
Sim, eventualmente consultam-se os profissionais de saúde sobre alguma dúvida	39,7	45,3	35,4	37,4
Sim, constantemente, foram estabelecidos fluxos locais para comunicação e atendimento com equipe de saúde	24,3	20,7	12,8	15,2
Não, mas recebe e se guia pelas instruções de normativas emitidas no município	16,4	15,5	20,8	19,5
Desconheço	10,3	10,8	15,2	14,0
Não	9,3	7,6	15,8	13,8
TOTAL Abs.	214	406	1.773	2.393
%	100,0	100,0	100,0	100,0

FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

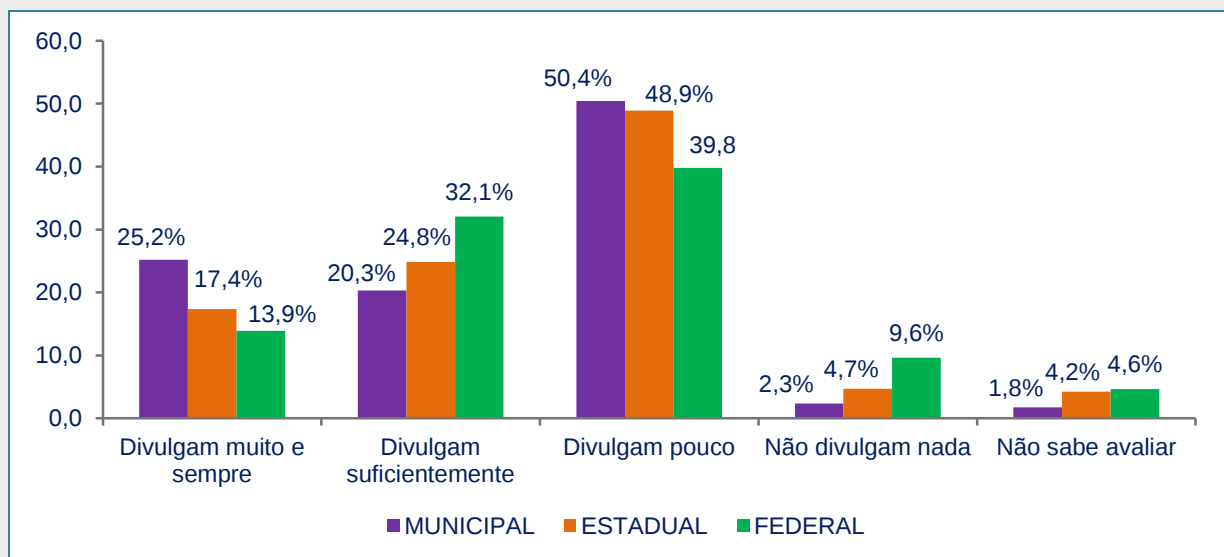
Em outra pesquisa da Fundação Getúlio Vargas (FGV) com profissionais da assistência social, perguntou-se sobre a articulação intersetorial da Assistência com outras áreas, revelando-se que 52% dos respondentes indicaram articulação com a área de saúde (FGV, 2020, p.10). O percentual é semelhante nesta pesquisa paranaense.

Chama atenção a alta proporção de profissionais alocados nos equipamentos públicos – o maior grupo de informantes - que afirma não estabelecer interação direta com o SUS (tabela 8). Por outro lado, os profissionais ligados às organizações não governamentais foram os que apontaram maior articulação com a área de saúde, inclusive como prática constante. Essa discrepância deve ser entendida no âmbito organizacional da prestação da assistência social nestes dois setores.

Supõe-se que os relacionamentos interinstitucionais dentro da gestão municipal possam ocorrer sem protocolos e normatizações muito institucionalizadas, feitos de maneira mais flexível e desburocratizada, em que se viabilizam acessos e comunicações entre equipes, já quando se tratam de instituições externas possa se encontrar maior institucionalização de protocolos e fluxos. É também interessante apontar que na rede institucional os profissionais dos equipamentos públicos da gestão municipal da Assistência Social devem procurar primeiro a gestão da sua política e esta realizar o contato com a política de saúde, por isso percentuais menores entre respondentes desses equipamentos. Por outro lado, os profissionais das ONGs, quer por limitações de equipe, quer pela especificidade do serviço prestado, necessitam buscar na estrutura pública de saúde o apoio necessário para o desempenho de suas atividades.

Apesar do elevado nível de reconhecimento das recomendações feitas pelo poder público no âmbito da emergência sanitária, como evidenciado no item 3.1, o mesmo merece ser relativizado uma vez que parcela expressiva dos informantes afirma que as instruções têm pouca divulgação (gráfico 9). E embora estas instruções provavelmente decorram de recomendações coordenadas entre os três níveis de governo, o poder municipal obtém o maior reconhecimento dos informantes como fonte de divulgação.

GRÁFICO 8 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR RECONHECIMENTO A RESPEITO DA DISSEMINAÇÃO DE INSTRUÇÕES DOS TRÊS NÍVEIS DE GOVERNO - PARANÁ - 2020



FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

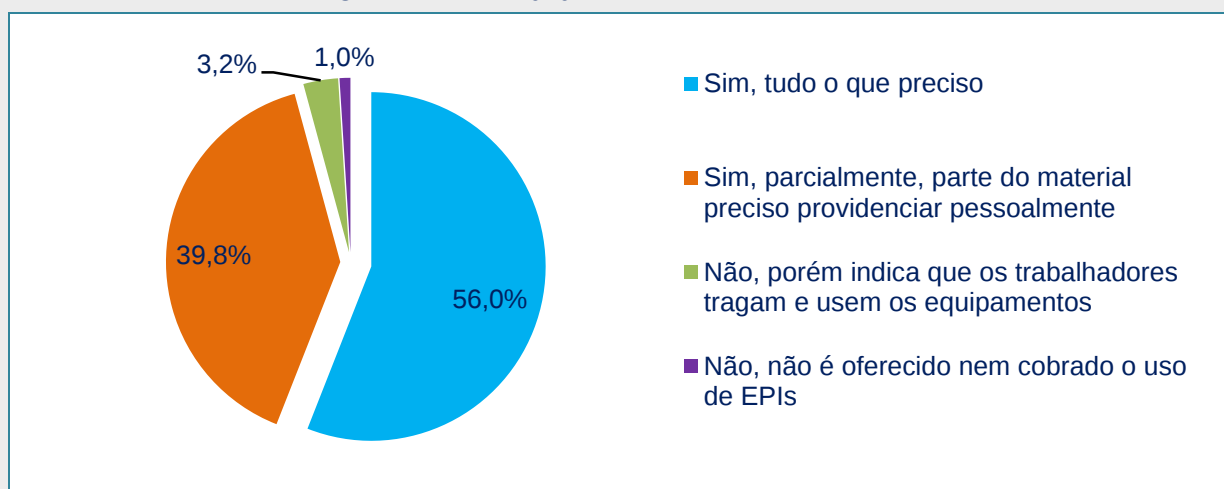
3.5. Recebimento de equipamentos e materiais para enfrentamento à pandemia

Como se destaca pela FGV (2020):

O uso adequado de EPI de boa qualidade (...) é imprescindível para manter os serviços essenciais funcionando de forma segura, sobretudo em áreas de constante interação com o outro, como é a da assistência social. (FGV, 2020, p.5)

No caso, da pesquisa *on-line* no Paraná, pouco mais da metade (56,0%) dos respondentes que estavam trabalhando de alguma forma presencialmente identificam que os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e material de higienização são garantidos no trabalho (gráfico 8). Ainda há um grupo que precisa providenciar parte do material (39,8%) e aqueles que devem providenciar completamente (3,2%), além daqueles que indicam que a gestão da instituição aonde trabalham nem se preocupa em cobrar o EPI (1,0%).

GRÁFICO 9 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES QUE TRABALHAM PRESENCIALMENTE POR CONDIÇÃO DE OFERTA DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL E MATERIAL DE HIGIENIZAÇÃO NO LOCAL DE TRABALHO - PARANÁ - 2020



FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

NOTAS: Retira-se do total aqueles que estavam trabalhando em casa e, por inconsistência, quatro pessoas que responderam a questão do EPI como se estivessem trabalhando em casa, no entanto em nenhuma questão eles se classificam como totalmente trabalhando em casa, total de 2.296 respondentes.

Quando se compara treinamento com oferta de equipamentos e materiais, 38,7% dos pesquisados responderam que houve por parte do município ou/e local de trabalho realização de treinamento para uso de equipamento de proteção individual e também lhe é ofertado todo o material e EPI que necessita para realizar suas atividades profissionais presenciais. Por sua vez, 23,8% indicam que não se oferta treinamento e somente parte do material que precisa é disponibilizado (tabela 10).

TABELA 10 - PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR INDICAÇÃO DE TREINAMENTO PARA USO DE EPI, SEGUNDO OFERTA DOS EQUIPAMENTOS E MATERIAIS PARA DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES PROFISSIONAIS PRESENCIAIS - PARANÁ - 2020

OFERTA DE EPI	TREINAMENTO USO EPI (%)		
	Não	Sim	Não sei
Não é oferecido nem cobrado o uso de EPIs	1,0	0,0	0,0
Não, porém indica que os trabalhadores tragam e usem os equipamentos	2,1	0,9	0,2
Sim, parcialmente, parte do material preciso providenciar pessoalmente	23,8	14,9	1,2
Sim, tudo o que preciso	15,6	38,7	1,7
TOTAL	42,5	54,5	3,0

FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

NOTAS: Retira-se do total aqueles que estavam trabalhando em casa e, por inconsistência, quatro pessoas que responderam a questão do EPI como se estivessem trabalhando em casa, no entanto em nenhuma questão eles se classificam como totalmente trabalhando em casa, total de 2.296 respondentes.

Avaliando-se que importante parcela afirma que o município e local de trabalho não oferece treinamento para uso de EPI, abre-se um espaço de orientação, material informativo e capacitação a ser exigida para o prosseguimento de atendimentos, como se ilustra pelas manifestações dos respondentes:

Embora haja recomendação escrita, quase ninguém usa EPI de proteção ao coronavírus, embora tenhamos recebido duas máscaras de algodão e uma de plástico (Pergunta 20, Formulário 87).

Sim, no começo comprei álcool gel para ser usado no CRAS, cada um comprou sua máscara. Em seguida a SEJUF enviou álcool 70%, mais ou menos uns 30 dias foi oferecido duas máscaras para funcionários do CRAS. É feito limpeza todos os dias desinfetando o local. Ficamos sabendo que tem um recurso para EPIs, mas não recebemos, fomos informados que ainda vai chegar. Foram fornecidas máscaras para os usuários e um kit sabonete (Pergunta 20, Formulário 307).

Todo o material de EPIs, ou seja, as máscaras... Cada um comprou a sua (Pergunta 20, Formulário 16).

3.6. Outras mudanças realizadas e ajustes de ações no tempo

No formulário foi inserida uma questão aberta (questão 20) para os pesquisados indicarem mudanças não abrangidas nas questões anteriores. Deliberadamente não foi indicado, nas opções de medidas de enfrentamento à pandemia, o cancelamento e fechamento de atividades em grupo, como algo específico do município ou do local de trabalho (entidades). Essa foi uma medida nacional obrigatória, por tempo indeterminado,

indicada pela Secretaria Nacional de Assistência Social. Mas, grande parte dos respondentes, que se valeram dessa questão aberta, explicitou a medida de cancelamento de grupos e fechamento de equipamentos que eram exclusivamente mantidos por atividades de convivência opcionais e grupos.

Sendo um Centro de Convivência (Centro da Juventude), suspenderam-se todas as atividades do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV e as oficinas do CEJU, onde foi montada, no local, uma central de atendimento e ajuda sobre o Auxílio Emergencial e Cartão Comida Boa¹⁶, com atendimentos presenciais e grande fluxo de pessoas. A equipe foi em parte remanejada para outros equipamentos e outras funções (CRAS, Centro POP), com rotatividade (...) No momento (Junho), por iniciativa da equipe técnica do local do equipamento, há a tentativa retomar o acompanhamento do SCFV por meio remoto, sendo elaborado levantamento da situação socioeconômica das crianças e adolescentes e seus grupos familiares através de formulário on-line e ligações, e posteriormente, o planejamento de atividades por vídeo, acompanhamento psicossocial e outras atividades à distância (Pergunta 20, Formulário 63).

Há uma pluralidade de situações descritas. É preciso entender também que há uma variedade grande de nível de profundidade nas descrições, algumas com pouca explicação, e que ao procurar categorizar para identificar as frequências dos assuntos comentados perde-se em conteúdo subjetivo.

Muitos descreverem medidas que já estavam contidas nas perguntas anteriores¹⁷, detalhando especificidades, que estavam comentados nas questões de 11 a 19:

Foram feitas algumas mudanças, tais como: diminuir o número de acetos na recepção, posicionando-os com o espaçamento mínimo de 2 metros; colocação de álcool em gel [70%] em todas as salas, inclusive na entrada do CRAS; cartazes orientando o uso de máscara e álcool em gel; prestação de serviços e orientação via telefone e rede sociais (Pergunta 20, Formulário 605).

¹⁶ Auxílio Emergencial é um benefício financeiro concedido pelo Governo Federal para fornecer proteção emergencial no período de enfrentamento à crise causada pela pandemia do coronavírus - COVID 19 (lei Federal nº 13.982, de 2 de abril de 2020). Cartão Comida Boa é um programa do Governo do Estado do Paraná para que famílias em situação de vulnerabilidade possam comprar, por meio de um voucher, produtos alimentícios nos mercados credenciados (Decreto estadual nº 4.570, de 4 de maio de 2020).

¹⁷ Em especial as perguntas 11, que possui 11 indicações de medidas de mudança (Quanto ao seu município e local de trabalho responda se essas medidas de enfrentamento à pandemia pelo novo coronavírus foram feitas) e 16 (Sobre seu local de trabalho, quais atividades foram mantidas?).

Outros indicaram, de fato, medidas não abrangidas pelas perguntas anteriores:

Foi elaborado um acordo com a secretaria de saúde e com o Conselho Tutelar, de que, quando houver acolhimento de criança ou adolescente, deve fazer o teste para COVID-19, antes de vir para a instituição de acolhimento (Pergunta 20, Formulário 999).

Foi criado um espaço de quarentena para novos usuários acolhidos pelo abrigo para garantir a segurança dos usuários que [já] se encontravam no prédio principal do equipamento e estavam ok (passaram pela quarentena - 7 dias sem sintomas e 14 dias caso apresente algum sintoma relativo ao coronavírus) (Pergunta 20, Formulário 2.006).

Houve a mudança da lógica entre as direções de Proteção Social Básica, Especial, Gestão e Vigilância, sendo que passamos a discutir e planejar a estruturação do Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e Emergências. Isso gerou a reorganização das equipes técnicas também, uma construção coletiva (Pergunta 20, Formulário 69).

Houve registros de protestos¹⁸ e comentários genéricos, também se encontram descrições que não relatam mudanças adotadas para o enfrentamento à pandemia, mas aumento de demanda ou manifestação sobre a situação vivenciada. Assim, tentou-se categorizar amplamente o tipo de descrição feita e depois categorizar os assuntos. Como já comentado ao final da seção 3.3, não se tem muita clareza sobre o encaixe do que é uma medida institucional mais abrangente e o que são alterações de procedimentos organizacionais e rotinas de atendimento. E essas perguntas sobre atividades, mudanças, medidas e demandas demonstram isso.

Há algumas respostas com nível de especificação alto e outras muito vagas, apenas monossilábicas ou confusas. Ao final, a categorização separou quatro grupos de descrições (tabela 11) e 72 categorias dentro deles, sendo que dois grupos concentravam as explicações (quadro 1) - “Mudanças abordadas” e “Registro de protesto ou comentário” (ver apêndice D para especificação). Assim, foi possível identificar em 587 formulários mudanças ou comentários relacionados à pergunta (questão 20).

¹⁸ Há muitos exemplos de reclamações sobre as ações da gestão estadual, seja por não consultarem os municípios, ou por não explicarem direito o papel dos municípios nem anteciparem o que deveriam orientar aos usuários antes da divulgação da ação na mídia, ou por não anteciparem as aglomerações entre usuários que o Cartão Comida Boa produziu, ou por desacordo da forma do benefício – em forma de voucher que teve que ser distribuído presencialmente. Independente de não se tratar de uma pesquisa representativa, a ponderação sobre as reclamações precisa ser realizada na equipe estadual.

TABELA 11 - RESPOSTAS SOBRE MUDANÇAS AINDA NÃO ABORDADAS SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE SEU CONTEÚDO EM GRANDES GRUPOS - PARANÁ - 2020

GRUPO DE RESPOSTAS	REGISTROS	
	Abs.	%
Mudanças abordadas	496	20,7
Registro de protesto ou comentário	91	3,8
Genérico	529	22,1
Nenhuma resposta	1.277	53,4
TOTAL	2.393	100,0

FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

QUADRO 1 - TIPOS DE RESPOSTAS SEGUNDO GRUPO DE MUDANÇAS ABORDADAS E GRUPO DE REGISTROS DE PROTESTOS E COMENTÁRIOS - PARANÁ - 2020

MUDANÇAS ABORDADAS	Abs.	%
Adequações de espaço físico para atendimento presencial	135	23,0
Redução de jornada do trabalhador e/ou de carga horária de abertura do equipamento- revezamentos- escala- plantão	99	16,9
Rotinas de higienização e/ou uso de equipamentos de proteção individual ou máscara	94	16,0
Alterações nas mudanças conforme o tempo	83	14,1
Adaptações das atividades de atendimento- orientação contato com usuários para virtual- telefônico- remoto	71	12,1
Cancelamento de atividades em grupos	65	11,1
Atendimento por agendamento	37	6,3
Atendimento presencial reduzido- priorizar emergência	29	4,9
Visitas suspensas ou redução - priorizar emergências	28	4,8
Afastamento de funcionários: trabalho remoto/em casa- férias- licenças- em especial para pessoas do grupo de risco	27	4,6
Remanejamento de equipes e/ou funcionários	21	3,6
Visitas para os acolhidos suspensas ou redução	14	2,4
Período de quarentena para novos acolhidos e/ou local para isolamento temporário	10	1,7
Avaliação periódica sobre as estratégias e adaptações	8	1,4
Criação de plano de ação (ou contingência) com novas estratégias e fluxos para a instituição	8	1,4
Isolamento dos acolhidos	8	1,4
Atendimento individualizado	7	1,2
Suspensão de serviço ou programa específico- diferente de grupos	7	1,2
Mudança de finalidade do local de trabalho ou fechamento completo do local	5	0,9
Entrega de alimentos ou materiais de benefícios eventuais no domicílio	4	0,7
Preparação de material para serviços socioassistenciais e/ou realização de oficinas/atividades virtuais com usuários	4	0,7
Orientação aos usuários sobre medidas de enfrentamento à pandemia	3	0,5
Realização de reuniões virtuais de conselhos municipais ou com rede socioassistencial	3	0,5
Suspensão temporária do contrato de trabalho	3	0,5

MUDANÇAS ABORDADAS	Abs.	%
Produção de orientações por escrito de prevenção e o controle da Pandemia	3	0,5
Abertura de mais um equipamento de acolhimento para atendimento emergencial	2	0,3
Determinação judicial para abrigamento de pessoas (pessoas em situação de rua e outros)	2	0,3
Operação de registro de entrada de passageiros e motoristas ao município - que aumentou dias de trabalho	2	0,3
Redução salarial dos funcionários	2	0,3
Testagem - para funcionários ou novos acolhidos/usuários	2	0,3
Articulação com o poder judiciário e promotoria para avaliar atendimentos aos adolescentes que cumprem medidas socioeducativas e aos idosos em situação de risco	1	0,2
Atividades fora da instituição suspensas para proteção de acolhidos	1	0,2
Discussão de fluxos sobre serviços	1	0,2
Estratégias de comunicação para orientação sobre prevenção à pandemia de COVID 19	1	0,2
Maior participação nas ações de outros departamentos	1	0,2
Parcerias com fundações e secretarias estaduais para atendimento emergencial e benefícios emergenciais	1	0,2
Transporte dos servidores- evitar transporte coletivo	1	0,2
Vacinação para acolhidos e funcionários	1	0,2
As crianças e adolescentes do abrigo foram autorizadas a passar o período da pandemia na residência das educadoras sociais e coordenação	1	0,2
REGISTRO DE PROTESTO OU COMENTÁRIO	Abs.	%
Aumento de demanda	37	6,3
Mudanças não ocorreram ou não foram significativas ou não alteraram de fato a rotina - trabalho normal	21	3,6
Aumento da exposição dos trabalhadores e usuários ao risco de contágio	13	2,2
Aumento de trabalho pela redução de profissionais que precisaram ser afastados no serviço	13	2,2
Aumento de trabalho para efetivar a entregas dos <i>vouchers</i> do governo estadual (Cartão Comida Boa)	10	1,7
Aumento de trabalho para concessão de benefícios eventuais gerais (cestas-material de higiene-máscara-alimentos)	9	1,5
Iniciativa dos técnicos/trabalhadores na reorganização das atividades sem o dirigente ou gestor	8	1,4
Aumento de trabalho para orientar sobre Auxílio Emergencial do governo federal	5	0,9
EPIs fornecidos insuficientes para execução do trabalho	5	0,9
Pressão emocional e cobrança no trabalho	5	0,9
Aumento das horas diárias trabalhadas ou da carga horária geral	4	0,7
Aumento de aglomerações pelos usuários	4	0,7
Falta de capacidade ou capacitação para atender toda demanda	4	0,7
Incorporação desigual entre trabalhadores das orientações sobre distanciamento social	4	0,7
Aumento de auxílios aos usuários para acessar os canais de comunicação de outras políticas e programas	3	0,5
Aumento de trabalho e exigências para atender iniciativas do poder judiciário e MP	3	0,5
Pedido de valorização e proteção do trabalhador e da Política de Assistência Social	3	0,5

REGISTRO DE PROTESTO OU COMENTÁRIO	Abs.	%
Realização de cuidados pessoais individualmente	3	0,5
Não permitiu afastamento	2	0,3
Reivindicação de adicional de insalubridade	1	0,2
Cancelamento de auxílio alimentação devido a estar em trabalho remoto	1	0,2
Condição de trabalho insalubre	1	0,2
Crítica ao governo federal não possuir plano de contingência ou diretrizes mais claras para SUAS	1	0,2
Insegurança para tomar decisões e fazer deliberações em conselho	1	0,2
Mais esclarecimentos com relação aos Decretos- Portarias- só a leitura não é suficiente para compreensão	1	0,2
Melhorar estrutura física de atendimento: ventilação- espaçamento- recepção- distanciamento	1	0,2
Mudanças constantes nas orientações	1	0,2
Problema de bloqueio de INSS não resolvido	1	0,2
Relaxamento de medidas de proteção- voltar ao trabalho sem condições melhores de proteção	1	0,2
Suspensão de tratamento de acolhidos	1	0,2
Troca de gestor e pessoas da direção	1	0,2
TOTAL DE DESCRIÇÕES CLASSIFICÁVEIS	587	100,0

FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

Na análise de conteúdo das respostas percebeu-se que as mudanças e medidas variam no tempo, há vários relatos sobre alteração do que se adotou durante o período. A situação de trabalho tem mudado ao longo desses 5-6 meses desde o decreto estadual, alguns registros dos respondentes mostram que ocorreram alterações e, provavelmente, estão ocorrendo ainda mais alterações.

A categoria “Alterações nas mudanças conforme o tempo” significa que as mudanças não se mantiveram iguais durante o período todo, a maioria das referências indica que se volta para a rotina mais próxima da original antes da pandemia, logo após o primeiro mês após o decreto estadual. Se antes houve redução de jornada, diminuição de horário de atendimento nos equipamentos, escalas e rodízios entre funcionários isso durou apenas inicialmente de 15 a 30 dias, e que atualmente, essa questão de jornada de trabalho ou abertura de equipamento voltou a manter um horário comum de atendimento. Em alguns poucos casos verifica-se que ainda se estão tentando criar novas adaptações e alternando-se conforme avaliação da evolução da pandemia.

Esse detalhamento sobre o retorno e o que se manteve como proteção não ficou claro no geral, pois nem todos fizeram descrições bem específicas. Mas o levantamento dessas descrições sugerem que as rotinas estão retornando a uma normalidade pré-pandemia e nem sempre com os cuidados para evitar proliferação da contaminação.

Com certeza existem níveis bastante variados de reinvenção dos trabalhos, mas só a menção à reinvenção não é suficiente para identificar os seus variados tipos. Algumas descrições mencionaram a criação e planos de ação, de contingência ou não, sobre os serviços ofertados, porém não se discriminaram as ações dos planos mencionados que podem se tratar de coisas muito diferentes para cada instituição e nem sequer ter assuntos minimamente comuns.

Como se comentou anteriormente na seção 3.3, para se apreender e ponderar sobre as medidas institucionais municipais e de entidades é necessário realizar outro tipo de pesquisa¹⁹, pois nem sempre o trabalhador sabe o que toda a gestão da política está desenvolvendo e acaba por não relatar, seja por desconhecimento, por mal identificar ou não mencionar. Será necessário também pré-identificar os níveis de mudanças que se quer verificar e a permanência das mudanças e suas alterações.

¹⁹ Deve-se pensar outra estrutura para análise e agregação de informações oficiais sobre medidas, planos e dinâmicas nas estruturas de ponta da Assistência Social.

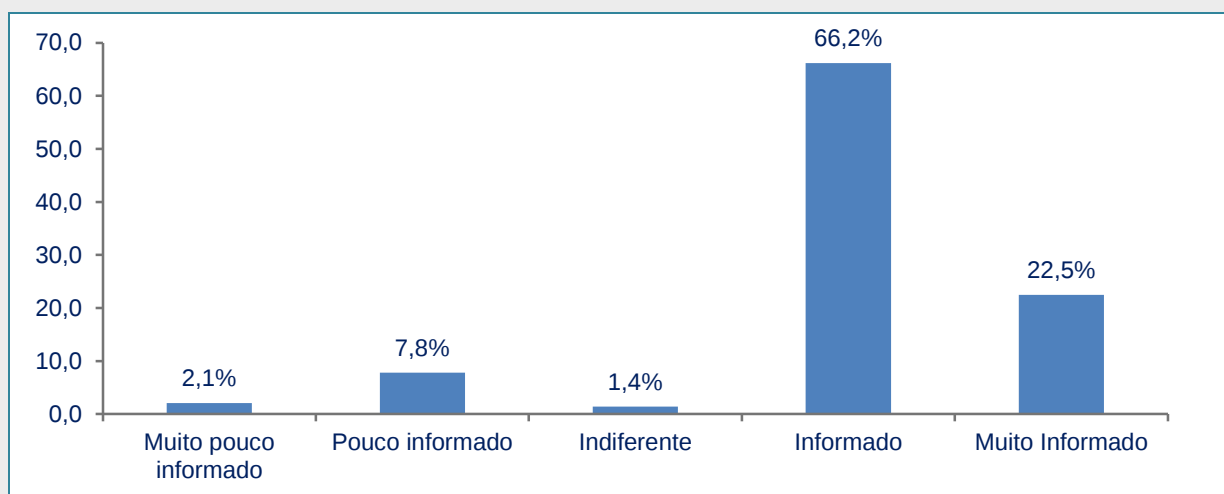
4. PERCEPÇÕES E INFORMAÇÕES DURANTE A PANDEMIA

As percepções sobre a situação podem ser influenciadas pelas maneiras com as quais as pessoas se informam e como vivenciam sua rotina no trabalho e em casa. Os temas abordados nessa seção procuram explorar conexões entre informação, segurança e percepções sobre o trabalho, as ações institucionais, o contexto e o que conseguem sugerir que pode ser feito.

4.1. Acesso à informação

De maneira geral, individualmente, os respondentes se sentem informados ou muito informados 88,8%. Apenas 103 respondentes indicaram que se informam por uma única maneira. A ampla maioria se informa por duas ou mais fontes (gráfico 10).

GRÁFICO 10 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR SENSAÇÃO A RESPEITO DAS INFORMAÇÕES SOBRE A PANDEMIA - PARANÁ - 2020



FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

NOTA: Desconsideraram-se seis casos em que as pessoas assinalaram que não se informam, no entanto assinalaram anteriormente várias opções de fontes de informação que procuram.

Os “Jornais televisivos e de rádio” e “Sites oficiais dos governos (municipal, estadual, federal)” se destacam como fontes de informação mais utilizadas (tabela 12). Nesse sentido, o jornalista José Marques relata sobre a pesquisa do Datafolha que “programas jornalísticos da TV (61%) e jornais impressos (56%) lideram no índice de confiança sobre o tema, seguidos por programas jornalísticos de rádio (50%) e sites de notícias (38%)” (MARQUES, 2020).

TABELA 12 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE INDICAÇÃO DOS RESPONDENTES SOBRE AS FONTES PELAS QUAIS SE INFORMAM - PARANÁ - 2020

FONTES DE INFORMAÇÃO	INDICAÇÃO %
Jornais televisivos e de rádio	74,4
Sites oficiais dos governos (municipal, estadual, federal)	71,7
Sites de notícias	64,8
Redes sociais - twiter, facebook, instagram	64,1
Conversas com as pessoas do meu local de trabalho	56,5
Portais como G1, UOL, Terra, etc	45,6
Site da Organização Mundial da Saúde - OMS	42,3
Informativos e recomendações de conselho de classe (CRP, CFESS, OAB, etc)	41,6
Familiares	39,1
Mensagens por whatsapp de pessoas conhecidas em que confio	35,5
Jornais escritos (impresso ou virtual)	30,2
Sites de universidades e outras instituições de pesquisa	21,2
Canais do youtube de pessoas em quem confio	14,2

FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

Nesta pesquisa com os trabalhadores do SUAS, um respondente poderia assinalar mais de uma alternativa de como se informa, a combinação entre as fontes é bastante variada, sendo que 79,4% indicam usar mais de três tipos de fontes de informações.

Fontes não tradicionais e com baixa confiabilidade só parecem preocupantes, caso sejam a única fonte de informação. Por exemplo, quando só há a marcação exclusiva de se informar por familiares (2 casos), ou por Mensagens de *whatsapp* de pessoas conhecidas em que confio (3 casos) ou redes sociais (14 casos).

É interessante apontar que os respondentes indicam como uma das fontes mais consultadas os *sites* oficiais dos governos (71,7%), e mesmo assim, em pergunta anterior, avaliam que a disseminação das instruções governamentais no local de trabalho não é suficiente, conforme gráfico 9 anterior. O fato parece ser que quem “corre” atrás da informação é o trabalhador e a comunicação institucional ainda é falha.

Parece relevante discutir a avalanche de informações e a pluralidade de fontes e materiais produzidos por veículos confiáveis ou não confiáveis, um apetite insaciável por prognósticos, predições e sustentação das ações com mínimo de previsibilidade que se reproduz na invasão de notícias, palestras, *lives*, debates, artigos de opinião que proliferam nas redes sociais, ambientes jornalísticos, acadêmicos.

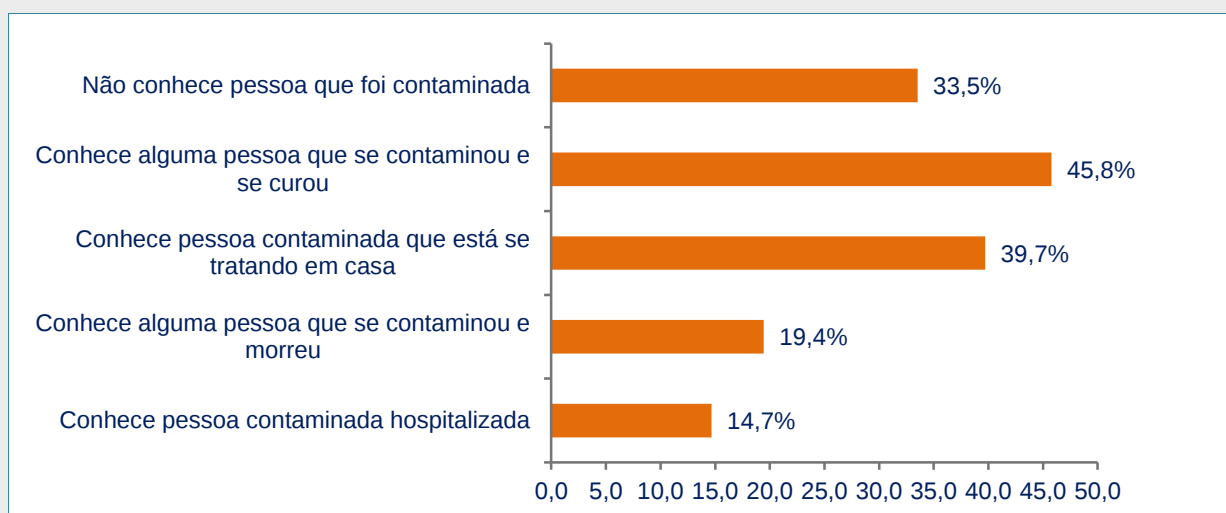
Todo esse cenário de interesse por se informar e saber mais e saturação informativa exige esforço dos órgãos oficiais em realizar uma comunicação direta, congruente e acessível.

Nesse sentido, como afirma Thomas Conti, “qualquer estratégia bem-sucedida de combate à pandemia precisará de comunicação eficaz e comprometimento da população” (MUSCILLO ; PIN *apud* CONTI, 2020).

4.2. Contaminação

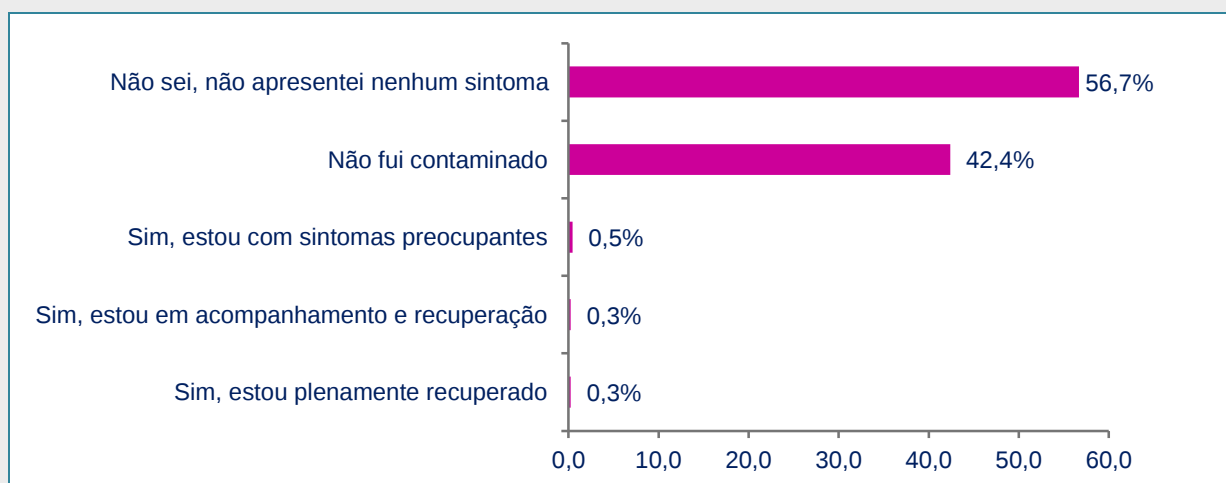
Aproximadamente dois terços dos respondentes conhecem alguém que já foi contaminado, sendo que 19,4% conhecem alguém que se contaminou e morreu. Mas, poucos foram contaminados, 1,1% (gráficos 11 e 12).

GRÁFICO 11 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR CONHECIMENTO DE PESSOAS CONTAMINADAS - PARANÁ - 2020



FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

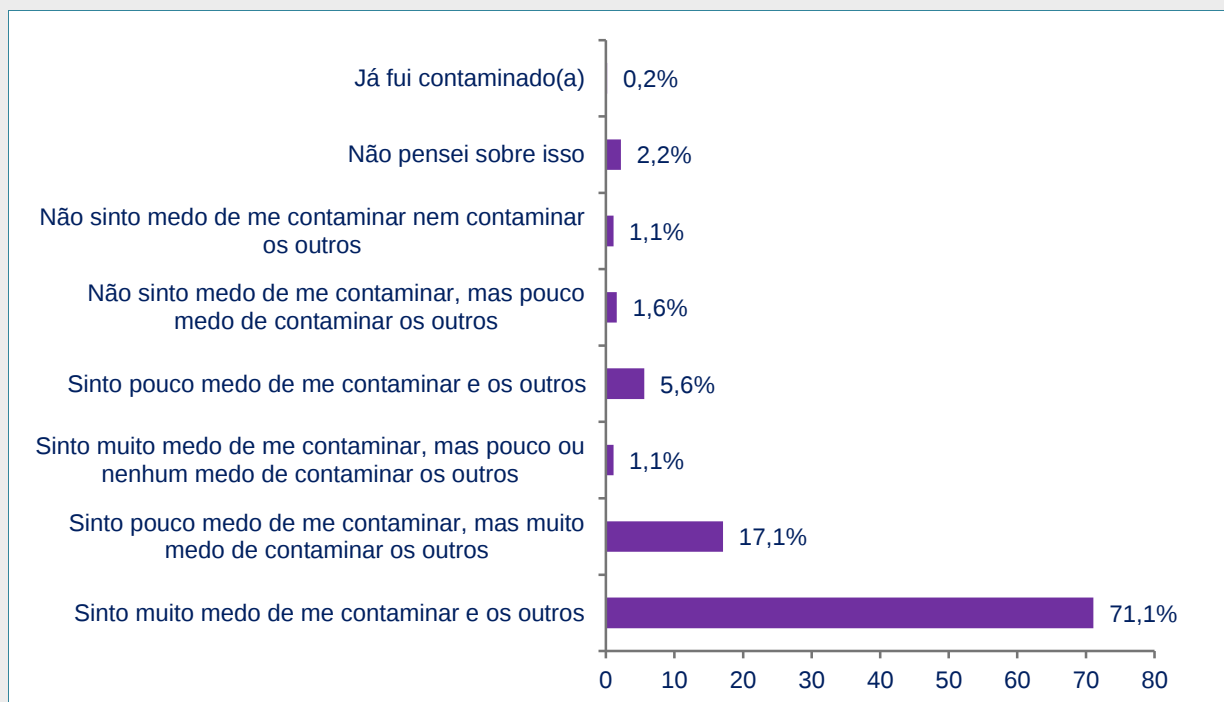
GRÁFICO 12 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR ESTADO DE CONTAMINAÇÃO PESSOAL - PARANÁ - 2020



FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

Os respondentes indicam uma alta preocupação em ser contaminado e contaminar os outros (gráfico 13). Contaminar os outros é um fato que preocupa a ampla maioria, mesmo que não haja tanto receio em ser contaminado (89,8% somando as opções que indicam muito medo de contaminar os outros).

GRÁFICO 13 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR MEDO DA CONTAMINAÇÃO - PARANÁ - 2020



FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

O medo aumenta proporcionalmente, caso a pessoa já tenha conhecido alguém que se contaminou. São 1.591 respondentes que conheciam pessoas que se contaminaram, sendo 72,9% com muito medo de se contaminar e os outros. Aumenta ainda mais, caso a pessoa já tenha conhecido alguém que morreu de COVID-19: de 465 respondentes, 91,6% indicaram ter muito medo de se contaminar e os outros.

Estar com medo de contaminação é um fator de estresse e ansiedade para os trabalhadores da linha de frente. Níveis constantes de estresse podem atrapalhar a resposta individual de enfrentamento das crises associadas à pandemia. Adotar comportamentos positivos para proteger a si e seus entes queridos e buscar informações confiáveis, precisas e baseadas em evidências, mas ao mesmo tempo evitar ouvir e ler aquilo que causa angústia, saber que sempre há risco avaliando-se a razoabilidade desse risco, são ações individuais importantes, como indica a OPAS (2020) na sua página de materiais de comunicação.

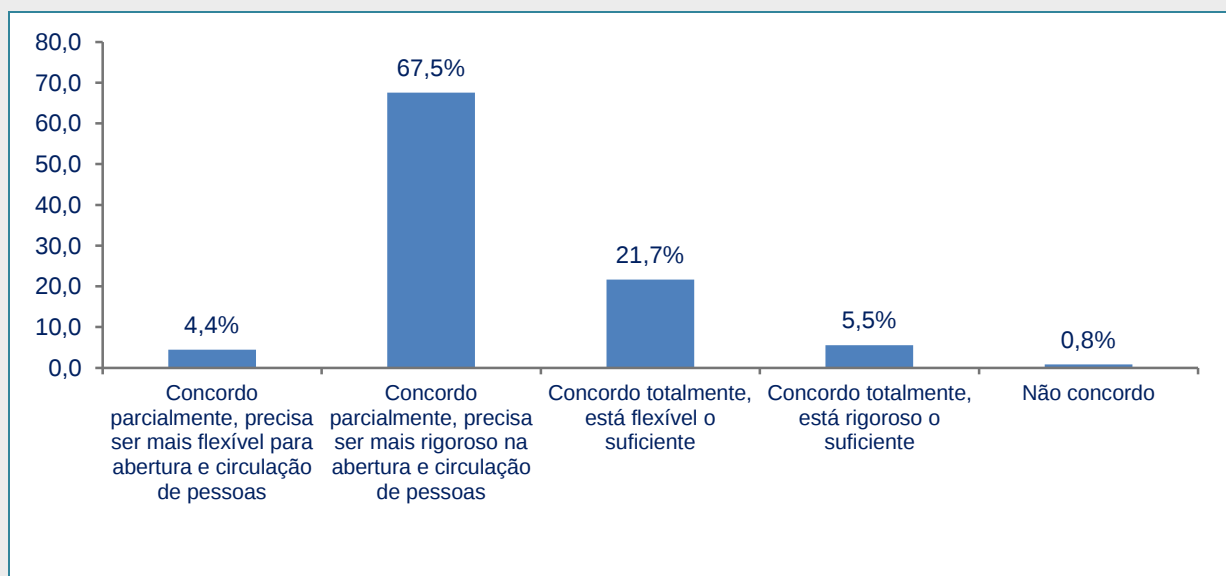
No entanto, ações exclusivamente individuais não são suficientes, sentir-se apoiado pelo grupo, mais próximo, chefia e governo deveria ser levado em consideração. Na incerteza, comunicação gerencial eficaz e não contraditória e ações assertivas de apoio constituem-se em pilar de resiliência para aqueles que devem exercer atividades essenciais de suporte à população.

4.3. Percepção da pandemia no tempo e posicionamento sobre distanciamento social

Quando se menciona distanciamento social, abrangem-se várias medidas para restringir o convívio social de forma a evitar a propagação da contaminação, no caso do novo coronavírus. Todas as ações que suspenderam atividades em grupo e adaptações para evitar proximidade entre as pessoas compõem essas medidas. Muitos pesquisados já haviam registrado, na pergunta 20 (outras mudanças não abrangidas anteriormente), que no seu local de trabalho estavam realizando várias adaptações para contribuir com medidas de distanciamento social. O princípio é também evitar as aglomerações, mas como se percebeu em alguns relatos dos pesquisados, a crise e algumas ações designadas pelos governos aumentaram a demanda de trabalho presencial.

Os respondentes avaliam, em maioria, que o distanciamento social deveria ser mais rigoroso, discordando, portanto, de uma maior flexibilização dessas medidas (gráfico14).

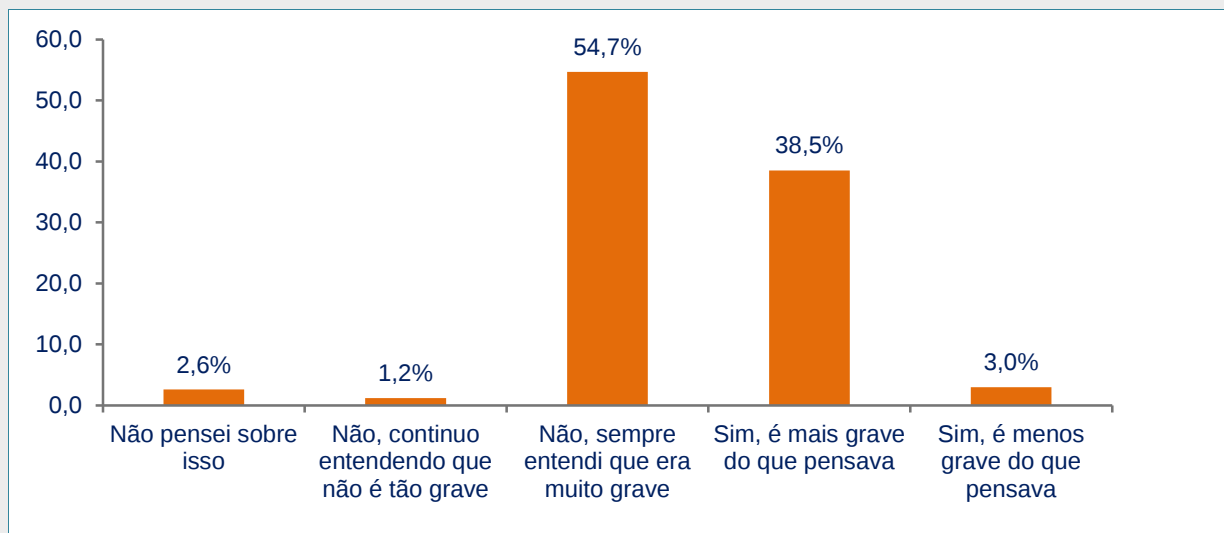
GRÁFICO 14 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR GRAU DE CONCORDÂNCIA EM RELAÇÃO AO DISTÂNCIAMENTO SOCIAL - PARANÁ - 2020



FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

Os respondentes são pessoas que assumem uma perspectiva da gravidade sobre a pandemia, seja porque sempre consideraram assim ou porque, ao longo do tempo, perceberam que era mais grave do que pensavam (gráfico 15).

GRÁFICO 15 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES SEGUNDO SUA PERCEPÇÃO SOBRE A PANDEMIA NO TEMPO - PARANÁ - 2020



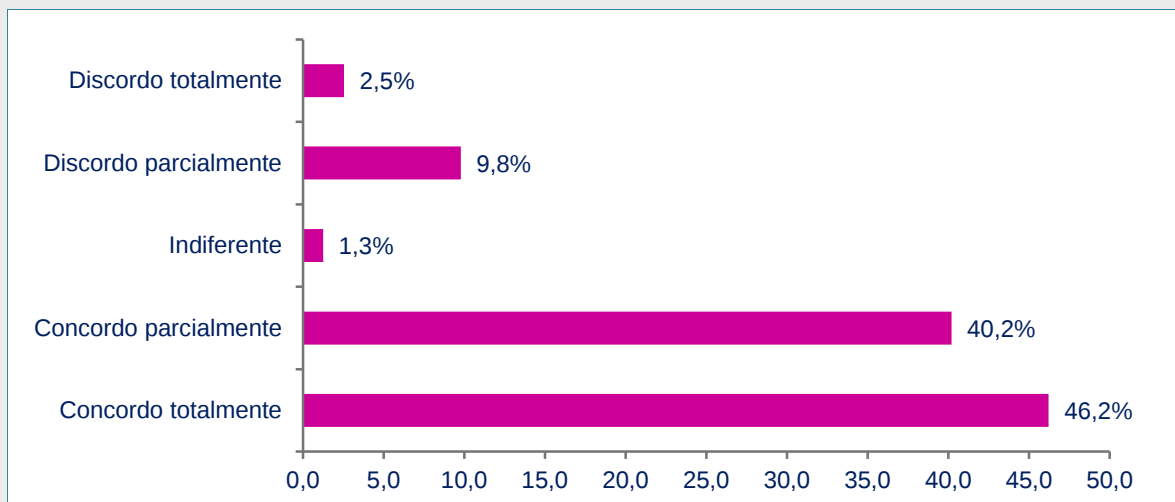
FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

Poucos identificaram que é menos grave do que pensavam. E dentre as respostas, aqueles que começaram a perceber que era mais grave estão bem informados. O entendimento pode ser influenciado pela vivência na rotina de trabalho, conhecimento de outras pessoas contaminadas e uso da informação. A descrição individual das questões de medo de contaminação, posicionamento sobre o distanciamento social e a avaliação sobre a gravidade da pandemia são coerentes com percepção apreensiva e séria sobre o trabalho que precisam desenvolver.

4.4. Consideração sobre a política de Assistência Social e a importância do seu trabalho

A avaliação sobre a política de Assistência Social ser classificada como área de atividades essenciais e a importância do seu próprio trabalho indicam a relevância das ações dessa política pública. Moldada sobre princípios de garantia de direitos e segurança ao cidadão, aqueles que nela estão envolvidos e responderam à pesquisa mostram que concordam totalmente com a classificação (gráfico 16).

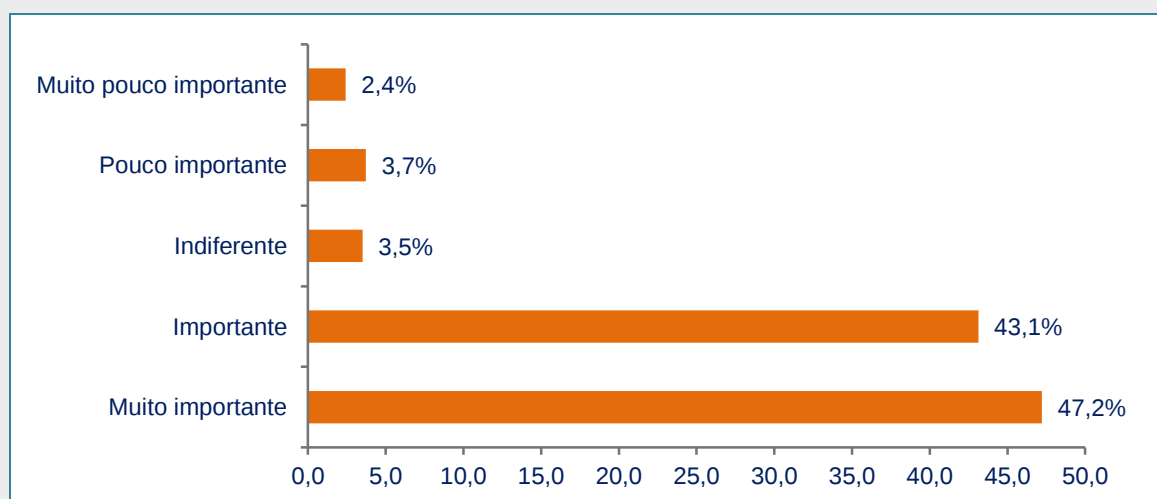
GRÁFICO 16 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR POSICIONAMENTO A RESPEITO DA CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL COMO ATIVIDADE ESSENCIAL - PARANÁ - 2020



FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

Além disso, quando pensam a respeito do que estão realizando e desempenhando, os respondentes consideram em maioria que o que fazem é muito importante ou importante (gráfico 17).

GRÁFICO 17 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR AVALIAÇÃO SOBRE O SEU PRÓPRIO TRABALHO REALIZADO DURANTE A PANDEMIA - PARANÁ - 2020



FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

Pessoas que consideram sua importância mesmo em meio à insegurança e ao medo de contaminação precisam ser ouvidas e ter seus argumentos acolhidos:

A(s) gestão(ões) [deviam] ouvir os trabalhadores da ponta para organizar de forma mais adequada os serviços, resguardando usuários e trabalhadores (Pergunta 41, Formulário 440).

Cabe ressaltar a valorização de todos nós profissionais da Assistência Social quem tem mantido bravamente esta Política atuante e contínua em prol dos cidadãos e famílias que se encontram fragilizados e vulneráveis pela atual Pandemia do COVID-19. Achei relevante e bem oportuno na questão 11 sobre a compensação financeira (insalubridade) pois estamos também sofrendo e nos expondo aos riscos e totalmente sem visibilidade por parte dos governos (Pergunta 20, Formulário 1.173).

E assim como os profissionais pesquisados precisam ser ouvidos, parece fundamental ressaltar que os profissionais precisam também ouvir a comunidade e suas lideranças. Como afirma o Boletim COVID-19 – Políticas Públicas e respostas da sociedade, da Rede de Pesquisa Solidária:

As lideranças e representantes comunitários são fontes estratégicas de informação, pois estão permanentemente mobilizados para enfrentar os problemas mais graves que atingem suas localidades. Em diálogo constante com a população, recebem demandas, gerenciam conflitos e possuem olhar mais integrado dos territórios onde atuam (Rede de Pesquisa Solidária, 2020a, p. 2).

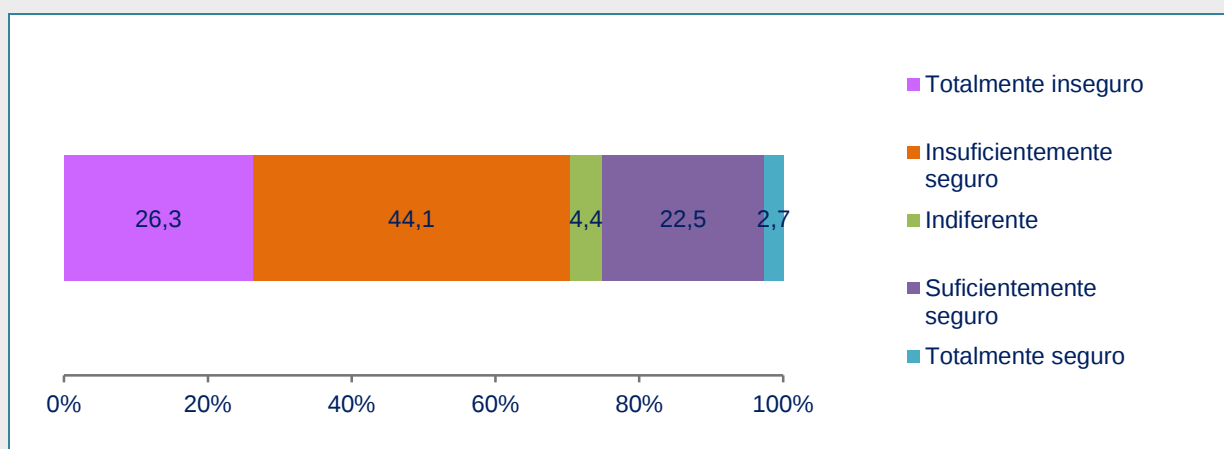
Destaca-se que, em duas perguntas, os respondentes demonstram pouca articulação comunitária: a) pergunta 11, 71,1% diz não ter Articulação de trabalho com lideranças comunitárias e associações; e b) pergunta 16, 88,4% não assinala dentro das atividades mantidas a opção “Contatos presenciais e virtuais com lideranças comunitárias e de associações de bairro”.

A identificação da sensação de importância sobre o trabalho realizado é um fator potencial para construção de estratégias da Assistência social que colaborem com medidas de “mitigação” das crises e “fortalecimento de governança”, por se referir, ao menos, a dois eixos de políticas no mapeamento do grupo do CEDEPLAR-UFMG, coordenado pela pesquisadora Fernanda Cimini (Peña *et al* *apud* CIMINI *et al*, 2020).

4.5. Sensação de segurança no desempenho do trabalho e as mudanças de hábito

Em relação à sensação de segurança no desempenho de seu trabalho, a grande maioria sente alguma insegurança (70,4%) - correspondendo às categorias: “totalmente inseguro” e “insuficientemente seguro”. Aqui se leva em conta apenas aqueles que não estavam totalmente em trabalho em casa, ou seja, quem, em algum momento, desenvolvia alguma atividade presencial, correspondendo a 2.300 respondentes (gráfico 18).

GRÁFICO 18 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR SENSÇÃO DE SEGURANÇA AO DESEMPENHAR ATIVIDADES PRESENCIAIS - PARANÁ - 2020



FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

NOTA: Percentual calculado entre aqueles que desenvolviam alguma parte do trabalho presencial, retirados do total aqueles que estavam completamente trabalhando em casa.

Quando as orientações e as informações estão organizadas e bem definidas pelas autoridades no comando da Política de Assistência Social contribui-se para percepções de menor insegurança nos trabalhadores do SUAS.

A pandemia alterou várias rotinas de atividades, buscando-se adequação a normas de distanciamento social. Sendo assim, quando confrontados a mostrar como executam suas atividades, a ampla maioria dos respondentes realiza suas atividades de trabalho presencial interagindo com pessoas, e muitos (847) não conseguem evitar o contato físico. Quanto mais interação maior sensação de insegurança (tabela 13).

TABELA 13 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DOS RESPONDENTES POR SENSAÇÃO DE SEGURANÇA NO DESEMPENHO DE SUAS ATIVIDADES PRESENCIAIS, SEGUNDO A CONDIÇÃO DE COMO AS EXECUTA - PARANÁ - 2020

CONDIÇÃO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES	SENSAÇÃO DE SEGURANÇA					TOTAL (Abs.)
	Totalmente inseguro	Insuficientemente seguro	Indiferente	Suficientemente seguro	Totalmente seguro	
Interagindo com pessoas, com mais de uma pessoa junto, mas sem contato físico e em espaço com condição de ventilação	20,5	47,0	4,6	25,4	2,6	1.211
Interagindo com pessoas, com mais de uma pessoa junto, não consigo evitar o contato físico, mas uso máscara e aplico algumas medidas de higienização	35,4	43,3	4,1	15,2	1,9	847
Interagindo como sempre fiz, não consigo aplicar mudanças	38,3	36,7	6,7	18,3	0,0	60
Maior parte do tempo sozinho e posso fazer circular/ventilar o ar	18,7	30,8	3,8	39,0	7,7	182
TOTAL	25,3	42,4	4,3	21,6	2,5	2.300

FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

NOTA: Somente aqueles que não estavam completamente trabalhando em casa.

Entendendo-se que essa interação é necessária, torna-se importante disponibilização de EPIs, material de higienização, diretrizes sobre adequações para reduzir a exposição de contato pessoal e promover o distanciamento físico e criar maneiras criativas de atendimento, também envolvendo a adoção de hábitos e comportamentos relacionados.

Apesar de algumas pessoas indicarem que não mudaram hábitos, quando foram colocadas para destacar quais mudanças aplicaram no ambiente de trabalho, todos indicaram ao menos uma ação diferente, por isso se reclassificou as respostas. Assim, 97,2% dos respondentes indicaram que realizaram mudanças de hábitos no trabalho²⁰. Somente quatro pessoas de fato indicaram “Nenhuma mudança” (quadro 2).

Em torno de 78% dos respondentes assinalaram que implementaram de sete a mais mudanças feitas na sua rotina de trabalho presencial. Essas mudanças vão desde lavar as mãos mais frequentemente, até o uso de máscara e a higienização das estações de trabalho.

²⁰ A pesquisa foi proposta e montada antes do decreto que obriga o uso de máscaras em lugares públicos, mas algumas respostas podem ter vindo depois dessa promulgação.

QUADRO 2 - RESPONDENTES POR AVALIAÇÃO SOBRE TEREM FEITO MUDANÇAS E QUAIS MUDANÇAS INDICARAM - PARANÁ - 2020

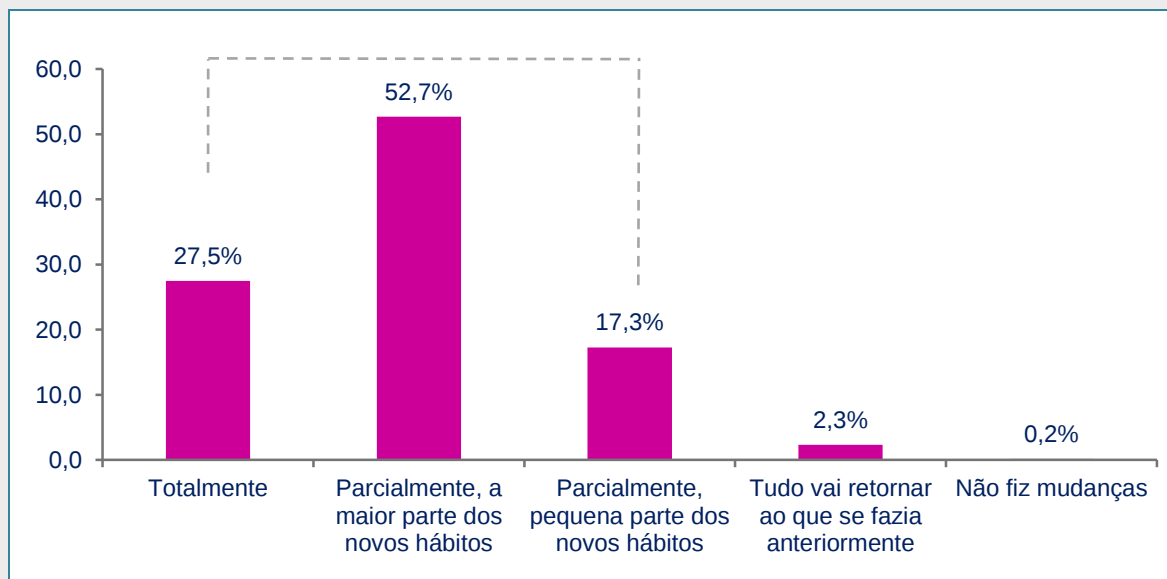
AVALIAÇÃO DE MUDANÇA / QUAIS HÁBITOS	RESPOSTAS
FEZ MUDANÇAS (Abs.)	2.236
Não cumprimenta mais com a mão- abraços ou beijos	91,9%
Fala com as pessoas de máscara	93,5%
Fala com as pessoas com uma distância mínima de 1 a 2 metros	66,1%
Lava mais frequentemente as mãos	91,1%
A primeira coisa que faz ao chegar ao trabalho agora é ir lavar as mãos	57,1%
Usa álcool gel ou líquido 70% com frequência	96,1%
Está mais atento aos sintomas de gripe- resfriados- para avisar aos colegas	78,7%
Espirra no "cotovelo" ou tenta não espalhar o espirro (com máscara)	75,3%
Troca a máscara ao longo do tempo de trabalho	52,7%
Limpa sua estação de trabalho antes e depois de iniciar seu uso	53,6%
Realiza reuniões pelo computador ou telefone- sem necessitar juntar as pessoas na sala	25,3%
Procura fazer o máximo de atividades sem precisar chamar ninguém presencialmente resolvendo por telefone ou maneiras virtuais de relacionamento	49,3%
NÃO SABE SE FEZ MUDANÇAS (Abs.)	60
NÃO FEZ NENHUMA MUDANÇA (Abs.)	4

FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

NOTA: Somente aqueles que não estavam completamente trabalhando em casa.

Igualmente é da percepção geral que muitas mudanças nos hábitos do trabalho vão permanecer, sendo que 97,5% indicaram que, total ou ao menos parcialmente, vai permanecer realizando aquilo que mudou durante a pandemia (gráfico 19).

GRÁFICO 19 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR CONSIDERAÇÃO SOBRE A PERMANÊNCIA DOS NOVOS HÁBITOS INTRODUZIDOS DURANTE A PANDEMIA - PARANÁ - 2020



FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

NOTA: Desconsiderou quem estava totalmente trabalhando em casa e dois casos de pessoas que, apesar de não estarem trabalhando totalmente em casa, marcaram essa opção equivocadamente na questão - tratando-se de má identificação.

Essas questões abordam mudanças individuais e a disposição para cooperar depende muito das autoridades e seus exemplos, bem como de informação clara e de simples entendimento sobre a eficácia do novo hábito. Parece trivial, mas é absolutamente necessária a insistência de campanhas e explicação sobre a redução dos riscos de contágio por meio do uso de máscaras, higienização das mãos e distanciamento físico, tendo em vista algumas recusas de colaboração e não aderência das pessoas. Mudanças individuais de hábitos e comportamentos não extinguem as múltiplas alterações organizacionais exigidas para se cumprir as recomendações para “achamento da curva” ²¹.

4.6. Demandas de trabalho

Quanto à percepção dos trabalhadores sobre as demandas de trabalho durante a pandemia, tem-se que a maioria das opções pré-existentes e, também, daquelas descritas em “Outros” indicavam algum tipo de aumento de volume de trabalho para os profissionais do SUAS.

²¹ Ver seção 3.3 Atividades mantidas, que na discussão esclarece o que seriam medidas de achatamento da curva.

A indicação de algum tipo de aumento de demanda foi registrada por 95,2% dos respondentes (quadro 3). Mesmo assim, pode haver aumento de demandas para alguns serviços e exigências de outras iniciativas externas e ao mesmo tempo a diminuição de outras. Ou seja, o mesmo respondente pode ter assinalado alternativas que indicam aumento de trabalho e alternativas que indicam alguma diminuição. Exceto o fato do cancelamento de qualquer atividade de grupo, o que acaba impactando mais os equipamentos exclusivos de atividades de convivência opcionais²², os respondentes têm expressado aumento geral de trabalho que precisam desenvolver, mais do que sua diminuição.

QUADRO 3 - NÚMERO DE RESPONDENTES SEGUNDO AS DEMANDAS DE TRABALHO PERCEBIDAS DURANTE A PANDEMIA E O AGRUPAMENTO DELAS NA CATEGORIA PRINCIPAL - PARANÁ - 2020

CATEGORIA PRINCIPAL / DEMANDA DE TRABALHO	RESPOSTAS	
	Abs.	%
ALTERAÇÃO DE PRIORIDADE NA GESTÃO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	1.248	52,2
Alteração no perfil de pessoas que procuram a rede socioassistencial - empobrecimento	1.248	52,2
Alteração de prioridade em concessão de benefício eventual em detrimento dos serviços socioassistenciais	3	0,1
AUMENTO DE TRABALHO	2.278	95,2
Aumento da movimentação de pessoas procurando informações sobre o Auxílio Emergencial do governo federal	2.007	83,9
Aumento de pessoas solicitando cestas básicas, itens de higiene, máscara e outros benefícios eventuais	1.832	76,6
Aumento de procura das pessoas para saber do voucher do governo estadual (Cartão Comida Boa)	1.578	65,9
Aumento de atendimentos pelo telefone e pelos canais virtuais	1.441	60,2
Aumento de reuniões virtuais	724	30,3
Aumento de trabalho burocrático	656	27,4
Aumento de trabalho pela redução de profissionais que precisaram ser afastados no serviço	638	26,7
Aumento de trabalho administrativo para compras e materiais	615	25,7
Aumento de denúncias e demanda em relação a casos de violação de direitos (violências)	545	22,8
Aumento de reuniões e demandas dos governos federal e estadual	200	8,4
Mais exigências de trabalho no acolhimento institucional (auxiliar e outras tarefas devido ao distanciamento social)	4	0,2
Aumento de trabalho e exigências para atender iniciativas do poder judiciário e MP	3	0,1
Aumento da exposição dos trabalhadores ao risco de contágio- sem adicional de insalubridade	2	0,1
Aumento de auxílios aos usuários para acessar os canais de comunicação de outras políticas e programas	2	0,1

²² Opcionais como centros-dia e centros de convivência, já que as unidades de acolhimento e centro POP a convivência não pode deixar de existir com algum cuidado entre os acolhidos.

AUMENTO DE TRABALHO	Abs.	%
Aumento de atendimento aos colegas de trabalho (suporte emocional)	1	*
Aumento das horas diárias trabalhadas ou da carga horária geral	1	*
Aumento de ação de abordagem social a migrantes	1	*
Aumento de deslocamento da equipe para entregar materiais aos usuários - benefícios e/ou atividades	1	*
Aumento de quadros depressivos e ansiosos em usuários dos serviços de assistência	1	*
DIMINUIÇÃO DE TRABALHO	621	26,0
Diminuição de trabalho devido ao cancelamento de todas as atividades de grupos	561	23,4
Diminuição de atendimento ao público	4	0,2
Diminuição de trabalho burocrático	99	4,1
Diminuição nas solicitações de vaga para acolhimento ou número de acolhidos	2	0,1
MUDANÇAS NOS PROCEDIMENTOS E DIFICULDADES DE TRABALHO DEVIDO A NORMAS DE DISTANCIAMENTO SOCIAL	283	11,8
Dificuldades para viabilizar reuniões virtuais na articulação dos serviços e rede socioassistencial	270	11,3
Pressão emocional e cobrança no trabalho	5	0,2
Falta de acesso aos equipamentos e à tecnologia para contato remoto pelos usuários	2	0,1
Aumento de aglomerações pelos usuários	3	0,1
Falta de equipamentos e infraestrutura tecnológica para mudanças nas ações dos serviços socioassistenciais de maneira não presencial	2	0,1
Alteração dos procedimentos de acompanhamento de casos e atendimentos	1	*
EPIS fornecidos insuficientes para os trabalhadores na realização de atendimentos domiciliares	1	*
Problemas da falta de flexibilização nos processos burocráticos	1	*
NÃO IDENTIFICADO	78	3,3
Não consigo avaliar	73	3,1
Mal identificado	5	0,2

FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

NOTAS: A soma das respostas por demanda não resulta no total de resposta da categoria principal, exceto para o grupo NÃO IDENTIFICADO. A questão sobre percepção de demandas de trabalho é de múltipla escolha. Um respondente pode assinalar e descrever diferentes demandas. E cada uma dessas demandas pode se encaixar em categorias principais diferentes.

* O percentual para um caso não chega a 0,1%, devido ao arredondamento de decimais adotado neste trabalho

Em parte, pensando no aumento de trabalho, os respondentes revelam contradição entre normas e exigências de trabalho, pois se exige que eles atendam, visitem e cumpram demandas de outros poderes, vide as exigências do judiciário²³, para dar conta de violação de direitos e garantia de direitos e ao mesmo tempo precisam diminuir atividades que os coloquem em contato, para contribuir com medidas que visam evitar o colapso do sistema de saúde, como mostram as respostas a seguir:

²³ Mais explicitamente, em 2015, constava no Pacto de Aprimoramento “Articular ações integradas com a Justiça Estadual e Ministério Público Estadual para construção de normativas, protocolos e/ou instrumentos pacto aprimoramento estados, que regulam a relação com o Suas, em consonância com as diretrizes nacionais”.

Aumento de demanda do Poder Judiciário e Promotoria sem preocupação com a pandemia, em relação aos profissionais da assistência social (Pergunta 32, Formulário 584)

Aumento significativo da demanda do judiciário e MP (que estão em home office), determinando visitas domiciliares e atendimentos presenciais de famílias com criança e idosos, em 05-10 dias, sob pena de responsabilidade. Também determinam que realizem atividades que não são pertinentes ao CREAS e sim ao SAIJ que está em home office (Pergunta 20, Formulário 177).

Não temos espaço para acolhimento de novos adolescentes que estejam com suspeita de COVID 19, mesmo assim, temos que acolher por ordem judicial, colocando em risco os funcionários e adolescentes já acolhidos (Pergunta 20, Formulário 1.765).

As cobranças do judiciário para que façamos visitas domiciliares e atendimentos presenciais continuam acontecendo. Ou seja, estamos sendo cobrados, o tempo todo, e, para o judiciário, devemos continuar trabalhando "normalmente". Mas eles não estão fazendo atendimentos presenciais. E devido ao enfrentamento do coronavírus, estamos trabalhando ainda mais (...). Sem contar que, com o aumento dos benefícios eventuais, Auxílio Emergencial; Caixa Tem, Programa Comida Boa, pessoas em situação de rua; estamos trabalhando o dobro e sendo expostos a muitos riscos. Toda a equipe atingida está vulnerável, principalmente, porque só recebemos máscaras descartáveis e álcool. Mas ainda assim, os serviços continuaram de maneira intensa e duplicada (Pergunta 20, Formulário 409).

As relações com o sistema de Justiça e a Assistência Social tem uma história de tensão mal resolvida na área. Em 2016, a Secretaria Nacional de Assistência Social publicou uma nota técnica sobre a relação entre o SUAS e os órgãos do Sistema de Justiça, com intuito de disciplinar os fluxos entre os poderes e para explicitar instrumentos e procedimentos que extrapolam as funções do SUAS, que são, muitas vezes, solicitados pelo Poder Judiciário e o Ministério Público (BRASIL, 2016).

Se uma governança orquestrada se faz necessária para melhoria das respostas na área de saúde no combate à pandemia do novo coronavírus (CIMINI et al, 2020, p. 3-5; 18-22), em termos de ações complementares da área de Assistência Social a mesma orquestração se faz essencial. Inicialmente, o anúncio do Auxílio Emergencial alcançou de surpresa as equipes municipais de assistência que já lidam com diversas demandas da população por benefícios socioassistenciais, como o BPC, a transferência de renda do Programa Bolsa Família, entre outros benefícios eventuais localmente regulamentados, bem como cuidam do Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico):

A mudança que preocupou a equipe foi que aumentou imensamente a procura dos já usuários do CRAS, como daqueles que nunca necessitaram do equipamento, e gerou a insegurança para uma reposta a esta demanda, pois tudo é muito incerto no momento (Pergunta 20, Formulário 273).

A partir do dia 20 de março de 2020, o atendimento presencial na assistência social foi interrompido totalmente e passou a ser realizado através de telefones de plantão, com agendamentos para o atendimento dos benefícios eventuais. Após quinze dias, no início do mês de abril, o atendimento presencial retornou à população com horário reduzido, meio período, e assim permaneceu durante todo o mês de abril. A procura da população em busca de orientações sobre o Auxílio Emergencial e pelos benefícios eventuais foi grande. No início do mês de maio, o atendimento presencial passou a acontecer no horário integral, pois passamos a entregar o Cartão Comida Boa e, com isso, foi necessário expandir o horário de atendimento para evitar aglomerações e assim permaneceu durante todo o mês de maio. Ao iniciar o mês de junho, voltamos a atender de forma presencial apenas meio período, pois os cartões já haviam sido entregues quase em toda sua totalidade e a demanda havia diminuído consideravelmente (Pergunta 20, Formulário 12).

Certos aumentos de trabalho e procuras chegam a ser identificados pelos respondentes como uma alteração de prioridade na gestão da Política de Assistência Social, já que a concessão de benefícios eventuais toma maior tempo e dedicação do que os serviços socioassistenciais. Ademais porque muitas atividades precisaram ser suspensas e pelas dificuldades de mudanças nos procedimentos de acompanhamento e atendimento por meios não presenciais, como se pode ilustrar a partir do que alguns respondentes descreveram:

Sinto que meu trabalho ficou bastante descaracterizado nesse período. (Me) sinto muito perdida e impotente (Pergunta 32, Formulário 1.126).

O CRAS se tornou uma central de informação dos benefícios da esfera federal e estadual, e central de distribuição de cesta básica na esfera municipal, enquanto trabalhadora da Assistência Social tenho medo dos danos desta flexibilização prejudicar os objetivos da proteção básica, que vai além de concessão de benefícios eventuais. Os novos usuários da assistência podem interpretar o equipamento errado em suas funções. Infelizmente, não temos tempo suficiente para pensar estratégias de orientação, somos engolidos em ser imediatos, diante do aumento de pessoas que buscam a sobrevivência (Pergunta 32, Formulário, 2.309).

A disponibilização de vários recursos ao mesmo tempo, voltados essencialmente para concessão de alimentos, em virtude da COVID-19, acaba por esvaziar o momento das concessões de cestas para as famílias, uma vez que as concessões devem ocorrer de maneira pactuada e com base nas necessidades. Sendo assim, quando ocorre a disponibilização de diversos recursos em que estão previstos a concessão de alimentos, muitas vezes, eles são ofertados para as famílias, apenas pautados por interesses dos que querem fazer a oferta, e não essencialmente pela necessidade ou momento das concessões. Além disso, o trabalho dos técnicos se torna totalmente insatisfatório, esvaziado de sentido, sobrecarregado e, com risco, de muitas vezes, promover aglomerações nos equipamentos (CRAS) diante da oferta de auxílio com alimentos (cesta). (Pergunta 32, Formulário 881).

As mudanças e as ações adotadas podem acabar tendo efeitos que transformem a construção da política de assistência social, como consequência da inércia que não, necessariamente, reflete a coalizão de ideias dos agentes políticos que desenvolvem essa política pública. Mesmo que pouco frequentes as preocupações sobre a alteração de prioridade é um assunto que influencia no desenvolvimento da política pública. Algumas descrições dos respondentes sobre a demanda de trabalho mostram importantes pontos de consideração sobre o papel de porta de entrada da Política de Assistência Social para garantir acessos a direitos, não somente na pergunta específica, mas em outras questões:

Nesses tempos de pandemia, a linha tênue entre a assistência social e o assistencialismo se torna mais imperceptível do que nunca (Pergunta 41, Formulário 1.432).

Houve uma regressão no que se refere à política de assistência como um direito, voltando à precarização e ações voltadas à caridade (Pergunta 41, Formulário 594)

Esses trabalhadores da ponta ocupam posição de mediação entre demandas dos direitos das famílias e indivíduos e o estado. Os seus saberes técnicos potencializam os processos materiais e imateriais no enfrentamento das manifestações da questão social referente a situações de vulnerabilidade e risco social por violência e violação e direitos.

Em tempos de calamidade pública e pandemia, os recursos dos Benefícios Eventuais deveriam ser avaliados por equipe técnica da linha de frente e não somente pela Gestão [qual nível de governo for], a fim de dar conta da real necessidade dos usuários daquela localidade, pois cada município possui sua particularidade. Observa-se que os recursos são destinados somente à alimentação. A população em situação de vulnerabilidade social não necessita somente de comida (Pergunta 41, Formulário 15).

Penso que, infelizmente, um carácter assistencialista tem sido reforçado, ao tempo que medidas importantes de acolhimento, orientação e acompanhamento familiar estão fragilizadas pela sobrecarga dos profissionais e a cobrança em "despachar" benefícios eventuais. Não recebemos equipamentos suficientes e orientações para biossegurança. As comunicações não estão sendo claras aos profissionais da ponta. Não houve participação democrática dos profissionais no planeamento das ações (Pergunta 41, Formulário 137).

A crise da pandemia da Covid-19 escancara contradições da sociedade, com micro - nos indivíduos - e macro evidências - nos processos públicos que estão ocorrendo. A pandemia provocou e mantém provocando mudanças das mais superficiais às mais radicais e ninguém conhece totalmente os desdobramentos das crises que vêm entrelaçadas na pandemia: sanitária, comportamental, econômica (CONTI, 2020). Vive-se os fenômenos dessas crises com informações incompletas e de maneira inédita, com pouca referência a fenômenos passados semelhantes na escala e desdobramento atuais. A insegurança e incertezas sobre a crise da pandemia, e suas associadas, fazem com que a população em situação de vulnerabilidade procure os locais que habitualmente estavam acostumados a atendê-los. Por isso, CRAS e outros equipamentos com os quais estavam em contato são mais procurados.

Dessa forma, os profissionais da área acabam sendo um canal de suporte aos usuários no pleito de serviços e benefícios de outras políticas e, também, de orientação. Isso parece ainda mais presente quando outros acessos do cidadão ao estado foram restringidos, por exemplo, escolas estão fechadas e com atividades suspensas:

As ações deveriam ser voltadas aos totalmente carentes, pois estes são os que sofrem mais, sejam eles analfabetos, desempregados, que não têm facilidade com a era digital. Exigir que se tenha celular pra fazer cadastro foi o pior meio de acesso [ao Auxílio Emergencial] (Pergunta 41, Formulário 174).

[Temos o] aumento elevado na demanda, sem que tenhamos as informações que os usuários desejam para prestar. Em momento de crise, o público vem se apresentando mais agressivo e impaciente, inclusive alterados, gerando estresse adicional às equipes. O CRAS é o único equipamento público aberto na comunidade, com exceção a UBS, por isso, tem recebido todas as demandas e não apenas as da assistência social (Pergunta 20, Formulário 282).

(...) nossos atendimentos são priorizados por ordem de chegada de 90% compostos de demandas que não competem ao sistema único de assistência social e sim a previdência, agência do trabalhador, setor de identificação, saúde, etc. (Pergunta 41, Formulário 824).

Houve acúmulo de serviços e informações solicitadas, devido ao início do pagamento do Auxílio Emergencial, até porque as agências da Caixa estavam somente parcialmente abertas. Fato que também se repetiu devido ao fechamento das Agências da Previdência Social. Outro serviço presencial interrompido foi o da Copel, que aumentou as demandas no CRAS aos pedidos de solicitação da Tarifa Social [de energia elétrica]. Ou seja, alguns órgãos interromperam diretamente seus atendimentos presenciais, aumentando assim as solicitações no CRAS, da população (principalmente os que têm mais dificuldades nos acessos às tecnologias) nas demandas dos serviços a estes órgãos (Pergunta 41, Formulário 2.342).

Dificuldade em conciliar as atividades das profissionais com outros órgãos totalmente fechados. [Já] a assistência social precisou ficar de portas abertas. (Pergunta 41, Formulário 795).

Quando alguns descrevem que estão precisando lidar com a dificuldade pela “Falta de acesso aos equipamentos e à tecnologia para contato remoto pelos usuários” e também “Aumento de auxílios aos usuários para acessar os canais de comunicação de outras políticas e programas”²⁴, são fatos que mostram as desigualdades de acesso entre os cidadãos para realizar as atividades remotamente. A brutal desigualdade no acesso à internet e a exclusão digital são fatores a mais para se tratar durante a pandemia. Mais uma situação de injustiça que os profissionais da assistência percebem e acabam tendo que ser suporte na garantia de direitos. A questão é que muitas vezes os profissionais e seus locais de trabalho também precisam de equipamentos para atendimento remoto, sendo que há relatos da falta dessa infraestrutura:

Dificuldades para viabilizar reuniões virtuais, dificuldade de ter equipamentos de informática como web câmera, fone, microfones, caixas de som, celulares, para realizar o acompanhamento social com as famílias de maneira remota (Pergunta 32, Formulário 756).

Contato telefônico com usuários utilizando aparelhos celulares pessoais dos profissionais, pois o serviço, há anos tem o telefone bloqueado para fazer chamadas para celular e não dispõe de um aparelho móvel institucional (Pergunta 16, Formulário 268).

Como comentado na seção 3.3, existe um impulso para se adotar mudanças no trabalho em favor de atividades remotas e incorporação de tecnologia que favoreçam atividades à distância, entretanto, não se pode ignorar a exclusão pré-existente de acessos aos bens tecnológicos e a infraestrutura das localidades em que os cidadãos vivem:

²⁴ Essas foram duas categorias criadas a partir das descrições dos respondentes.

Dados da TIC Domicílios 2019 (Comitê Gestor da Internet, CGI, 2020), coletados entre outubro de 2019 e março de 2020, indicam que a presença de computadores (computadores de mesa, computadores portáteis ou *tablets*) é decrescente nos domicílios brasileiros: caiu de 50% em 2015 para 39% em 2019. Além disso, também se encontra presente em menos da metade das residências com renda familiar de até 3 salários-mínimos (REDE DE PESQUISA SOLIDÁRIA, 2020b, p. 11 e 12)

Todas as preocupações aqui apontadas podem mostrar como a pandemia tem alterado a relação que os trabalhadores têm com os cidadãos. Indica-se, fortemente, que se volte a investigar e explorar com maior detalhamento as mudanças e alterações no trabalho e com os trabalhadores após a situação estiver relativamente controlada.

4.7. Sentimento no trabalho

Foi também questionado como os trabalhadores estavam percebendo a cooperação dos outros e de si mesmo às medidas de enfrentamento da pandemia. Era necessário opinar sobre cinco categorias: seus colegas de trabalho, sua chefia, o público atendido, funcionários de outras instituições que se relacionam com seu local de trabalho e uma auto avaliação (você mesmo)²⁵.

Essa era uma pergunta não obrigatória, assim, tiveram pelo menos 20 abstenções, conforme ao que se referia. Tiveram 11 respondentes que não opinaram em nenhuma das categorias. Desconsiderando contradições nas respostas, em especial quando assinalaram a opção não há orientação a ser respeitada, já que não o faziam para todas as categorias, o que demonstra incoerência, a avaliação sobre respeitar muito, suficientemente, pouco ou não respeitar é satisfatória para indicar alguns pontos sobre a percepção dos respondentes.

É interessante como fizeram a avaliação sobre como percebem as pessoas e a si mesmo respeitando as orientações de cuidado e mudanças para enfrentar a pandemia do seu próprio local de trabalho. As piores avaliações eram relativas ao público atendido, 14,6% dos respondentes avalia que o público não respeita as orientações e 50,0% que respeita pouco (tabela 14). E as melhores avaliações diziam a respeito de si mesmos, sendo que 35,4% acredita que respeita muito as orientações.

TABELA 14 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES POR AVALIAÇÃO SOBRE O RESPEITO ÀS ORIENTAÇÕES DE CUIDADO E MUDANÇAS PARA ENFRENTAR A PANDEMIA, SEGUNDO O GRUPO DE PESSOAS A QUE SE REFERE - PARANÁ - 2020

GRUPO DE PESSOAS	AVALIAÇÃO					
	Muito	Suficientemente	Pouco	Não respeitam	Não há orientação para ser respeitada	Não respondeu
Colegas de trabalho	25,6	54,5	17,3	1,7	0,1	0,9
Chefia	32,1	51,7	13,1	1,1	0,4	1,6
Público atendido	4,4	29,2	50,0	14,6	0,4	1,3
Funcionários de outras instituições	18,4	60,7	17,7	1,2	0,5	1,5
Você mesmo	35,4	57,2	5,8	0,5	0,3	1,1

FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.
NOTA: Desconsiderou quem estava totalmente trabalhando em casa (não se aplica).

²⁵ A pergunta era: “Como você percebe, no geral pela maioria, que se respeitam as orientações de cuidado e mudanças para enfrentar a pandemia, feitas no seu ambiente de trabalho?”, tendo as opções: Não respeitam, Pouco, Suficientemente, Muito, Não há orientação a ser respeitada.

Conforme comentado, os trabalhadores do SUAS atuam em variadas ações para minimizar os efeitos desfavoráveis da pandemia. Nesse sentido a avaliação dos respondentes sobre o que se faz e acontece na área de assistência social indicam (tabela 15) total apreensão com a crise econômica (58,3%) e preocupação com adoecimento dos colegas (56,3%).

TABELA 15 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES SEGUNDO SENTIMENTO DE ESTAR CONFORME AS AFIRMAÇÕES ESCOLHIDAS - PARANÁ - 2020

SENTE ESTAR	AVALIAÇÃO			
	Totalmente	Parcialmente	Não	Não sabe
Sobrecarregado(a)	23,3	36,0	38,3	2,3
Com carga de responsabilidade maior do que a sua ocupação	21,7	31,4	44,3	2,5
Preocupado(a) com adoecimento dos seus colegas de trabalho	56,3	32,1	8,7	2,8
Confiante no trabalho essencial desenvolvido	43,3	44,8	7,9	4,0
Apreensivo(a) com o trabalho	39,9	40,5	16,9	2,8
Sem apoio dos colegas	4,5	18,1	73,3	4,1
Insatisfeito(a) de ter que trabalhar presencialmente	13,9	32,3	49,0	4,8
Apreensivo(a) com a crise econômica	58,3	34,0	6,1	1,6
Estimulado(a) a criar mudanças no trabalho	35,4	47,2	13,3	4,1
Respeitado(a) pelas pessoas que procuram atendimento na minha instituição	35,1	49,3	11,5	4,1

FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

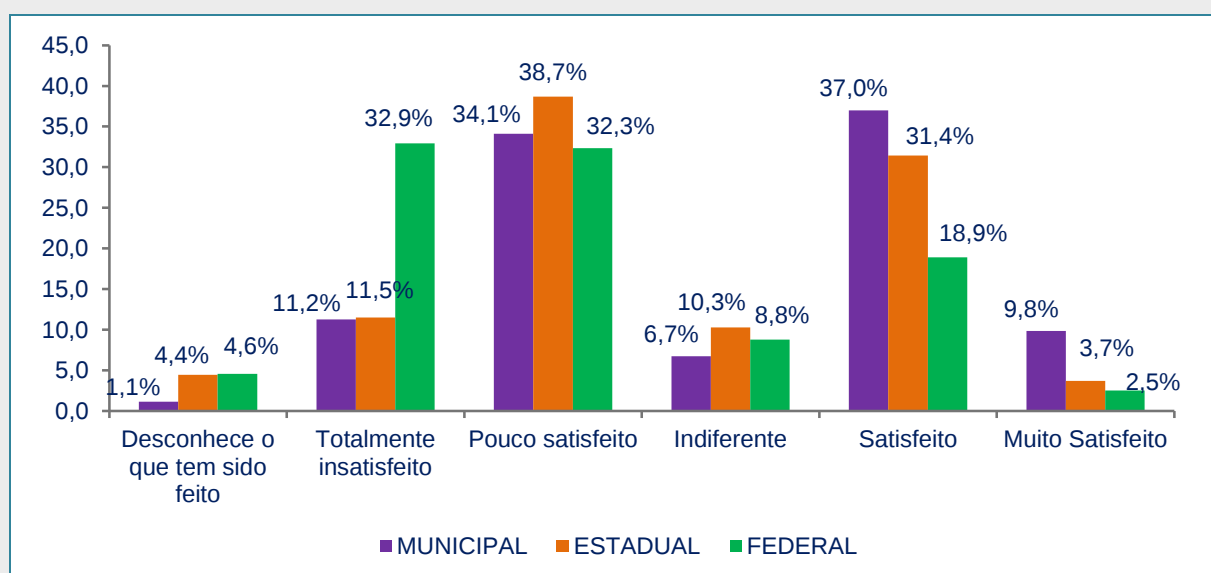
Ademais, 49,0% não se sentem insatisfeito (total ou parcialmente) em trabalhar presencialmente. Comparando-se essa informação, identifica-se que de 1.619 respondentes que se sentem inseguros - “totalmente inseguro” ou “insuficientemente seguro” - no desempenho das atividades de trabalho 58,8% estão parcial ou totalmente insatisfeitos em trabalhar presencialmente. Verifica-se que os respondentes sentem apoio dos colegas (73,3%), o que contrasta com a percepção a respeito das ações dos níveis de governo descritas a seguir.

4.8. Avaliação sobre ações do governo

A avaliação sobre a satisfação em relação às ações para criar condições de trabalho seguras na Assistência Social mostram uma inversão entre o que os respondentes avaliam do governo municipal e do federal.

Há um peso maior de algum grau de satisfação (46,8%) nas ações do governo municipal. E um peso maior de insatisfação e pouca satisfação (65,3%) para ações do governo federal. Quanto ao governo estadual, 38,7% indicam pouca satisfação com as ações e 35,1% demonstram algum grau mais positivo de satisfação (gráfico 20).

GRÁFICO 20 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DE RESPONDENTES SEGUNDO GRAU DE SATISFAÇÃO A RESPEITO DE AÇÕES PARA CRIAR CONDIÇÕES DE TRABALHO SEGURAS NA ASSISTÊNCIA SOCIAL - PARANÁ - 2020



FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

A pesquisa da FGV perguntou “aos profissionais em que medida eles sentem que os governos (União, Estado e municípios) estão apoiando suas ações (...) demonstra que, em sua grande maioria, os profissionais não se sentem apoiados, embora haja diferença entre os níveis da federação” (FGV, 2020, p.9). São 66,5% dos respondentes daquela pesquisa que dizem que não se sentem apoiados pelo governo federal, 41,6% não sentem apoio do governo estadual, e 45,1% não sentem apoio dos seus governos municipais. Esse é um achado semelhante à pesquisa do IPARDES/SEJUF, pois, uma parte expressiva dos pesquisados paranaenses entende não ser satisfatório o que os três níveis de governo têm feito para criar condições de trabalho seguras. Desta forma, há um amplo espaço para aperfeiçoar e garantir mais segurança aos trabalhadores da linha de frente do SUAS.

4.9. O que ainda pode ser feito

Finalizando o questionário propunha-se aos respondentes a possibilidade de registrar o que eles pensam que poderia ser complementado nas ações da Assistência Social. Essa não era uma questão obrigatória.

O espaço aberto foi usado para vários tipos de verbalização não necessariamente relacionados com a pergunta em si. Assim, decidiu-se que, no processo de categorização, o foco seria identificar temas que poderiam ser encaixados como recomendações, para que as gestões, municipal e estadual, e o gerenciamento das instituições possam refletir sobre as manifestações dos trabalhadores pesquisados e conseguirem ponderar sua incorporação e criação de estratégias de gerenciamento na área de Assistência Social. As categorias são organizadas como pleito por algo, sugestão para se realizar o que se descreve, sendo sete grupos dirigidos à área de Assistência Social e outra para políticas em geral (quadro 4). Também se especificou categorias para explicitar manifestações atreladas à insegurança e sentimento de injustiça e pedido de valorização da política e de seus trabalhadores. Por outro lado, criou-se também categoria para expressão de satisfação sobre a gestão da área. Ainda há um esforço grande para se captar aprendizados e implementar estratégias.

Uma descrição pode conter sugestões ou comentários que se encaixam em assuntos diferentes e que se classificaram como diferentes categorias, ou seja, uma mesma resposta pode conter registro de mais de uma categoria, como uma resposta múltipla²⁶ (quadro 4). Não foram categorizados os assuntos dos registros de protesto e manifestações de descontentamento, deixamos reunidos em um grande grupo, pois em outras perguntas, aumento de demanda, mudança de atividades, descontentamentos já tinham sido apresentados e categorizados. Lembra-se que utilizamos as descrições diretas como ilustrações ao longo do texto do relatório.

Assim, tem-se 1.409 formulários com “Nenhuma resposta” (vazios) e 100 que escreveram variações sobre o tema “Nada a declarar” ou “Sem comentário”, conforme explicado mais detalhadamente no apêndice D, restando 884 respostas a serem categorizadas (quadro 4). Dentre as descrições mais presentes está o pleito pela redução das horas de trabalho presencial, seja por revezamento, jornada reduzida, rodízio, plantão com parte de trabalho em casa. Essa sugestão está presente em 146 respostas, correspondendo a 16,5% dentre os formulários que responderam à questão não obrigatória. Depois, o assunto mais recorrente passa a ser a reivindicação por uma gratificação por estarem trabalhando em situação de periculosidade. Nesse caso há várias referências de semelhança com trabalhadores da área de saúde.

²⁶ Ver também apêndice D.

QUADRO 4 - REGISTROS DAS DESCRIÇÕES SEGUNDO GRUPOS E CATEGORIAIS - PARANÁ - 2020

GRUPO	CATEGORIAS	Abs.	%
Ações para usuários dos serviços de assistência Social e população em geral	Concessão de benefícios eventuais em que junto à cesta básica se inclua materiais de higiene- máscaras- gás de cozinha- aluguel social- enfim ampliar a ideia de benefícios eventuais e a forma de concedê-los	15	1,7
	Formas fáceis de acesso para população mais vulnerável às informações sobre e aos próprios benefícios sociais oferecidos pelos governos	13	1,5
	Avaliação mais rígida sobre situação socioeconômica das famílias com cruzamento de dados do CadÚnico e outros para conceder benefícios	12	1,4
	Repasse direto- transferência de renda- renda mínima ou algo semelhante para as famílias afetadas pelo desemprego e pela crise econômica	10	1,1
	Ampliação de vagas para acolhimento institucional (mulher em situação de violência, pessoa idosa em situação de violência e pessoa em situação de rua) e espaço de segurança para isolamento de casos	9	1,0
	Aumento nos valores dos benefícios concedidos e/ou ampliação de benefícios e inclusão de famílias nos programas de isenção de tarifas de água e luz	8	0,9
	Ações de apoio para usuários dos grupos de Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)	2	0,2
Produção, padronização de orientações e disseminação	Organização oficial e disseminação de informações sobre novos fluxos de trabalho- programas criados e orientações de atendimento- e comunicação/reunião/webnarios mais frequentes explicando as orientações	31	3,5
	Estratégias informacionais de comunicação - distribuição de materiais sobre Pandemia- COVID-19 e direitos do cidadão para a população em geral e usuários dos serviços- informação transparente visando a conscientização da população	29	3,3
	Capacitações mais frequentes aos trabalhadores- podem ser <i>on-line</i>	10	1,1
	Reunião de equipe-da rede e conselhos- da gestão com municípios e trabalhadores de forma remota- <i>on-line</i>	3	0,3
	Diretrizes estaduais sobre demandas e relacionamento com Poder Judiciário e Ministério Público- que respeitem a dinâmica da Política de Assistência Social	8	0,9
Planejamento e estratégias de integração intersetorial	Estratégias de integração com o SUS e apoio da área de saúde e fortalecimento de ações intersetoriais- articulação em rede	23	2,6
	Melhoria de planejamento das ações com escuta dos problemas e soluções da ponta com atendimento de dúvidas entre equipe de gestão e os profissionais- incluindo gestão estadual e ERs	22	2,5
	Programas e/ou planos criados especificamente para momento de emergência com protocolos claros e explicativos- redefinição de prioridades	8	0,9
	Sugestão para iniciar discussão de estratégias sobre período pós-pandemia	2	0,2
	Convergência de ação no SUAS pelos três níveis de governo	2	0,2

GRUPO	CATEGORIAS	Abs.	%
Práticas para diminuir risco de contaminação e disseminação da doença	Disponibilização de material de proteção e de higienização- treinamento para uso- testagem nos funcionários - protocolos de vacinação e proteção à saúde do trabalhador	92	10,4
	Testagem da população	5	0,6
Procedimentos de trabalho e condições para implementar	Adaptação dos atendimentos- concessão de benefícios e acompanhamentos de acordo com regras para diminuir exposição à contaminação- uso de tecnologia e soluções procedimentais	47	5,3
	Estrutura e suporte para trabalhadores realizar formas alternativas de-atendimentos e acompanhamento remoto- equipamentos e outras condições tecnológicas	8	0,9
	Suspensão da necessidade de atualização de cadastro das famílias	3	0,3
	Suspensão de visitas domiciliares como se cancelou as atividades de grupos	1	0,1
	Ampliar horário de atendimento no CRAS	1	0,1
Questões de financiamento	Mais recursos e financiamento aos municípios para os serviços e programas da Assistência Social - sem vincular a uma única ação ou um único tipo de despesa	17	1,9
	Desburocratização de repasses- gastos- compras e outras ações da administração pública	10	1,1
	Liberação de recursos para entidades inclusive para investimento- custeio e RH	5	0,6
	Acompanhamento do uso de recursos nos municípios	1	0,1
Questões de regime de trabalho e apoio ao trabalhador	Redução de horas de trabalho-rodízio ou revezamento na equipe e/ou afastamento e organização para trabalho remoto em casa- teletrabalho	151	17,1
	Gratificação ou adicional de insalubridade ou compensação financeira para profissionais que atendem diretamente os serviços	137	15,5
	Ações de valorização profissional do trabalhador e da Política de Assistência Social	91	10,3
	Aumento/ampliação de equipe	32	3,6
	Construção de estratégias de suporte emocional e psicológico para os profissionais	19	2,1
	Modificar lei complementar 173/2020 no que diz respeito ao congelamento salarial dos profissionais da linha de frente	2	0,2
Ações gerais	Políticas para garantia de emprego e oferta de postos de trabalho entre outras formas de apoio às atividades econômicas	7	0,8
	Controle da circulação- lockdown- isolamento/distanciamento social mais rígido	11	1,2
	Outras intervenções para apoio da população em outras áreas de políticas	9	1,0
	Fiscalização das medidas nos locais de trabalho e município em geral	9	0,9
	Mudança de hábito e conscientização da população	3	0,3

GRUPO	CATEGORIAS	Abs.	%
Comentários genéricos ²⁷	Comentário genérico	62	7,0
Descrições de descontentamento	Registro de protesto ou manifestações críticas e de descontentamento	117	13,2
Descrições de satisfação	Relato de que a Política de Assistência Social está cumprindo seu papel- que está suficiente ou adequado e todo o possível está sendo feito	102	11,5
TOTAL	Descrições com resposta	884	100,0

FONTE: IPARDES/SEJUF, Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia, 2020.

NOTAS: O total se refere a apenas as descrições que haviam alguma manifestação expressa sobre opinião ou sugestão. Foram desconsideradas as respostas vazias – “Nenhuma resposta” e aqueles que escreveram apenas nada, Sem comentário, nada a declarar. Ver apêndice D.

Quanto às manifestações de descontentamento, houve muitos exemplos sobre o que outros poderes e níveis de governo fizeram e poderiam ter feito diferente. O sentimento expressado pelos respondentes é de que as consequências para a ponta não foram bem avaliadas em termos do aumento da demanda e da exposição dos trabalhadores, quando se criaram e anunciaram as medidas - às vezes anunciadas antes de explicarem o papel dos trabalhadores da ponta na condução das medidas:

O Estado do Paraná deveria ter mais recursos financeiros para os municípios, principalmente no que tange os benefícios eventuais. O cartão comida boa gerou aglomerações e sobrecarga de trabalho e [sobrecarga] emocional aos trabalhadores principalmente por conta das informações desencontradas e a morosidade do estado (Pergunta 41, Formulário 62).

Ao invés, implementou o Cartão Comida Boa “goela abaixo” dos municípios que, sem pessoal e locais suficientes, tiveram que atender presencialmente milhares de pessoas que se colocaram em situação de risco, já que tinham que ir pessoalmente pegar o voucher nos locais credenciados. Deveria ter se utilizado de mecanismos de transferência direta de renda para isso, evitando a exposição dos usuários e dos trabalhadores (Pergunta 41, Formulário 229).

Troca de benefícios que exijam aglomeração e presença dos usuários por muito tempo (exemplo: vouchers) por benefícios que possam ser implementados sem contato direto com a população (ex: depósito em conta) (Pergunta 41, Formulário 296).

²⁷ Foram considerados comentários genéricos textos como, por exemplo: “Ignorar politicagem e vaidades”; “No início da pandemia a realidade estava outra, diante da respondida neste”; “Simplicidade nas ações”; “Assistência Social é Serviço Essencial”; “Mais rapidez no atendimento”; “Gostaria de poder voltar a trabalhar presencialmente”. Como explicado no apêndice D, isso é vago e pode se dirigir a coisas muito diferentes, o que dá margem para ambiguidade e interpretações muito subjetivas de cada um que leia.

No nível estadual, achei interessante a ajuda do governo em relação à disponibilização do Cartão Comida Boa. Apenas como sugestão, entendo que o valor poderia ser aumentado, especialmente pelo fato de estarmos vivendo uma situação econômica caótica. Penso que se houver um trabalho melhor de fiscalização, e esse dinheiro puder ser repassado apenas aos que mais necessitam, daria para aumentar o montante (Pergunta 41, Formulário 1.665).

O Cartão Comida Boa ser depositado direto para os beneficiários (igual o Auxílio Emergencial) para não precisar retirar presencialmente nos locais (Pergunta 41, Formulário 221).

Nunca, nunca ter colocado a distribuição presencial do Cartão Comida Boa, sendo a sugestão de agregar ao Família Paranaense. Foram um grande foco de contaminação as filas que se formaram. Assim como as filas para saques e informações sobre o Auxílio Emergencial do Governo Federal e falta de ampla divulgação que as inclusões e atualizações do Cadastro Único estão suspensas, evitando o desgaste das equipes de CRAS para informar adequadamente a população (Pergunta 41, Formulário 510).

Aparece também com relativa força a demonstração de que a área de Assistência Social não parece ser valorizada pelos gestores e nas estratégias comunicativas com a população, não se atribuindo a visibilidade da sua importância durante esse período. As ideias de invisibilidade e desvalorização estão muitas vezes atreladas nas verbalizações sem necessariamente uma proposta do que fazer, apenas um brado pela dignificação do trabalho. Nisso, às vezes, está incluído o pleito para que os profissionais do SUAS tenham a mesma atenção e cuidado que os profissionais de saúde, na justificativa de que atendem todo tipo de demanda em maioria presencialmente, aumentando o risco pela exposição à contaminação. A maioria dos respondentes está em atendimento direto, trabalho presencial e sem redução de jornada, mas não se preveem a vacinação para os trabalhadores da mesma forma que se faz para as equipes de saúde. As verbalizações revelam a sensação de esquecimento sobre as suas condições de trabalho e a falta de reconhecimento no seu esforço diário para contribuir com o manejo das crises associadas à pandemia.

É importante que os profissionais dos serviços essenciais se sintam valorizados e reconhecidos, estratégias de comunicação que os identifiquem e expressões de agradecimento dos governantes são exemplos de ações que podem contribuir para a valorização. Mas, além da declaração é importante que se pense espaços de escuta e envolvimento e a manutenção *in loco* de condições seguras de trabalho. Pois, em particular, mostra-se uma sensação de certa injustiça para com aqueles na ponta que se mantém em serviço essencial, por exemplo:

A complementação e o que sinto como gestora é que as instituições estaduais e federais estão em isolamento e trabalhando em casa e os profissionais dos municípios estão tendo que atender a população para garantir os seus direitos, inclusive sendo solicitadas visitas domiciliares e estudos sociais pelo Ministério Público e Poder judiciário. Encaminhamento de documentos, regularização de documentos civis, onde antes a população buscava nas instituições federais e estaduais, bem como, aumentou atendimentos do INSS, [já que lá] não está atendendo presencialmente e várias pessoas não conseguem realizar pela internet (Pergunta 41, Formulário 495).

A Política de Assistência social como política pública vem cumprindo um papel importante em meio à pandemia, no tocante a garantir acesso à informação e os mínimos sociais às pessoas, que, por causa da pandemia, estão em vulnerabilidade social. Todavia suas equipes já fragilizadas sofrem ainda mais com o afastamento daqueles que são grupo de risco, gerando sobrecarga para aqueles que ficaram na linha de frente. A ausência de reconhecimento da periculosidade a qual os trabalhadores do SUAS estão sujeitos faz com que tenhamos profissionais doentes e financeiramente mal remunerados. Temos também oportunistas que, na contra mão da política de assistência social, aproveitam da crise gerada pela COVID-19 para criar programas e/ou serviços de caráter assistencialistas e inorgânicos, que em nada cooperam para as vicissitudes oriundas deste momento, antes são ações pobres de caráter socioassistencial (Pergunta 41, Formulário 651).

As críticas e relatos de descontentamento à gestão são majoritariamente referidos aos governos estadual e federal, mostrando a opinião de distanciamento entre profissionais da ponta e os governos. Considerando todas as respostas em que se poderia identificar a manifestação de descontentamento chega-se a 13,2% dos registros feitos. É essencial pensar na responsabilidade do governo na mitigação dos problemas envolvidos nas crises relacionadas à COVID-19, mas a sensação passada é de que se quer descolar o governo, em especial o federal, da crise, o que gera manifestações de insegurança.

Há um problema estrutural na área que é a composição das equipes. No Paraná, há muitos municípios com poucos habitantes e baixa capacidade de arrecadação, que agora ainda sofrem pelo aumento de demanda relatado e afastamentos necessários de pessoas para contribuir com os esforços de “achatamento da curva”. Financiamentos descontinuados e restrições para se custear todos os serviços também aparecem como desafios da política de Assistência Social. Ou seja, cada vez mais as insuficiências do SUAS se mostram presentes e a agenda para sua reconstrução precisa ser assumida como prioridade e ação sistemática nas gestões dos três níveis federativos e suas instâncias de pactuação e deliberação.

Mesmo assim, ainda há um considerável peso de declarações dos respondentes em escreverem que estão satisfeitos, que a Política de Assistência Social está cumprindo seu papel, sendo suficiente ou adequado, e que todo o possível está sendo feito. Como se vê, mesmo numa pergunta não obrigatória, em torno de 11,5% daqueles que resolveram escrever nessa questão algo para expressar sua opinião, fizeram essa consideração de satisfação. É igualmente importante conseguir identificar o que esses respondentes acham que está dando certo e porque se mantêm satisfeitos por meio de canais de escuta, para poder compartilhar aprendizados exitosos.

Visto as descrições ilustrativas e a categorização quantificada, considera-se que há forte indicação para que processos de planejamento e reavaliação de prioridades de ações sejam realizados por todos os níveis de gestão de modo a envolver mais os trabalhadores da ponta e de que seja mais claro e preciso as normativas e comunicações sobre decisões de reorganização e planejamento. O nível estadual poderia ter contribuído com a normalização de regras e remodelagem de fluxos dos atendimentos, ou ao menos criado uma estrutura lógica padronizada de como se fazer um plano de medidas de enfrentamento, indicando tópicos e exemplos do que são diretrizes, ações, tarefas e qual o nível de aprofundamento que se deveria chegar para que se pudessem ter alinhamentos padronizados entre municípios. Esse protocolo de planejamento lógico poderia ter sido debatido entre gestores municipais nos espaços de pactuação e cooperação pré-existentes. Dado o tempo transcorrido desde a declaração de emergência em saúde, agora, o que se pode fazer é reunir as experiências dos municípios e verificar como melhorar a comunicação da gestão estadual com as municipais.

Percebe-se que a pesquisa endereçada a esses trabalhadores de linha de frente acabou sendo um espaço de “escuta”²⁸, nesse momento de incertezas de rumos e pressão, derivadas de uma crise nunca antes vivenciada²⁹. Notou-se que toda a oportunidade para descrever, seja numa pergunta aberta ou numa opção de alternativa “Outros”, alguns respondentes “desabafavam”, ou seja, eles usavam o espaço para manifestar em palavra o que estavam pensando e sentindo. Nesse sentido, compreende-se que há uma falta de processos de escuta para a linha de frente, uma vez que os respondentes aproveitaram todas as possibilidades de verbalização para se expressar.

²⁸ Escuta no sentido do processo de colocar em foco o trabalhador que está respondendo e ter atenção pelo que verbalizam. A força motriz para a proposta desse projeto de pesquisa surgiu de uma genuína intenção da pesquisadora em fazer algo para escutar e visibilizar o esforço dos trabalhadores em manejar as consequências da crise com respeito aos usuários e as necessidades sociais.

²⁹ Ao longo de todo o relatório foram selecionadas verbalizações, colhidas de 46 diferentes formulários para dar concretude à análise de dados e fazer emergir reflexões.

A dificuldade e desafio da gestão pública estão em criar esses espaços de verbalização e transformar a escuta dos trabalhadores, que tem desempenhado suas atividades com alto nível de exigência física e emocional, em ação de proteção a eles e melhoria do atendimento aos usuários dos serviços socioassistenciais.

5. NOTAS SINTÉTICAS SOBRE OS RESULTADOS

Resumindo e sintetizando os achados, constata-se que a pesquisa mobilizou, majoritariamente, trabalhadores com escolaridade de ensino superior, pessoas que se sentem bem informadas, conhecem pessoas já contaminadas, com avaliação de maior gravidade sobre a pandemia, sensação de importância de seu trabalho e a concordância com caráter essencial da área de Assistência Social. A maioria tem relativa insegurança ao desempenhar as atividades presenciais e está com medo de contaminação. Além disso, há baixa proporção de pessoas em afastamento, executando exclusivamente trabalho em casa, ou seja, a grande maioria está com jornada presencial e relata aumento das demandas profissionais.

A grande parte dos trabalhadores respondentes são pessoas que trabalham para os governos municipais, seja nos equipamentos públicos ou na gestão municipal, poucos foram respondentes que trabalham em entidades não governamentais que prestam serviços socioassistenciais, embora existam muitas delas no Paraná. Nesse sentido, conheceu-se pouco sobre as rotinas e as mudanças de atividades laborais nessas instituições.

Sobre a relevância do trabalho, cabe destacar o papel da assistência social em mitigar os efeitos da pandemia por ter sido um canal efetivo de suporte neste período como mostram os vários exemplos dos respondentes ao se referirem ao atendimento presencial que realizam, seja na pergunta 16, 20, 32 ou 41. Os pesquisados entendem como essencial os serviços de assistência social, sendo que 46,2% concordam totalmente com essa classificação (ver seção 4.4) e 47,2% consideram o próprio trabalho que realizam “muito importante”.

Poder-se-ia dizer que a maioria dos respondentes possui um perfil de profissional engajado na construção da política de assistência social, ou seja, se mostraram efetivamente preocupados com o desenvolvimento do seu trabalho. Mesmo com o cuidado em entender que não se pode extrapolar a opinião e percepções dos pesquisados para todos os trabalhadores do SUAS, esse perfil permitiu extrair conteúdos de crítica construtiva e “desabafo” para subsidiar reflexões que podem levar ao aperfeiçoamento de medidas.

Essas manifestações acendem o alerta para avaliação sobre como a rede de assistência social faz parte de um conjunto essencial de ações de enfrentamento à COVID-19 e também ressaltam a falta acentuada de suporte institucional e de recursos necessários

à realização do trabalho. É importante discutir o cuidado para quem executa trabalhos de atenção às vulnerabilidades.

Por fim, não é realista esperar que, ainda em 2020, as relações voltem a ser como eram antes da pandemia. O desafio não é voltar para onde se estava antes, mas tirar proveito de lições aprendidas para construir estruturas de proteção social dignas. Captar sentidos e percepções do momento atual, objeto desta pesquisa, possui intuito de aprimorar medidas de enfrentamento à pandemia pelo novo coronavírus e avançar nas respostas de questões das crises vivenciadas. Por isso, a seção seguinte reúne recomendações.

6. RECOMENDAÇÕES

Tem-se a noção de que, em crises econômicas e pandêmicas, o governo federal detém o maior poder para agir, já que concentra mecanismos de coordenação federativa, a maior parte da arrecadação e tem o controle da moeda e do endividamento. Assim como o SUS, o SUAS possui “mecanismos para coordenar escolhas políticas de estados e municípios em direção do alcance de objetivos e metas nacionais” (MACHADO, 2020), envolvendo financiamento e instâncias de pactuação de responsabilidades com intuito de efetivar-se como sistema unitário. No caso de enfrentamento da pandemia, em que o vírus não respeita fronteiras federativas políticas:

O dilema dos governos subnacionais, no Brasil ou nos Estados Unidos, parece se dirigir para a opção entre agir ou não egoisticamente para atender pressões de interesses locais, supondo que a cooperação dos demais governos possa controlar ou pelo menos mitigar a pandemia (...) O Dilema do Prisioneiro pode, nesse sentido, ser evocado na sustentação da necessidade de ação do Estado coordenador com capacidades para constranger ou estimular governos subnacionais a agir em benefício da coletividade (MACHADO, 2020).

Entretanto, Abrúcio, Grin, Franzese, Segatto e Couto (2020), em estudo recente, apresentaram que houve uma opção consciente do governo nacional em confrontar o modelo de federalismo cooperativo instaurado a partir da Constituição Federal de 1988, produzindo uma descoordenação intergovernamental no enfrentamento da COVID-19 com efeitos negativos para a população e desequilibrando os pilares da engenharia institucional emergida pós 1988: “o fato é que esse desarranjo federativo foi uma das principais causas para os péssimos resultados alcançados em relação ao número de doentes e de mortos” (ABRÚCIO *et al*, 2020, p. 672-673).

Mudanças comportamentais são exigidas não somente dos indivíduos, mas das estruturas de autoridade governamental a terem: “agilidade, transparência, comunicação verdadeira, decisões baseadas em evidências, corte de privilégios e outros gastos supérfluos e redirecionamento de recursos” (CONTI, 2020, p. 6). Muitas das sugestões e registros de protesto e das dificuldades enfrentadas descritas pelos pesquisados não são exclusivas para algum único nível de gestão federativo, misturam-se anseios e incertezas sobre o prosseguimento da pandemia e crises associadas ao longo das respostas feitas pelos respondentes. A ponderação em cada nível e avaliação sobre como implementar é fundamental.

Assim, mesmo sem a capacidade da União, no nível estadual, a gestão da Política de Assistência Social do Paraná pode se colocar em parte como coordenador das estratégias junto aos municípios que lhe constituem. Com este intuito, o conjunto de recomendações aqui reunido é conteúdo para ser refletido e ponderado como pode ser implementado³⁰, sendo apresentado a seguir:

- 1) Reavaliar **linhas de financiamento estadual** dos serviços de assistência social, na manutenção do caráter permanente e da prioridade das garantias de direitos, relacionados aos serviços socioassistenciais;
- 2) Produzir **documentos de instrução padronizado** sobre novos fluxos de trabalho, procedimentos e práticas de proteção, de acordo com cada um dos serviços tipificados na Assistência Social;
- 3) Organização de materiais com **caráter informativo e de orientação**, claros, simples, sobre atendimento ao público direcionados e com conteúdo para a Política de Assistência Social;
- 4) Garantir explicações e **comunicações mais frequentes** e explicativas sobre as deliberações, normativas e instruções produzidas pela secretaria estadual, subsidiada pela escuta e debate na gestão com os trabalhadores;
- 5) **Garantia de EPIs**, materiais de higienização e instruções de uso, seja por meio de compra e distribuição aos municípios, ou por meio de financiamento para compra municipal;
- 6) Criação de **espaços de escuta e acolhimento** das avaliações, críticas e propostas de ações dos trabalhadores da ponta, no sentido de promover uma rede de comunicação entre a secretaria de assistência e profissionais;

³⁰ Recomendações precisam ser discutidas pelas equipes de criação e execução da política pública, não é como se fosse uma lista pronta de como implantar medidas operacionalmente.

- 7) Manter uma **agenda de discussões, aberta** com representantes de gestões e trabalhadores, para debater os temas que a pandemia fez emergir ou os pré-existentes que foram fortalecidos pelas dificuldades da emergência de saúde pública, como: acompanhamento virtual de famílias - padronização e protocolo; disseminação de atividades remotas; reorganização de serviços e equipamentos, ponderando-se porte de municípios; avaliação de equipes de referência; sobreposição de programas; articulação com lideranças comunitárias e organizações de usuários; perfil dos usuários da política de assistência social, por serviço. Enfim, garantir a construção de medidas e ações com agenda de tema aberta, de forma regular e periódica, para subsidiar o conteúdo de instruções, notas técnicas e planos da área;
- 8) Incentivar estruturação de **suporte emocional e psicológico** para os profissionais da ponta;
- 9) Estimular a flexibilização da forma de trabalho, adotando **métodos à distância** como o *home office*, para **preservação de segurança e saúde no trabalho**, pensando normativas e mantendo agenda de discussão aberta;
- 10) Identificar planos de contingência ou planos de ação e documentação formal de **medidas das gestões municipais** de Assistência Social sobre as medidas que planejaram para avaliar ao longo do tempo como se tem implantado e o que se pode disseminar e apoiar, propor um trabalho específico para essa identificação;
- 11) **Reavaliar ações sobrepostas** e avaliar ações pontuais que ocorreram, como os estímulos estatais a campanhas voluntárias³¹ e distribuição de kits variados;
- 12) **Implantar formas de registrar e monitorar lições apreendidas e disseminá-las** no Estado do Paraná.

A política de assistência social brasileira avançou nos últimos 15 anos, em especial nos dez primeiros anos depois da consolidação da Política Nacional de Assistência Social (BRASIL, 2005), mas sua implementação depende de investimentos, estruturas, instrumentos e capacidades permanentemente construídas e priorizadas no tempo da política.

Os recursos atualmente empregados sofreram decréscimo na discussão dos gastos da União que produziu a Emenda constitucional nº 95/2016³² e tem se mostrado insuficientes para

³¹ Muitas iniciativas de redes de voluntários coexistem, não há como estabelecer controle, ou legitimar uma linha de ação voluntária pré-determinada. É preciso reavaliar se o estado deveria organizar e qual o peso e papel do estado se deve ter em alguma organização do conjunto do voluntariado.

³² Conhecida como Emenda do Teto de Gastos, produz o congelamento das despesas primárias totais da União por 20 anos. Recentemente, uma coalizão de 192 organizações da sociedade civil, nomeada "Direitos

lidar com a pandemia. Esta redução mostra pelo menos dois aspectos: 1) a assistência é, em parte, negligenciada dentro das prioridades fiscais e 2) que existe um conflito entre a necessidade fiscal do estado, a taxação e a prestação de serviços.

No momento atual, a situação fiscal brasileira pode ser entendida como um “um cobertor curto”, e sua discussão revela os posicionamentos políticos dos interlocutores no debate, bem como sua visão sobre a prioridade de cada elemento no gasto público. A redução assim, de fato, é uma escolha política. Desta forma, faz-se necessário ponderar, no orçamento da Assistência Social, sobre como reestruturar um financiamento coerente e voltado a serviços mais permanentes, reestruturar equipes e capacidades institucionais, que fortaleçam uma coordenação e governança da rede socioassistencial paranaense mais perene no tempo.

REFERÊNCIAS

ABRUCIO, Fernando *et al.* Combate à COVID-19 sob o federalismo bolsonarista: um caso de descoordenação intergovernamental, **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro 54(4):663-677, jul. - ago. 2020. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/81879> Acesso em 19 ago. 2020.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Política Nacional de Assistência Social, nov. 2005. Disponível em: Acesso em: 21 jul. 2016.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Nota Técnica n.º 02**. Brasília. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, secretaria Nacional de assistência Social, maio de 2016. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/nota_tecnica_120520016.pdf f Acesso em 20 jul. 2020.

BRASIL. LEI nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). **Diário Oficial da União**, Seção 1 Edição Extra - 15/8/2018, Página 1, disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2018/lei-13709-14-agosto-2018-787077-publicacaooriginal-156212-pl.html> Acesso em: 18 ago. 2020.

BRASIL. Decreto n.º 10.282, de 20 de março de 2020. Regulamenta a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para definir os serviços públicos e as atividades essenciais. **Diário Oficial da União**, Seção 1 - Edição Extra - G - 20/3/2020, Página 1, disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2020/decreto-10282-20-marco-2020-789863-norma-pe.html> Acesso em: 23 abr. 2020.

BRASIL. Ministério da Cidadania. Portaria n.º 54, de 1º de abril de 2020. Aprovar recomendações gerais aos gestores e trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) dos Estados, Municípios e do Distrito Federal com o objetivo de garantir a continuidade da oferta de serviços e atividades essenciais da Assistência Social, com medidas e condições que garantam a segurança e a saúde dos usuários e profissionais do SUAS. **Diário Oficial da União**, Seção: 1, edição 64 - 02/04/2020, p.6. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-54-de-1-de-abril-de-2020-250849730> Acesso em 04 mai. 2020.

BRASIL. Ministério da Cidadania. Portaria n.º 337, de 24 de março de 2020. Dispõe acerca de medidas para o enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, COVID-19, no âmbito do Sistema Único de Assistência Social. **Diário Oficial da União**, Seção: 1, edição 58 - 25/03/2020, p.14. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-337-de-24-de-marco-de-2020-249619485> Acesso em 04 mai. 2020.

BRASIL. Ministério da Cidadania. Censo SUAS 2018: Unidades de Acolhimento, Centro de Convivência. Disponível em: <http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/vigilancia/index2.php> Acesso em 29 abr. 2020.

BRASIL. Ministério da Cidadania. **Censo SUAS 2019: CRAS, Centro POP, Centro Dia, Gestão Municipal, Gestão Estadual**. Disponível em: <http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/vigilancia/index2.php> Acesso em 16 jun. 2020.

CARVALHO, Andréa Ledig. Entre pérolas e violetas: mulheres na montagem do sistema de proteção social. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE HISTÓRIA: POLITICA, CULTURA E SOCIEDADE, V. **Anais da III Semana de História Política da UERJ**, 2013. v. 1, p. 328-340.

CAVALCANT, Sérgio; LOTTA, Gabriela S; PIRES Roberto Rocha C. Contribuições dos estudos sobre burocracia de nível de rua. PIRES, LOTTA, OLIVEIRA (orgs.) **Burocracia e políticas públicas no Brasil**: interseções analíticas. Brasília: IPEA: ENAP, 2018. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/8606/1/Contribui%c3%a7%c3%b5es%20dos%20estudos.pdf> Acesso em: 25 mai. 2020.

CIMINI, Fernanda *et al.* **Nota técnica**: análise das primeiras respostas políticas do Governo Brasileiro para o enfrentamento da COVID-19. Belo Horizonte: CEDEPLAR-UFMG, 2020. Disponível em: <https://www.cedeplar.ufmg.br/noticias/1242-nota-tecnica-analise-das-primeiras-respostas-politicas-do-governo-brasileiro-para-o-enfrentamento-da-covid-19-disponiveis-no-repositorio-global-polimap> Acesso em 10 mai. 2020.

PEÑA, Sebastián *et al.* A taxonomy proposal for mapping and understanding the global policy response to COVID-19, In **Polimap: A global repository of policy responses to tackle COVID-19**: A timeline of country-by-country responses to the COVID-19 outbreak. <https://polimap.org/> FGV.

Fundação Getúlio Vargas. Núcleo de Estudos da Burocracia. **Nota Técnica**: A pandemia de Covid-19 e os profissionais da assistência social no Brasil. São Paulo: FGV, jun/2020. Disponível em: <http://blog.mds.gov.br/redesuas/nota-tecnica-profissionais-da-assistencia-social-durante-a-pandemia-de/> Acesso em 15 jun. 2020.

CONTI, Thomas V.. Crise Tripla do Covid-19: um olhar econômico sobre políticas públicas de combate à pandemia (*working paper*) versão 06/04/2020 Disponível em: <http://thomasvconti.com.br/pubs/coronavirus/> Acesso em 07 abr. 2020.

MACHADO, José Ângelo. A Covid-19 e o Dilema do Prisioneiro, **Os governos municipais frente ao coronavírus**, Juiz de Fora, Núcleo de Estudos sobre Política Local, 30 de jul de 2020. Disponível em: <https://nepolufj.wordpress.com/2020/07/30/a-covid-19-e-o-dilema-do-prisioneiro/> Acesso em 31 jul 2020

MARQUES, José. TVs e jornais lideram índice de confiança em informações sobre coronavírus, diz Datafolha, **Folha de São Paulo**, São Paulo, 23 de mar. De 2020. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/poder/2020/03/tvs-e-jornais-lideram-indice-de-confianca-em-informacoes-sobre-coronavirus-diz-datafolha.shtml> Acesso em 23 jul. 2020.

OPAS. Organização Pan-americana de Saúde Brasil. **COVID-19**: Materiais de comunicação. Disponível em: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6130:covid-19-materiais-de-comunicacao&Itemid=0#mental Acesso em 23 jul. 2020.

PARANÁ. Casa Civil e Secretaria de Estado da Saúde. Decreto nº 4.230, de 16 de março de 2020. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus - COVID-19. **Diário Oficial do Estado**, edição 10.646 - 16/03/2020, p. 3. Disponível em: <https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/pesquisarAto.do?action=exibir&codAto=232854&indice=1&totalRegistros=12&dt=21.2.2020.18.10.40.695> Acesso em 20 mar. 2020.

PARANÁ. Casa Civil e Secretaria de Estado da Saúde. Decreto nº 4.692, de 25 de maio de 2020. Regulamenta a Lei Estadual nº 20.189, de 28 de abril de 2020, que dispõe sobre o uso geral e obrigatório de máscaras de proteção facial no contexto da pandemia da COVID-19 enquanto perdurar o estado de calamidade pública, e medidas correlatas. **Diário Oficial do Estado**, edição- 10.69325/05/2020, p. 3 . Disponível em:

<https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/pesquisarAto.do?action=exibir&codAto=234539&indice=1&totalRegistros=39&dt=1.5.2020.12.16.1.472> Acesso em 04 abr. 2020.

REDE DE PESQUISA SOLIDÁRIA. São Paulo, 2020 a. Semanal. **Boletim nº 17**, Covid-19: Políticas Públicas e as Respostas da Sociedade, 24 de jul. de 2020. Disponível em: https://redepesquisasolidaria.org/wp-content/uploads/2020/07/boletimpps_17_24julho.pdf Acesso em 27 jul. 2020.

REDE DE PESQUISA SOLIDÁRIA. São Paulo, 2020 b. Semanal. **Boletim nº 16**, Covid-19: Políticas Públicas e as Respostas da Sociedade, 17 de jul. de 2020. Disponível em: https://redepesquisasolidaria.org/wp-content/uploads/2020/07/boletimpps_16_17julho.pdf Acesso em 27 jul. 2020.

APÊNDICE A - ESCRITÓRIOS REGIONAIS DA SEJUF

ESCRITÓRIO REGIONAL	PORTE DO MUNICÍPIO	NOME DOS MUNICÍPIOS
Apucarana (13 municípios)	Grande Porte (2)	Apucarana, Arapongas
	Pequeno Porte I (10)	Bom Sucesso, Califórnia, Cambira, Kaloré, Marilândia do Sul, Marumbi, Mauá da Serra, Novo Itacolomi, Rio Bom, Sabáudia
	Pequeno Porte II (1)	Jandaia do Sul
Campo Mourão (25 municípios)	Pequeno Porte I (22)	Altamira do Paraná, Araruna, Barbosa Ferraz, Boa Esperança, Campina da Lagoa, Corumbataí do Sul, Engenheiro Beltrão, Farol, Fênix, Iretama, Janiópolis, Juranda, Luiziana, Mamborê, Mato Rico, Moreira Sales, Nova Cantu, Peabiru, Quarto Centenário, Quinta do Sol, Rancho Alegre D'Oeste, Roncador
	Pequeno Porte II (2)	Goioerê, Ubatã
	Médio Porte (1)	Campo Mourão
Cascavel (19 municípios)	Grande Porte (1)	Cascavel
	Pequeno Porte I (18)	Anahy; Boa Vista da Aparecida; Braganey; Cafelândia; Campo Bonito; Capitão Leônidas Marques; Catanduvas; Céu Azul; Corbélia; Ibema; Iguatu; Lindoeste; Matelândia; Nova Aurora; Santa Lúcia; Santa Tereza do Oeste; Três Barras do Paraná; Vera Cruz do Oeste
Cianorte (12 municípios)	Médio Porte (1)	Cianorte
	Pequeno Porte I (11)	Cidade Gaúcha; Guaporema; Indianópolis; Japurá; Jussara; Rondon; São Manoel do Paraná; São Tomé; Tapejara; Terra Boa; Tuneiras do Oeste
Cornélio Procopio (22 municípios)	Pequeno Porte II (3)	Abatiá; Congonhinhas; Itambaracá; Jataizinho; Leopoldo; Nova América da Colina; Nova Fátima; Nova Santa Bárbara; Rancho Alegre; Ribeirão do Pinhal; Santa Amélia; Santa Cecília do Pavão; Santa Mariana; Santo Antônio do Paraíso; São Jerônimo da Serra; São Sebastião da Amoreira; Sapopema; Sertaneja; Uraí
	Pequeno Porte II (3)	Andirá; Bandeirantes; Cornélio Procopio
Curitiba (29 municípios)	Grande Porte (6)	Almirante Tamandaré; Araucária; Campo Largo; Colombo; Pinhais; São José dos Pinhais
	Médio Porte (2)	Fazenda Rio Grande; Piraquara
	Metrópole (1)	Curitiba
	Pequeno Porte I (13)	Adrianópolis; Agudos do Sul; Balsa Nova; Bocaiúva do Sul; Campo do Tenente; Cerro Azul; Contenda; Doutor Ulysses; Piên; Quatro Barras; Quitandinha; Tijucas do Sul; Tunas do Paraná
	Pequeno Porte II (7)	Campina Grande do Sul; Campo Magro; Itaperuçu; Lapa; Mandirituba; Rio Branco do Sul; Rio Negro
Foz do Iguaçu (13 municípios)	Grande Porte (1)	Foz do Iguaçu
	Pequeno Porte I (8)	Diamante D'Oeste; Entre Rios do Oeste; Itaipulândia; Missal; Pato Bragado; Ramilândia; São José das Palmeiras; Serranópolis do Iguaçu
	Pequeno Porte II (4)	Medianeira; Santa Helena; Santa Terezinha de Itaipu; São Miguel do Iguaçu

ESCRITÓRIO REGIONAL	PORTE DO MUNICÍPIO	NOME DOS MUNICÍPIOS
Francisco Beltrão (27 municípios)	Médio porte (1)	Francisco Beltrão
	Pequeno Porte I (25)	Ampére; Barracão; Bela Vista da Caroba; Boa Esperança do Iguaçu; Bom Jesus do Sul; Capanema; Cruzeiro do Iguaçu; Enéas Marques; Flor da Serra do Sul; Manfrinópolis; Marmeleiro; Nova Esperança do Sudoeste; Nova Prata do Iguaçu; Pérola d'Oeste; Pinhal de São Bento; Planalto; Pranchita; Realeza; Renascença; Salgado Filho; Salto do Lontra; Santa Izabel do Oeste; Santo Antônio do Sudoeste; São Jorge d'Oeste; Verê
Guarapuava (15 municípios)	Grande porte (1)	Guarapuava
	Pequeno Porte I (11)	Boa Ventura de São Roque; Campina do Simão; Cândói; Cantagalo; Foz do Jordão; Goioxim; Laranjal; Palmital; Reserva do Iguaçu; Santa Maria do Oeste; Turvo
	Pequeno Porte II (3)	Pinhão; Pitanga; Prudentópolis
Irati (9 municípios)	Médio porte (1)	Irati
	Pequeno Porte I (11)	Fernandes Pinheiro; Guamiranga; Inácio Martins; Mallet; Rebouças; Rio Azul; Teixeira Soares
	Pequeno Porte II (3)	Imbituva
Ivaiporã (18 municípios)	Pequeno Porte I (17)	Arapuã; Ariranha do Ivaí; Borrazópolis; Cândido de Abreu; Cruzmaltina; Faxinal; Godoy Moreira; Grandes Rios; Jardim Alegre; Lidianópolis; Lunardelli; Manoel Ribas; Nova Tebas; Rio Branco do Ivaí; Rosário do Ivaí; São João do Ivaí; São Pedro do Ivaí
	Pequeno Porte II (1)	Ivaiporã
Jacarezinho (23 municípios)	Pequeno Porte I (19)	Barra do Jacaré; Carlópolis; Conselheiro Mairinck; Curiúva; Figueira; Guapirama; Jaboti; Japira; Joaquim Távora; Jundiá do Sul; Pinhalão; Quatiguá; Ribeirão Claro; Salto do Itararé; Santana do Itararé; São José da Boa Vista; Siqueira Campos; Tomazina; Wenceslau Braz
	Pequeno Porte II (4)	Cambará; Ibaiti; Jacarezinho; Santo Antônio da Platina
Laranjeiras do Sul (10 municípios)	Pequeno Porte I (8)	Diamante do Sul; Espigão Alto do Iguaçu; Guaraniaçu; Marquinho; Nova Laranjeiras; Porto Barreiro; Rio Bonito do Iguaçu; Virmond
	Pequeno Porte II (2)	Laranjeiras do Sul; Quedas do Iguaçu
Londrina (20 municípios)	Grande porte (1)	Londrina
	Médio porte (2)	Cambé, Rolândia
	Pequeno Porte I (16)	Alvorada do Sul; Assaí; Bela Vista do Paraíso; Cafeara; Centenário do Sul; Florestópolis; Guaraci; Jaguapitã; Lupionópolis; Miraselva; Pitangueiras; Porecatu; Prado Ferreira; Primeiro de Maio; Sertanópolis; Tamarana
	Pequeno Porte II (1)	Ibiporã

ESCRITÓRIO REGIONAL	PORTE DO MUNICÍPIO	NOME DOS MUNICÍPIOS
Maringá (29 municípios)	Grande porte (1)	Maringá
	Médio porte (1)	Sarandi
	Pequeno Porte I (21)	Ângulo; Atalaia; Doutor Camargo; Floraí; Floresta; Flórida; Iguaçu; Itaguajé; Itambé; Ivatuba; Lobato; Mandaguaçu; Munhoz de Melo; Nossa Senhora das Graças; Ourizona; Presidente Castelo Branco; Santa Fé; Santa Inês; Santo Inácio; São Jorge do Ivaí; Uniflor
	Pequeno Porte II (6)	Astorga; Colorado; Mandaguari; Marialva; Nova Esperança; Paçandu
Paranaguá (6 municípios)	Grande porte (1)	Paranaguá
	Pequeno Porte I (3)	Antonina; Guaraqueçaba; Morretes
	Pequeno Porte II (2)	Guaratuba; Matinhos; Pontal do Paraná
Paranavaí (29 municípios)	Médio porte (1)	Paranavaí
	Pequeno Porte I (27)	Alto Paraná; Amaporã; Cruzeiro do Sul; Diamante do Norte; Guairaçu; Inajá; Itaúna do Sul; Jardim Olinda; Marilena; Mirador; Nova Aliança do Ivaí; Nova Londrina; Paraíso do Norte; Paranacity; Paranapoema; Planaltina do Paraná; Porto Rico; Querência do Norte; Santa Cruz de Monte Castelo; Santa Isabel do Ivaí; Santa Mônica; Santo Antônio do Caiuá; São Carlos do Ivaí; São João do Caiuá; São Pedro do Paraná; Tamboara; Terra Rica
	Pequeno Porte II (1)	Loanda
Pato Branco (15 municípios)	Médio porte (1)	Pato Branco
	Pequeno Porte I (12)	Bom Sucesso do Sul; Chopinzinho; Clevelândia; Coronel Domingos Soares; Honório Serpa; Itapejara d'Oeste; Mangueirinha; Mariópolis; São João; Saudade do Iguaçu; Sulina; Vitorino
	Pequeno Porte II (2)	Coronel Vivida; Palmas
Ponta Grossa (17 municípios)	Grande porte (1)	Ponta Grossa
	Médio porte (1)	Castro; Telêmaco Borba
	Pequeno Porte I (9)	Carambeí; Imbaú; Ipiranga; Ivaí; Porto Amazonas; São João do Triunfo; Sengés; Tibagi; Ventania
	Pequeno Porte II (6)	Arapoti; Jaguariaíva; Ortigueira; Palmeira; Piraí do Sul; Reserva
Toledo (16 municípios)	Grande porte (1)	Toledo
	Pequeno Porte I (11)	Formosa do Oeste; Iracema do Oeste; Jesuítas; Maripá; Mercedes; Nova Santa Rosa; Ouro Verde do Oeste; Quatro Pontes; São Pedro do Iguaçu; Terra Roxa; Tupãssi
	Pequeno Porte II (4)	Assis Chateaubriand; Guaíra; Marechal Cândido Rondon; Palotina

ESCRITÓRIO REGIONAL	PORTE DO MUNICÍPIO	NOME DOS MUNICÍPIOS
Umuarama (21 municípios)	Grande porte (1)	Umuarama
	Pequeno Porte I (18)	Alto Paraíso; Alto Piquiri; Brasilândia do Sul; Cafezal do Sul; Douradina; Esperança Nova; Francisco Alves; Icaraíma; Iporã; Ivaté; Maria Helena; Mariluz; Nova Olímpia; Perobal; Pérola; São Jorge do Patrocínio; Tapira; Xambrê
	Pequeno Porte II (2)	Altônia; Cruzeiro do Oeste
União da Vitória (9 municípios)	Médio porte (1)	União da Vitória
	Pequeno Porte I (7)	Antônio Olinto; Bituruna; Cruz Machado; General Carneiro; Paula Freitas; Paulo Frontin; Porto Vitória
	Pequeno Porte II (1)	São Mateus do Sul

APÊNDICE B - EXPLICAÇÕES METODOLÓGICAS

Qualquer estudo sério precisa esclarecer os procedimentos de sua realização para que um leitor atento consiga compreender os limites e potencialidades das escolhas realizadas para efetivar a coleta de dados e fazer inferências. Esse apêndice pretende delinear os procedimentos desta pesquisa.

Esta pesquisa é essencialmente exploratória, qualitativa, a respeito das percepções sobre segurança e confiança no desenvolvimento das suas atividades profissionais dos trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), no momento em que se vive o enfrentamento à pandemia do novo coronavírus. Julgou-se adequado ser exploratória já que se tinha compreensão e conhecimento insuficientes a respeito das vivências dos trabalhadores do SUAS durante essa situação de emergência de saúde pública.

Essa seção metodológica se divide em três subseções ou partes. As primeiras dizem respeito à coleta desta pesquisa, sendo uma sobre explicações da amostragem e outra sobre a consistência e preparação da base de dados para análise. A terceira e última relata como se apropriou dos dados do Censo SUAS, que é a coleta anual de dados da assistência social no Brasil, produzido pelo Ministério da Cidadania.

AB.1. Amostragem não probabilística por conveniência

Dado a insuficiência de conhecimento sobre o trabalho da linha de frente, as incertezas sobre o desenvolvimento da pandemia atrelada à prescrição de distanciamento social como medida de seu enfrentamento, a proposta de investigação se fundamentou numa amostragem não probabilística por conveniência. Outra questão que também contribuiu para a decisão por esse tipo de amostra diz respeito a não se ter um cadastro preciso e atualizado de todos os trabalhadores do SUAS. Há boa estimativa do universo de trabalhadores feita por meio do Censo SUAS, em que os dados mais atuais se referem a novembro de 2019, mas não há os contatos pessoais e endereçamento eletrônico. O esforço para conseguir criar esse banco de dados e atualizar cadastros levariam tempo e as dificuldades de obtenção de resposta, devido a não se poder empreender uma coleta direta e com entrevistadores presenciais, se manteriam como desafios igualmente contundentes.

Para explorar percepções e construir mais conhecimento que gerasse algumas hipóteses mais precisas sobre a realidade, a baixa taxa de resposta ou a não representação não consistem em problema tão crucial. Assim, assumindo relativa tolerância para com os possíveis erros envolvidos, a limitação de controle do retorno de respostas e a facilidade operacional, durante o período de pandemia, adotou-se uma amostragem por conveniência com a coleta de dados por meio de um formulário *on-line*, disponibilizado por *link* e tempo limitado, em que a coleta durou 20 dias corridos, de 10 a 30 de junho de 2020. Para aprofundamento, cabe responder a cinco questionamentos: Quem pesquisar? Quantos pesquisar? Como selecionar? Quanto tempo executar a coleta? Como coletar - formulário?

AB.1.1. Quem pesquisar?

Quanto à questão sobre quem pesquisar sempre se teve em foco o profissional da linha de frente da Assistência Social, que se mantém trabalhando nos serviços públicos e atividades essenciais indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, nas entidades nos equipamentos ou gestão municipal. Não se pretendeu abranger profissionais da gestão estadual ou de órgãos judiciários ou do Ministério Público que realizam algum trabalho relacionado com a Assistência Social. Delimitou-se o território paranaense, já que há intenção de subsidiar o Conselho e a gestão estaduais da área para oferecer melhores respostas e orientações aos municípios e entidades.

Como se verificou no texto do relatório, estima-se que 26.385 profissionais estão envolvidos na linha de frente da Política de Assistência Social no Paraná. São eles os diretamente atingidos para refazer e reestruturar suas atividades no atendimento de necessidades e defesa e promoção de direitos dos cidadãos num momento de emergência de saúde pública como esse. A estimativa mostrou que há uma variedade de formações e funções que esses trabalhadores desempenham, mas não se tinha um cadastro pessoal para garantir uma amostra probabilística de possível controle de respondentes, em que deveriam ser persuadidos cada membro a responder, ou que se encontrasse outros indivíduos equivalentes para reporem a amostra.

Considerável parte dos trabalhadores do SUAS compõe-se de pessoas que trabalhavam em equipamentos com serviços e atividades de convivência em grupo - sejam os 4.751 que trabalham nos Centros de Convivência e outros que desenvolvem atividades nos grupos em CRAS, atividades canceladas devido à Pandemia. Assim, muitos profissionais, que podiam ser terceirizados, podem ter sido dispensados do trabalho e não faria sentido responder à pesquisa. Mas, alguns profissionais com vínculos mais permanentes podem ter sido realocados e não dispensados. O fato é que não se tem

informação completa para avaliar o quanto a estimativa se reduz exatamente, mas descontados os profissionais dos Centros de Convivência ter-se-ia 21.634 trabalhadores.

AB.1.2. Quantos pesquisar?

No que se refere a quantos pesquisar, tratando-se de amostra por conveniência, sem possibilidades de controlar ou persuadir indivíduos específicos, supôs-se a meta de 10% do total da população estimada. Uma taxa de resposta de 10% seria considerada conservadora e mais segura. Há estudos que indicam que uma pesquisa com duração de 20 a 30 minutos, chega-se ao final aproximadamente 13% daqueles que tomaram contato com ela. Assim, pretendia-se atingir entre 2.163 a 2.638 pessoas respondentes - correspondente à 10% dos trabalhadores exceto dos Centros de Convivência a 10% dos trabalhadores inclusive vinculadas aos Centros de Convivência. Não foi possível planejar representação proporcional de respondentes segundo grupos de escolaridade, idade/faixa etária, funções profissionais, equipamentos em que trabalham ou regiões do estado. Chegou-se a 2.526 respondentes, espalhados por 346 municípios. Porém, após consistência da base de dados, foram considerados 2.393 formulários válidos em 345 municípios.

AB.1.3. Como selecionar?

Em relação ao problema da seleção, mesmo sem o objetivo inicial de representar o universo dos trabalhadores do SUAS, convém reconhecer como se poderia interferir tendencialmente num tipo específico de respondente. Uma amostra por conveniência já destaca que alguns indivíduos serão mais acessíveis que outros. Além disso, a execução da pesquisa por formulário *on-line* também reforça certas características da amostra por conveniência, em que há resistência de determinado tipo de indivíduos em se envolver na tarefa de responder a pesquisa.

Quais seriam algumas condições que fariam determinados participantes ter maior interesse em responder? Por exemplo, o sentimento de insegurança no trabalho pode motivar o trabalhador a responder para expressar sua situação como forma de denúncia. Porém, uma gestão/coordenação poderia estimular ou desestimular os trabalhadores a responderem o questionário, levantando problemas ou vantagens que se espera com os resultados da pesquisa. A falta de um interlocutor “presencial” que dê tempo para as perguntas serem pensadas e esteja cobrando a resposta, também pode indicar desinteresse de aprofundamento nas questões - influenciando principalmente nas questões abertas não obrigatórias. Além de que um formulário *on-line* pode ser uma barreira a alguns indivíduos com resistência e dificuldade para manipular aplicativos, links e usar o computador ou celular.

Questionários *on-line* ainda colocam desafios de manter o interesse e a concentração dos indivíduos. Posteriormente, apresentam-se estratégias e discussão sobre a elaboração do formulário. Enfim há várias características desconhecidas dos indivíduos que influenciam a adesão ou não a responder a pesquisa.

Esses exemplos podem informar que um tipo de indivíduo tem maior chance de responder, aparecendo na amostra, por estar mais motivado e interessado no tema. Dificilmente a combinação entre amostra por conveniência e formulário *on-line*, aberto, poderia escapar dessas condições.

Na seleção, para abranger o maior número de respondentes realizou-se diferentes estratégias de divulgação da pesquisa e seu link. Destaca-se a disseminação dirigida, por meio dos Escritórios Regionais da SEJUF, procurando-se alcançar as gestões municipais e os contatos profissionais da rede de entidades socioassistencial estadual. Também se buscou apoio entre os representantes da sociedade civil, nas suas três categorias (usuários, entidades e trabalhadores) do Conselho Estadual de Assistência Social para divulgação entre suas organizações.

A apresentação e divulgação foram solicitadas a outros conselhos de garantias de direito vinculados à SEJUF, pois possuem participantes de entidades que ofertam serviços socioassistenciais no âmbito do SUAS. Adicionalmente, requereu-se apoio entre os conselhos regionais de psicologia e assistência social, já que essas categorias profissionais estão entre as mais representativas no SUAS e possuem conselhos de classe³³.

O acesso ao link para resposta dos trabalhadores foi encaminhado por endereçamento eletrônico de equipamentos, entidades e gestões - não havia cadastramento dos endereços pessoais; por contatos institucionais e pessoais de *whatsapp*; por meio de postagens em páginas pessoais e institucionais do *instagram*, *facebook*³⁴.

AB.1.4. Quanto tempo coletar?

Algumas das vantagens da pesquisa *on-line* consistem na sincronicidade da captação de respostas e na diminuição de tempo para transcrição da base de dados. Assim, para estar coerente com um tempo de resposta e de análise mais rápido, do que maneiras tradicionais, estipulou-se 20 dias corridos - de 10 a 30 de junho de 2020.

³³ Estratégias de divulgação e disseminação virtuais dependem das equipes envolvidas e comprometimento institucional. Reconhece-se que houve demora em acionar mais instituições parceiras para ampla divulgação, como os conselhos de direitos vinculados à SEJUF. As estratégias de divulgação/disseminação foram pouco robustas para atingir mais espaços virtuais.

³⁴ Houve pouca presença do assunto e divulgação da pesquisa nas redes sociais oficiais, e o link para responder o formulário não foi divulgado nas matérias oficiais que foram publicadas nos sites das instituições que realizam a pesquisa.

AB.1.5. Como captar: formulário da pesquisa

A Pesquisa *on-line* já é uma realidade presente em vários campos da ciência, em especial nas humanas. Aproveita-se o potencial comunicativo da internet e o baixo custo na operacionalização da coleta, para explorar os dados em espaço breve de tempo. Considerado o tempo em que o ambiente virtual faz parte das interações sociais, ainda há pouco material conclusivo, concomitantemente com excesso de debates e informações sobre algumas interações que o ambiente virtual promove para se coletar dados com finalidade científica.

Uma das questões mais importantes trata do desenho do seu formulário a se disponibilizar virtualmente. Busca-se que ele não desencoraje o completar da pesquisa e possa trazer informações relevantes que atinjam os objetivos da investigação. Por isso, um tempo anterior maior de preparo diminui depois os efeitos de correções posteriores na consolidação das respostas. A respeito da relação entre pesquisa e o seu formulário, quatro pontos serão salientados: discussão das vantagens e desvantagens; opção pela ferramenta tecnológica escolhida; desenho das perguntas; e pré-teste.

No caso da discussão de vantagens e desvantagens, não se trata de destrinchar os argumentos, mas apenas resumir algumas das suas potencialidades e restrições, conforme quadro abaixo:

QUADRO AB 1 - SÍNTESE DE VANTAGENS E DESVANTAGENS DA PESQUISA ON-LINE

VANTAGENS	DESVANTAGENS
Alcançar várias pessoas com características comuns em um curto espaço de tempo	Percepção de lixo eletrônico, erros de entrega das mensagens para acessar questionário, acesso amplo para público errado
Permitir acesso aos respondentes independentemente de sua localização geográfica	Seleção e representatividade da amostra - viés atitudinal
Facilitar para o respondente expressar determinadas opiniões que não faria pessoalmente (sensação de anonimato)	Atributos enviesados da população da Internet - elegibilidade (contatados que não conseguem, por qualquer razão, responder à pesquisa)
Eliminar erros de transcrição	Falta de habilidade dos respondentes
Poupar custo com viagens, telefone e transcrição dos dados, equipamentos, etc	Visualização com problemas pela variação de tecnologias: sistema operacional, tamanhos e tipos de tela, navegadores
Permitir entrevistar mais de um participante de cada vez - sincronicamente	Instruções de respostas complicadas:
Participantes podem escolher o ambiente para responder às perguntas (casa ou escritório, computador ou celular, tablet, por exemplo)	Forma de abordagem, tipo de perguntas e tempo para responder que desencoraje chegar até o fim do questionário

VANTAGENS	DESVANTAGENS
Participantes podem administrar seu tempo: respostas serem melhor pensadas antes de respondidas	Privacidade, confiabilidade x formas de consistência e eliminação de erros por repetição
Não estar circunscrito a canais convencionais de divulgação	Baixa taxa de respostas

FONTE: MENDES, 2009. MERCADO, 2012. Site <https://mindminers.com/>

NOTA: Elaboração da autora.

As vantagens não estão ligadas diretamente às desvantagens transcritas na mesma linha, as colunas de vantagens e desvantagens são independentes.

Sobre a ferramenta escolhida, fez-se a opção pelo *google forms*³⁵, que tem fácil alcance e operacionalidade de elaboração, baixo custo e não necessita de cadastro prévio para envio do *link* e aceite das respostas. Além de poder resolver a performance das perguntas no seu módulo gratuito. A quantidade de aplicações do questionário é ilimitada e os dados compilados vem em planilha, que pode ser facilmente manuseada. A ferramenta, no modo escolhido, não possibilita controlar abandono da pesquisa no meio. A base de dados contém apenas os formulários finalizados.

No tocante à elaboração das perguntas, procurou-se orientar por: confidencialidade, relevância das questões e compreensão textual, fluxo lógico. A confidencialidade da pesquisa se tornou o primeiro ponto de preocupação. Não havia cadastro e não era necessário buscar informações estritamente pessoais, que poderiam fazer o respondente hesitar em continuar. Mas isso também limitou a possibilidade de consistência na base de dados. Sem perguntas que identificassem os indivíduos, o trabalho de eliminar repetições foi manual e, ainda assim, podem ter persistido erros. Não se atrelou a uma resposta por dispositivo, pois isso exigiria que a pessoa fizesse um *login*, ou que o formulário fosse enviado diretamente a um cadastro de e-mail, mais uma barreira para captar respostas. Optou-se pela confidencialidade do que o constrangimento.

A relevância das perguntas para revelar desconhecimentos a respeito da rotina desses trabalhadores acabou por se sobrepor às recomendações de simplicidade e brevidade. As perguntas acabaram sendo mais numerosas e com conteúdo mais detalhado do que se usualmente se recomenda para pesquisas de tipo exploratória. Parte das questões se fundamentou nas recomendações indicadas pela Portaria do Ministério da Cidadania nº 54, de 1 de abril de 2020 e inspirou-se em outros formulários *on-line* respondidos que tocavam o tema da percepção de segurança e incertezas vivenciadas durante a pandemia.

³⁵ Na modalidade gratuita, o que reduziu as opções de criação de um formulário com possibilidade de pular perguntas baseado em respostas anteriores (só se pula eixos), mantendo um questionário mais extenso para todos os respondentes.

Os trabalhos sobre coleta on-line enfatizam que as pessoas não possuem tempo para dar atenção às pesquisas e assim, tudo deveria ser muito simples e curto. Mas a maioria dos estudos trata de pesquisas de mercado, com objetivo de conhecer o consumidor para oferecer produtos. Assumir que ninguém possui tempo pode ser um falso dilema, pois desconsidera como se realiza a disseminação da pesquisa e o interesse do público-alvo. Para se ter qualidade no conteúdo, como expectativa do pesquisador, é necessário investir um pouco de quantidade, nesse caso, tempo.

É preciso ressaltar que o engajamento em responder também se relaciona com a motivação e conhecimento sobre propósitos da pesquisa, num ambiente em que se tem conveniência e flexibilidade para preencher.

O fato do formulário ser mais extenso e abordar opções detalhadas em cada questão também refletiu uma tendência da área da Assistência Social, presente nos questionários do Censo SUAS. Mesmo assim, procurou-se simplificar textualmente fazendo os testes sobre a compreensão do tema. Barreiras de compreensão linguística e interpretativas, no limite, só poderiam ser rompidas com um entrevistador presencial na interação pessoal de acolhimento e tradução ao entrevistado. No ambiente virtual, essas barreiras estão presentes no fato de usar a norma culta textual.

Provavelmente, o tamanho do formulário influenciou tão fortemente na seleção dos respondentes quanto a condição de domínio operacional do ambiente virtual dos indivíduos. Ademais, o formulário fundamentou-se num fio narrativo para envolver o respondente, testando-se o fluxo das perguntas nos pré-testes e ajustando sua ordem. A separação em três eixos acabou respeitando uma tendência da área, mas que o respondente em si não conseguiu separar e por isso mesmo algumas perguntas se inter-relacionavam apesar de estarem em eixos diferentes do questionário. Mesmo assim, compreendeu-se que o nível de complexidade e quantidade de opções de resposta estavam aceitáveis após o pré-teste. Todavia, durante o processo de análise das respostas, consolidou-se a constatação de que a complexidade do questionário acabou tornando a avaliação da consistência da base de dados mais trabalhosa e a análise e apresentação de resultados mais demorada e extensa do que se indica para pesquisas *on-line*.

Pelo propósito da pesquisa, mesclaram-se perguntas mais objetivas e outras subjetivas em que as comparações de percepções não são igualmente mensuráveis. Estamos alerta para os fatores de complexidade dos respondentes em ter que expressar sua opinião em escalas de concordância do conteúdo e intensidade sobre ela, assim como, dos problemas de igualar as percepções em medidas escalares. Mesmo com a possível perda das referências intermediárias entre as opções de respostas que um discurso aberto

pode enunciar diferentemente de uma escala discreta, é possível representar com algum grau de confiança questões percepçionais que circulam entre os trabalhadores do SUAS frente ao momento de enfrentamento da pandemia pelo novo coronavírus. O ponto principal é não ser formalmente restritivo em termos inferenciais já que podemos estar lidando com erros de medidas.

Foram realizados dois pré-testes formais, além de ajustes internos com parceiros da equipe do IPARDES. O primeiro pré-teste efetivou-se com dez pessoas, da gestão estadual (IPARDES, SEPL, SEJUF). Visava-se, com ele, ajustar os textos das perguntas, a coerência das opções, o texto escrito e sua simplicidade e o alinhamento entre as perguntas.

O segundo pré-teste se desenvolveu com dez outras pessoas, indivíduos do público alvo da pesquisa - trabalhadores lotados em equipamentos de proteção básica, proteção especial públicos, entidades que fazem acolhimento ou outro tipo de atendimento às famílias e indivíduos e pessoas que trabalham exclusivamente na gestão. Os contatos foram obtidos com representantes dos trabalhadores do CEAS-PR. Escolheram-se pessoas com diferentes níveis de escolaridade e funções, disponíveis a conversar sobre a pesquisa para seus ajustes. Procurou-se com isto, identificar dificuldades no preenchimento, avaliar o tempo de resposta, dúvidas e sugestões das pessoas, além das opiniões a respeito da motivação que percebem sobre uma pesquisa destas junto aos seus colegas de trabalho.

Desta forma, o formulário final possui 41 questões, sendo duas de controle inicial, 37 de variados tipos de alternativa, múltipla escolha, quadros de concordância e outras duas de tipo textual, abertas e não obrigatórias.

AB.2. Consistência e preparação da base de dados

Tendo em vista a relativa tolerância para com erros de captação, procuraram-se mecanismos de avaliar a base de dados das respostas e excluir possíveis erros:

- Pessoas que responderam e não faziam parte do público-alvo;
- Repetições, mesma pessoa respondendo em dias/horários diferentes;
- Pessoas que são trabalhadores de outras políticas setoriais não podendo ser considerados propriamente trabalhadores do SUAS;
- Pessoas que responderam com muitas inconsistências as perguntas sobre trabalho em casa e as mudanças nas rotinas profissionais presenciais

Nos casos de pessoas fora do público alvo, foram excluídas da base de dados para análise. Nos casos de identificação dos mesmos respondentes, manteve-se a resposta que foi enviada por primeiro, que se identifica pela variável de carimbo da data e hora, excluindo a outra opção.

Originariamente a pesquisa *on-line* registrou 2.526 respostas e depois de feita a consistência da limpeza de casos com erros, consolidou 2.393 respostas.

Para avaliar as respostas de questões de múltipla escolha também se optou por criar variáveis derivadas que indicavam a resposta a cada uma das alternativas para assinalar.

Algumas questões são dependentes de outras previas, como aquela que indica o curso superior principal que fez, sendo dependente de ter indicado na pergunta anterior a formação neste nível de ensino. Assim, avaliou-se a consistência integrada entre as respostas reclassificando caso tenha havido erro. A base de dados preservou a variável com as respostas originais e fizeram-se variáveis derivadas para as reclassificações feitas na análise da consistência entre as respostas dependentes.

Devido à escolha do formulário aberto alguns alinhamentos entre as questões e suas alternativas, como pular perguntas dado ter-se assinalado determinada alternativa em uma questão anterior, não foram possíveis. Isso gerou um considerável esforço de consistência e reclassificação, identificando-se um grupo razoável de equívocos de alinhamento, optando-se por excluir o formulário inteiro em casos que havia mais dúvidas sobre qual era de fato a posição dos respondentes quando havia divergências.

Para apresentação dos resultados tomou-se cuidados de agregação das informações, assim não identificar nenhum profissional pessoalmente caso houvesse apenas essa pessoa respondente em um município. Também se optou pelas agregações sem diferenciação de municípios, já que estamos igualmente em período de antecipação de pleito eleitoral nos municípios e poderia se identificar pessoas nas gestões. Além de que isso comprometeria ainda mais a representatividade das estimativas.

Das 41 perguntas, seis contavam com opção para registrar por escrito “Outras” alternativas não elencadas previamente. As opções descritas pelos respondentes foram categorizadas ou encaixadas nas pré-existentes. Há também duas questões abertas que foram categorizadas, sendo alguns de seus textos utilizados como ilustração para análise. O resultado das categorizações é apresentado no apêndice D, a seguir.

AB.3. Censo SUAS

O Ministério responsável pela política de Assistência Social, anteriormente designado como Ministério do Desenvolvimento Social e atualmente Ministério da Cidadania, implantou fichas de acompanhamento, dos serviços, dos equipamentos, dos conselhos, das gestões como processo de monitoramento da oferta da Política Nacional de Assistência Social (BRASIL, 2005).

Em 2007, iniciou-se o processo com o questionário sobre o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e, em 2008, incorporou-se o questionário sobre o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). Mas, foi em 2010 que se institucionalizou o arcabouço mais amplo desse processo de acompanhamento, que criou o Censo do Sistema Único de Assistência Social - Censo SUAS, com questionários para gestão municipal, estadual, conselhos municipais e estaduais, rede privada de unidades de acolhimento, além daqueles de CRAS e CREAS. A institucionalização se consolidou por meio do Decreto nº 7.334, de 18 de outubro de 2010. Anualmente, são coletadas informações por meio do sistema eletrônico sobre os padrões de serviços, programas e projetos realizados na esfera de ação do SUAS.

O processo de monitoramento por meio do Censo SUAS continuou a se desenvolver, sendo que em 2011, acrescentou-se o questionário para Centro Pop (Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua); em 2014, os para os Centros de Convivência; em 2015, para Centros Dia; em 2017, o questionário de Família Acolhedora; e, mais recente, em 2018 foram acrescentados questionários específicos para os Fundos municipais e estaduais de Assistência Social (FMASs e FEASs). No total, trata-se de 13 questionários específicos.

São as gestões municipais e estaduais que preenchem anualmente os questionários, por meio de sistema eletrônico. São inúmeras questões em cada questionário que exigem considerável tempo e trabalho das equipes locais. E, apesar de existir manual e explicações de preenchimento, isso não elimina equívocos, além de não haver conferência regular *in loco* por parte do governo federal, para averiguar a resposta e o que se procede na prática.

Os questionários do Censo são de dificultosa comparação, pois os questionários variam muitas vezes de ano a ano, não somente acrescentando questões, mas também alterando as opções de resposta dentro da mesma questão, ou a separação de um tema antes investigado dentro de um questionário que toma volume independente - como é o caso dos questionários da Família Acolhedora e dos Fundos.

As mudanças estão diretamente relacionadas ao movimento da construção normativa federal, iniciando com questionários de formulação mais genérica para depois se detalharem em especificações que retratam as normativas instituídas pelo Conselho nacional de Assistência Social (CNAS) e a Secretaria Nacional (SNAS) e seus departamentos subordinados.

O Ministério disponibiliza publicamente uma base de dados retirando as informações pessoais registradas (Data de nascimento, CPF, RG, e-mail) e criam um arquivo específico de RH de cada questionário, para ser usado para estudos gerais. Aqui neste estudo, a contabilização de equipamentos e trabalhadores é uma estimativa segundo o número de identificação do equipamento e número de respostas que está contido na base de dados de Recursos Humanos (RH) de cada questionário. Não se utilizou a base geral, pois quis se relacionar o trabalhador com o equipamento.

De acordo com o que estava disponibilizado até dia 25 de junho de 2020³⁶, exploraram-se os dados coletados em 2019 dos questionários: CRAS, CREAS, Centro POP, Gestão Municipal, Gestão Estadual; e os dados de 2018 para os questionários de: Centro de Convivência, Centro Dia e Unidades de Acolhimento. Apenas os questionários que se referiam aos trabalhadores da linha de frente.

Lembra-se que o questionário da Gestão Municipal indica que “NÃO DEVEM SER COMPUTADOS os trabalhadores que exercem suas atividades exclusivamente em unidades de prestação de serviços (CRAS, CREAS, ou outras unidades de atendimento)”. De outro lado, não se agregou os dados de RH de Família Acolhedora e de Fundo Municipal, pois estas pessoas poderiam já estar relacionadas em algum outro questionário, já que as equipes não são necessariamente exclusivas. Como os dados abertos não contém dados pessoais para realizar a consistência procurou-se evitar a sobreposição desses questionários. Não foram adicionados os dados de conselheiros, do questionário Conselho Municipal, por razão semelhante.

As informações de perfil que puderam ser utilizadas para comparação foram: escolaridade, idade ou faixa etária, sexo, profissão. Apenas os dados de Centro POP não disponibilizaram informação sobre sexo e idade dos trabalhadores, que somam no Paraná, 249 pessoas.

Os dados do Censo SUAS foram utilizados apenas para fins comparativos e para estimativa de trabalhadores envolvidos com o SUAS do Paraná.

³⁶ O Ministério costumava disponibilizar todas as bases até o final de maio, verificou-se que aos poucos estão disponibilizando e às vezes com alguns erros ou faltas, e o questionário de Centro DIA de 2019 foi disponibilizado dia 16 de junho de 2020. Optou-se por não atualizar os dados a partir do dia 25/06, para não ficar suscetível a mudar a contabilização a toda nova atualização ministerial.

APÊNDICE C – FORMULÁRIO DA PESQUISA



PERCEPÇÃO DOS TRABALHADORES DA ASSISTÊNCIA SOCIAL DO PARANÁ DURANTE A PANDEMIA

Essa pesquisa trata das percepções dos profissionais que trabalham na Assistência Social, no Paraná, no nível de gestão municipal e entidades do SUAS, durante o período da Pandemia pela Covid-19. Ela é uma iniciativa conjunta do IPARDES e SEJUF-PR.

A ideia é que precisamos conhecer melhor a realidade dos trabalhadores para oferecer melhores respostas a situação que vivemos.

Quem pode responder? TODOS os trabalhadores do Sistema Único da Assistência Social (SUAS), somente do Paraná, de entidades e equipamentos da rede socioassistencial e gestão municipal.

Este formulário possui 41 perguntas, levando-se em média de 25 minutos para ser respondido.

A pesquisa está aberta para responder até dia 30/06/2020.

Aperte ENVIAR ao final para registrar sua resposta!

***Obrigatório**

1) Você concorda em responder com clareza e sinceridade, até o fim, sabendo que as respostas serão usadas para análise e divulgação científica, sem identificação pessoal? *

Marcar apenas uma oval.

Sim

2) Endereço de e-mail:

CARACTERIZAÇÃO DA PESSOA RESPONDENTE

3) Em qual município paranaense trabalha: *

Opções dos 399 municípios paranaenses.

4) Idade completa (em número): *

5) Sexo *

Feminino

Masculino

Outros

6) Sua atuação profissional se faz: *

Na gestão pública do governo municipal (não faz atendimento de serviços direto à população)

Na gestão pública do governo municipal (atende alguns serviços no caso de não possuir equipamento específico)

Nos equipamentos públicos da gestão municipal (CRAS, CREAS, etc.) que oferecem os serviços socioassistenciais (CRAS, CREAS, Unidades de acolhimento, Centros Dia, Centro de Convivência)

Em Entidades não governamentais que oferecem os diversos serviços socioassistenciais

7) Maior escolaridade formal alcançada *

Ensino fundamental incompleto

Ensino fundamental completo

Ensino médio completo

Ensino superior completo

Especialização (lato sensu)

Mestrado

Doutorado

8) Caso possua, qual sua formação superior (principal)? *

Não finalizou curso superior

Serviço social

Psicologia

Pedagogia

Administração

Economia

Nutrição Direito

Ciências Sociais (sociologia, antropologia, ciência política) Terapia ocupacional

Gestão Pública Outro:

9) Qual ocupação na instituição que trabalha melhor define sua atuação? *

Secretário (a) da pasta

Coordenador/dirigente

Assistente ou apoio administrativo

Profissional de nível superior

Profissional de nível médio

Serviços gerais

Educador social

Entrevistador e/ou cadastrador

Secretário executivo de conselhos

Outro:

10) Em qual área específica de atuação você trabalha? *

Atividades administrativas

Atividades de limpeza e higienização

Gestão da política de Assistência Social: gestão do SUAS, vigilância socioassistencial, regulação do SUAS, gestão do trabalho

Gestão Financeira e Orçamentária Serviços da Proteção Social Básica

Serviços da Proteção Social Especial de Média Complexidade

Serviços da Proteção Social Especial de Alta Complexidade

Gestão do Cadastro Único e Programa Bolsa Família

Gestão de Benefícios Assistenciais (BPC, Benefícios Eventuais)

Assessoramento de conselhos

Outro:

NOÇÕES SOBRE AS MEDIDAS INSTITUCIONAIS DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA

11) Quanto ao seu município e local de trabalho responda se essas medidas de enfrentamento à pandemia pelo novo coronavírus foram feitas (Olhe as colunas): *

	Sim	Não	Não sei
Declaração de estado de emergência pelo município onde trabalha			
Orientações por escrito do gestor/dirigente sobre mudanças no ambiente de trabalho			
Recomendações por áudio ou em reunião da autoridade gestora sobre mudanças no ambiente de trabalho			
Adoção de jornada reduzida de atendimento direto ao público			
Remanejamento de equipes: profissionais que tiveram seus locais de trabalho temporariamente fechados foram deslocados para outras atividades consideradas essenciais a área da Assistência Social			
Treinamento ou orientação para uso de equipamento de proteção individual			
Treinamento ou orientação para atendimento ao público levando em conta práticas de higienização e segurança sanitária			
Ações de suporte emocional (canal de comunicação de apoio, consultas psicológicas, outros) aos profissionais da Assistência Social			
Compensação financeira – adicional de insalubridade para atividade de atendimento ao público para Assistência Social			
Articulação de trabalho com lideranças comunitárias e associações			
Canal virtual (site) municipal que centraliza informações sobre o coronavírus			

12) Caso conheça o *link* do site municipal que reúne informações sobre o coronavírus, anote abaixo:

13) Quais dessas ações afastamento das pessoas do trabalho presencial foram adotadas aonde você trabalha: (Aceita mais de uma marcação) *

Teletrabalho/trabalho em casa o tempo todo para trabalhadores em grupo de risco
Teletrabalho/trabalho em casa o tempo todo para casos suspeitos de contaminação pelo novo coronavírus durante o tempo determinado até a recuperação completa do trabalhador

Teletrabalho/trabalho em casa o tempo todo para qualquer pessoa, mesmo sem ser do grupo de risco ou ter suspeita de contaminação

Orientação de que pessoas do grupo de risco tirassem licença, férias e atestados médicos, sem teletrabalho

Teletrabalho/trabalho em casa o tempo todo ou parcialmente para pais de criança(s) menor(es) de 12 anos

Teletrabalho/trabalho em casa parte do tempo, ajustando jornada, para qualquer pessoa, mesmo sem ser do grupo de risco ou ter suspeita de contaminação, inclusive chefia

Teletrabalho/trabalho em casa parte do tempo, ajustando jornada, para qualquer pessoa, mesmo sem ser do grupo de risco ou ter suspeita de contaminação exceto para chefia

Não permitiu trabalho em casa

14) Em relação ao seu caso particular, você está executando o seu trabalho: *

Completamente em teletrabalho - trabalhando em casa

Parcialmente trabalhando em casa e parte em trabalho presencial, com redução de jornada ou rodízio

Parcialmente trabalhando em casa e parte em trabalho presencial, sem redução de jornada total

Completamente em trabalho presencial, mas com redução de jornada ou rodízio Completamente em trabalho presencial, sem redução de jornada

15) Quando iniciou a mudança na sua rotina de trabalho devido às medidas de enfrentamento ao novo coronavírus: *

No período entre 15 a 31 de abril de 2020

No período entre 01 a 15 de abril de 2020

No período entre 16 a 30 de abril de 2020

No período entre 01 de maio a 15 de maio

No período entre 16 a 31 de maio

No período entre 01 a 15 de junho

Não houve mudança

16) Sobre seu local de trabalho, quais atividades foram mantidas? (Aceita mais de uma marcação) *

Cadastramento – Cadastro Único

Orientações e atendimento às famílias no local do equipamento Concessão de benefícios eventuais

Atendimento na instituição de famílias e indivíduos por agendamento Atendimento de famílias e indivíduos conforme aparecem na instituição Atendimento de denúncia de violação de direitos - visita

Trabalhos de limpeza e cozinha nas unidades de acolhimento

Trabalhos de cuidado com as pessoas acolhidas nas unidades de acolhimento

Busca ativa de pessoas em situação de rua para oferecer atendimento e orientações Busca ativa – visitas no caso de denúncias e suspeitas de violação de direitos (violência doméstica, entre outros)

Não faz atendimento de indivíduos e famílias – apenas atividades de gestão e burocráticas fechados para atendimento externo

Contatos presenciais e virtuais com pessoas de instituições da rede socioassistencial que presta serviços, para articular oferta de orientações no atendimento ao público

Contatos presenciais e virtuais com lideranças comunitárias e de associações de bairro

Visitas de acompanhamento e orientações às famílias e indivíduos

Acompanhamento das famílias e indivíduos por telefone

Outro:

17) No seu local de trabalho, tem-se trocado informações com gestão local e os profissionais do Sistema Único de Saúde (SUS)? *

Não

Não, mas recebe e se guia pelas instruções e normativas emitidas no município

Sim, eventualmente consultam-se os profissionais de saúde sobre alguma dúvida

Sim, constantemente, foram estabelecidos fluxos locais para comunicação e atendimento com equipe de saúde

Desconheço

18) Quanto à divulgação e disseminação de instruções normativas (decretos, resoluções, portarias, boletins), você considera que os gestores da sua instituição: (Olhe as opções das colunas) *

	Não divulgam nada	Divulgam pouco	Divulgam suficientemente	Divulgam muito e sempre	Não sabe avaliar
Instruções do governo municipal					
Instruções do governo estadual					
Instruções do governo federal					

19) No seu local de trabalho, são oferecidos Equipamentos de Proteção Individual(EPI), como máscaras, luvas, álcool gel e similares para você desenvolver suas atividades profissionais presenciais? *

Não sei, estou trabalhando apenas em casa

Sim, tudo o que preciso

Sim, parcialmente, parte do material preciso providenciar pessoalmente

Não, porém indica que os trabalhadores tragam e usem os equipamentos

Não, não é oferecido nem cobrado o uso de EPIs

20) Foi realizada alguma mudança não abordada pelas perguntas anteriores? Houve mudança de ação no seu local de trabalho ao longo do tempo, ajustando as noções sobre o enfrentamento à Pandemia? Comente:

PERCEPÇÕES E INFORMAÇÕES SOBRE O ENFRENTAMENTO DA PANDEMIA

21) Identifique como você se informa sobre questões relacionadas à pandemia pelo novo coronavírus: (Aceita mais de uma marcação) *

Jornais televisivos e de rádio

Jornais escritos (impresso ou virtual)

Portais como G1, UOL, Terra, etc.

Sites de notícias

Redes sociais – twitter, facebook, instagram

Páginas do youtube de pessoas em quem confio

Mensagens por whatsapp de pessoas conhecidas em quem confio

Conversas com as pessoas do meu local de trabalho

Familiares

Informativos e recomendações de conselho de classe (CRP, CFESS, OAB, etc.)

Sites oficiais dos governos (municipal, estadual, federal)

Sites de universidades e outras instituições de pesquisa

Site da Organização Mundial da Saúde - OMS

22) Como você se sente informado a respeito das medidas de enfrentamento ao novo coronavírus? *

Muito pouco informado

Pouco informado

Indiferente

Informado

Muito Informado

Não me informo

23) Sua percepção sobre a pandemia (coronavírus/COVID-19) mudou ao longo do tempo? *

Sim, é menos grave do que pensava

Sim, é mais grave do que pensava

Não, continuo entendendo que não é tão grave

Não, sempre entendi que era muito grave

Não pensei sobre isso

24) Considerando o seu círculo de relações pessoais, você: (Aceita mais de uma marcação) *

Conhece alguma pessoa que se contaminou e morreu

Conhece alguma pessoa que se contaminou e se curou

Conhece pessoa contaminada hospitalizada

Conhece pessoa contaminada que está se tratando em casa

Não conhece nenhuma pessoa que tenha se contaminado

25) Você já foi contaminado pelo novo coronavírus? *

Não sei, não apresentei nenhum sintoma

Não sei, apresentei algum sintoma, não recorri a atendimento

Sim, estou em acompanhamento e recuperação

Sim, estou plenamente recuperado

Sim, estou com sintomas preocupantes

Não fui contaminado

26) Sobre a contaminação pelo novo coronavírus, como você se percebe : *

Não sinto medo de me contaminar nem contaminar os outros

Não sinto medo de me contaminar, mas pouco medo de contaminar os outros

Sinto pouco medo de me contaminar e de contaminar os outros

Sinto pouco medo de me contaminar, mas muito medo de contaminar os outros

Sinto muito medo de me contaminar, mas pouco ou nenhum medo de contaminar os outros

Sinto muito medo de me contaminar e aos outros
Não pensei sobre isso
Já fui contaminado(a)

27) Você mora com: (Aceita mais de uma marcação) *

Criança(s) e ou adolescente(s) - menores de 18 anos
Jovem(ns) adulto(s) - de 18 a 24 anos
Adulto(s) - acima de 25 anos até 59 anos
Pessoa(s) idosa(s) - 60 ou mais anos Sozinho

28) Em relação às pessoas que moram com você, nas atividades de trabalho, no conjunto, elas estão: *

Totalmente em isolamento social
Parcialmente em isolamento social
Sem realizar isolamento social
Moro Sozinho

29) Como você avalia o trabalho que você está fazendo durante a pandemia? *

Muito pouco importante
Pouco importante
Indiferente
Importante
Muito importante

30) O que retrata melhor seu posicionamento a respeito das medidas de distanciamento/isolamento social: *

Não concordo
Concordo parcialmente, precisa ser mais flexível para abertura e circulação de pessoas
Concordo parcialmente, precisa ser mais rigoroso na abertura e circulação de pessoas
Concordo totalmente, está flexível o suficiente
Concordo totalmente, está rigoroso o suficiente

31) Qual seu posicionamento a respeito da Assistência Social ser considerada como tipo de trabalho essencial, em que seu local de trabalho não pode fechar o atendimento: *

Discordo totalmente
Discordo parcialmente
Indiferente
Concordo parcialmente
Concordo totalmente

32) Sobre a demanda de trabalho o que você tem percebido nesse momento: (Aceita mais de uma marcação) *

Aumento da movimentação de pessoas procurando informações sobre o auxílio emergencial do governo federal

Aumento de procura das pessoas para saber do voucher do governo estadual
 Aumento de pessoas solicitando cestas básicas, itens de higiene, máscara e outros benefícios eventuais
 Alteração no perfil de pessoas que procuram a rede socioassistencial
 Diminuição de trabalho, dos grupos presenciais e de jornada de trabalho
 Aumento de demanda em relação a casos de violação de direitos (violências)
 Aumentou trabalho administrativo para compras de benefícios eventuais e materiais que não estávamos acostumados a comprar
 Aumento de trabalho pela redução de profissionais que precisaram ser afastados no serviço
 Aumentaram reuniões e demandas dos governos federal e estadual
 Aumento de reuniões virtuais
 Aumento de trabalho burocrático
 Diminuição de trabalho burocrático
 Aumento de atendimentos pelo telefone e pelos canais virtuais
 Nenhuma mudança, exceto os grupos
 Dificuldades para viabilizar reuniões virtuais
 Não consigo avaliar
 Outro:

33) Na instituição na qual trabalha, como você tem feito suas atividades: *

Totalmente trabalhando em casa
 Maior parte do tempo sozinho e posso fazer circular/ventilar o ar
 Interagindo com pessoas, com mais de uma pessoa junto, mas sem contato físico e em espaço com condição de ventilação
 Interagindo com pessoas, com mais de uma pessoa junto, não consigo evitar o contato físico, mas uso máscara e aplico algumas medidas de higienização
 Interagindo como sempre fiz, não consigo aplicar mudanças

34) Como você se sente ao desempenhar suas atividades profissionais presencialmente na instituição em qual trabalha? (Atenção quem está totalmente trabalhando em casa) *

Não se aplica - estou trabalhando em casa
 Totalmente inseguro
 Insuficientemente seguro
 Indiferente
 Suficientemente seguro
 Totalmente seguro

35) Você implementou mudanças nos hábitos e comportamentos de relacionamento com outras pessoas no seu trabalho presencial? (Atenção quem está completamente trabalhando em casa) *

Estou completamente trabalhando em casa
 Não mudei nada
 Sim, algumas coisas
 Sim, mudei muitos hábitos e comportamentos
 Não sei se mudei

36) O que você fez que considerou mudança no ambiente/local de trabalho presencial? (Aceita mais de uma marcação) *

Estou totalmente trabalhando em casa

Não cumprimenta mais com a mão, abraços ou beijos

Fala com as pessoas de máscara

Fala com as pessoas com uma distância mínima de 1 a 2 metros

Lava mais frequentemente as mãos

A primeira coisa que faz ao chegar ao trabalho agora é ir lavar as mãos

Usa álcool gel com frequência

Está mais atento aos sintomas de gripe, resfriados, para avisar aos colegas

Espirra no "cotovelo" ou tenta não espalhar o espirro (com máscara)

Troca a máscara ao longo do tempo de trabalho

Limpa sua estação de trabalho antes e depois de iniciar seu uso

Realiza reuniões pelo computador ou telefone, sem necessitar juntas as pessoas no mesma sala

Procura fazer o máximo de atividades sem precisar chamar ninguém presencialmente, resolvendo por telefone ou maneiras virtuais de relacionamento

Nenhuma mudança Outro:

37) Você acredita que essas mudanças de hábito, para você, permanecerão após a pandemia: *

Totalmente, vou manter hábitos de higienização e outros

Parcialmente, a maior parte dos novos hábitos acrescentarei, outros retornarei ao que fazia anteriormente

Parcialmente, pequena parte dos novos hábitos acrescentarei, na maioria, retornarei ao que fazia anteriormente

Tudo vai retornar ao que se fazia anteriormente Não fiz mudanças

38) Como você percebe, no geral pela maioria, que se respeitam as orientações de cuidado e mudanças para enfrentar a pandemia, feitas no seu ambiente de trabalho: (Pessoas trabalhando em casa não precisam responder)

	Não respeitam	Pouco	Suficientemente	Muito	Não há orientação a ser respeitada
Pelos colegas de trabalho					
Pelo público atendido					
Pela sua chefia					
Por funcionários de outras instituições que fazem contato					
Por você mesmo					

39) Sobre suas percepções gerais no trabalho, você se sente: (Olhe as opções das colunas) *

	Sim, totalmente	Sim, parcialmente	Não	Não sabe avaliar
Sobrecarregado(a)				
Com carga de responsabilidade maior do que a sua ocupação				
Preocupado(a) com adoecimento dos seus colegas de trabalho				
Confiante no trabalho essencial desenvolvido				
Apreensivo(a) com o trabalho depois da pandemia				
Sem apoio dos colegas				
Insatisfeito(a) de ter que trabalhar presencialmente				
Apreensivo(a) com a crise econômica				
Estimulado(a) a criar mudanças no trabalho				
Respeitado(a) pelas pessoas que procuram atendimento na minha instituição				

40) Em relação às ações para criar condições de trabalho seguras na Assistência Social, indique para cada nível de governo qual alternativa melhor descreve sua posição: (Olhe as opções das colunas) *

	Totalmente insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito satisfeito	Desconhece o que tem sido feito
Governo Federal						
Governo Estadual						
Governo Municipal						

41) Sobre as ações da Política de Assistência Social durante a pandemia, o que você comentaria que deveria/poderia ser complementado:

Enviar

Sua resposta foi registrada!

Estamos gratos pela sua colaboração!

Por favor, divulgue o link deste formulário para seus colegas de trabalho da Assistência Social responderem.

Caso possua alguma dúvida, sugestão ou crítica entre em contato pelo seguinte e-mail: louisenazareno@ipardes.pr.gov.br

Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social – IPARDES

Secretaria de Estado do Planejamento e Projetos Estruturantes - SEPL

Secretaria de Estado da Justiça, Família e Trabalho – SEJUF

APÊNDICE D - PERGUNTAS CATEGORIZADAS

Nesse apêndice apresentam-se os quadros de alternativas prévias e criadas de respostas que previam escrita de Outros, explicando-se o que cada alternativa significa. São seis perguntas com essa condição. Adicionalmente também se apresenta a criação de categorias para duas perguntas abertas. Categorizar implica em uma redução do conteúdo subjetivo da descrição para um padrão mais objetivo em que se encontrem algumas equivalências entre diferentes verbalizações particulares, por isso, mesmo com as categorizações, também se usou as descrições por inteiro para fazer as ilustrações e sugerir as ponderações a partir das verbalizações dos respondentes ao longo do relatório. Para conseguir realizar as categorizações exigiu-se conhecimento prévio mediano sobre a área, não bastava leitura e lógica de sistematização, pois havia descrições muito particulares sobre a ação da política de Assistência Social. Outros pesquisadores poderiam ter criado e definidos outras categorias, pois a sistematização objetiva, ainda assim, possui alguma subjetividade. A seguir apresentam-se as categorizações por pergunta e minúcias de como se fez para distinguir as verbalizações.

Questão 8 - Curso de formação superior

A pergunta original era: “Caso possua, qual sua formação superior (principal)?”, havia 10 opções de cursos semelhante a uma listagem que existe no Censo SUAS e Outros com espaço para descrição.

Algumas questões são dependentes de outras prévias, como aquela que indica o curso superior principal que fez, sendo dependente de ter indicado na pergunta anterior, sobre maior nível de escolaridade alcançada, as opções: doutorado, mestrado, especialização ou ensino superior completo. Caso o respondente tenha assinalado escolaridade inferior ao ensino superior completo, mesmo que tenha respondido um curso na questão seguinte, como por exemplo “cursando direito”, ou ensino médio técnico ou “cuidador”, a resposta foi reclassificada na opção “Não finalizou curso superior”. Também foram recodificados os casos em que se colocava como cursado ensino superior completo e depois na opção e outros se indicava estar ainda cursando ou não ter terminado o curso superior na pergunta seguinte. Para se ter certeza sobre se o curso identificado era médio técnico ou superior tecnólogo, foi também consultada a pergunta posterior sobre “Qual ocupação na instituição que trabalha melhor define sua atuação?”. Alguns respondentes ao invés de responderem o curso da formação superior, ou seja, da graduação, escreveram o curso da pós-graduação, desta forma foram recodificados como “não especificado curso de

graduação”. Foram desconsideradas as especificidades de cursos que se compõe de licenciatura ou bacharelado, pois não se trata de fazer um perfil profissional tão detalhado e não é uma análise da política de educação, em que se exigiria profissionais licenciados para cargos de professor. A questão solicitava apenas a formação principal, aquela com a qual trabalha mais proximamente, então não foram considerados mais de um curso, para os respondentes que responderam mais de um, recodificou-se com o primeiro citado.

QUADRO AD 1 - IDENTIFICAÇÃO FINAL DOS CURSOS DE FORMAÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DAS OPÇÕES DESCRITAS PELOS RESPONDENTES

CURSO	TIPO
Administração	opção pré-existente
Artes - educação artística ou artes visuais ou desenho industrial/design gráfico	nova opção
Ciências biológicas ou farmácia e bioquímica	nova opção
Ciências contábeis	nova opção
Ciências exatas: matemática, física	nova opção
Ciências Sociais (sociologia, antropologia, ciência política)	opção pré-existente
Comunicação Social	nova opção
Cursos de gestão e gerenciamento	adaptação de opção anterior (gestão pública)
Cursos de sistemas de informação, processamento e análise de dados	nova opção
Direito	opção pré-existente
Economia	opção pré-existente
Economia Doméstica	nova opção
Educação Ambiental	nova opção
Educação física	nova opção
Enfermagem	nova opção
Engenharias	nova opção
Filosofia	nova opção
Fisioterapia	nova opção
Geografia	nova opção
História	nova opção
Letras	nova opção
Medicina veterinária	nova opção
Música	nova opção
Não especificado curso de graduação	nova opção
Não finalizou curso superior	opção pré-existente
Nutrição	opção pré-existente
Outros cursos de tecnólogo	nova opção
Pedagogia	opção pré-existente
Psicologia	opção pré-existente
Secretariado Executivo ou tecnólogo em secretariado	nova opção
Serviço social	opção pré-existente
Teologia	nova opção
Terapia ocupacional	opção pré-existente
Turismo ou/e Hotelaria	nova opção

Questão 9 - Ocupação na instituição

A pergunta original era: “Qual ocupação na instituição que trabalha melhor define sua atuação?”, havia nove opções e Outros com espaço para descrição, foram desdobradas em mais 11 opções, adaptando-se anteriores e criando novas.

Em relação à ocupação dos respondentes, algumas pessoas se identificaram como secretário da pasta, no entanto, confundiram a ocupação de ser o gestor da Política Municipal de Assistência Social com atividades de secretaria administrativa. Foi verificada pelo e-mail e caso houvesse mais de um secretário da pasta no município, e identificado pelo e-mail registrado aqueles que de fato eram, mantinha-se para esse caso a categoria de secretário e colocava os outros como indefinido. Quando não foi possível verificar com certeza pelo e-mail registrado, foi considerado indefinido, por incerteza nas respostas.

QUADRO AD 2 - IDENTIFICAÇÃO FINAL DAS OCUPAÇÕES DAS OPÇÕES DESCRITAS PELOS RESPONDENTES

OCUPAÇÃO	TIPO	EXPLICAÇÃO
Assistente social	adaptação de opção	Caso a pessoa tenha escrito profissional de ensino superior e a sua formação era serviço social, identificou-se como Assistente social
Assistente, agente ou apoio administrativo	adaptação de opção	Qualquer atividade administrativa e de gestão
Atendente (telefonista, recepção)	nova opção	
Coordenador/dirigente ou chefe/diretor de departamento ou setor	adaptação de opção	Todos aqueles que eram diretor de alguma área setorial da instituição, que não fossem o gestor municipal da política de assistência Social
Cuidador(a) ou auxiliar de cuidador(a)	nova opção	
Cuidador(a) residente ou mãe social	nova opção	
Educador(a) ou orientador(a) social ou auxiliar de educador(a)	adaptação de opção	Inclui operador do cadastro único
Entrevistador(a) e/ou cadastrador(a)	opção pré-existente	
Estagiário(a)	nova opção	
Gestor da Política de Assistência Social	nova opção	Verificou-se todos aqueles que se identificaram como secretário da pasta, checando e-mail, identificar se eram de fato o secretário ou gestor da área de assistência social. Alguns acabaram sendo de fato atrelados à atividades administrativas, não eram o gestor da política, sendo reclassificados, outros não havia certeza devido a não se ter o nome completo da pessoa e foram classificados como indefinido.
Indefinida	nova opção	

Profissional de nível médio	opção pré-existente	pode ser que sejam cuidadores ou visitantes, mas se a pessoa não se descreveu desta forma não se pode classificar
OCUPAÇÃO	TIPO	EXPLICAÇÃO
Profissional de nível superior - outros	adaptação de opção	
Profissional de saúde: enfermeiro(a), fisioterapeuta	nova opção	
Psicólogo(a)	nova opção	Caso a pessoa tenha escrito profissional de ensino superior e a sua formação era psicologia, identificou-se como Psicólogo
Secretário(a) executivo(a) de conselhos	opção pré-existente	
Serviços gerais - funções de alimentação e cozinha	adaptação de opção	Separou-se as funções de limpeza, transporte e alimentação
Serviços gerais - funções de limpeza	nova opção	
Serviços gerais - funções de transporte	nova opção	
Visitador(a)	nova opção	

Questão 10 - Área de atuação

A pergunta original era: “Em qual área específica de atuação você trabalha?”, havia 11 opções de área, baseado nos serviços da Assistência Social e Outros com espaço para descrição. Foram identificadas mais oito opções e uma que indica a má identificação.

QUADRO AD 3 - IDENTIFICAÇÃO FINAL DAS ÁREAS DE ATUAÇÃO DAS OPÇÕES DESCRITAS PELOS RESPONDENTES

ÁREA DE ATUAÇÃO	TIPO
Assessoramento de conselhos	opção pré-existente
Assessoramento para participação em licitações	nova opção
Atendimento de recepção ao público usuário	nova opção
Atendimento demandas MP e Judiciário, e políticas demandantes	nova opção
Atividades administrativas e de organização/gestão	adaptação de opção pré-existente
Atividades de limpeza, higienização, alimentação, zeladoria e transporte	adaptação de opção pré-existente
Captação de recursos para projetos	nova opção
Ações no Centro da Juventude ou Centro Jovem e/ou Programa Agente Cidadania	nova opção
Comitê de enfrentamento ao Covid-19	nova opção
Gestão completa da política de Assistência Social (exclusiva para os gestores/secretários da política)	nova opção
Gestão da política de Assistência Social: gestão do SUAS-vigilância socioassistencial-regulação do SUAS-gestão do trabalho	opção pré-existente
Gestão de Benefícios Assistenciais (BPC ou Benefícios Eventuais)	opção pré-existente

Gestão do Cadastro Único e Programa Bolsa Família, cadastramento, operação e busca ativa	adaptação de opção pré-existente
Gestão Financeira e Orçamentária	opção pré-existente
ÁREA DE ATUAÇÃO	TIPO
Programa aprendizagem, jovem aprendiz, projovem	nova opção
Programa Criança Feliz	nova opção
Programa Família Paranaense	nova opção
Serviços da Proteção Social Básica	opção pré-existente
Serviços da Proteção Social Especial de Alta Complexidade	opção pré-existente
Serviços da Proteção Social Especial de Média Complexidade	opção pré-existente
Mal identificada	nova opção

Questão 16 - Atividades mantidas

A pergunta original era: “Sobre seu local de trabalho, quais atividades foram mantidas?”, havia 15 opções de área, baseado no que se realiza nos serviços da Assistência Social e Outros, com espaço para descrição.

Conforme comentado no texto do relatório, muitas atividades realizadas possuem detalhamento de tarefas e não se procurou levantar essas descrições pormenorizadas. Algumas descrições muito específicas dos respondentes foram salvaguardadas como alternativas reclassificadas de atividades, pois não se encaixavam nas alternativas pré-existentes, sendo muito específicas. Dessa forma, de 15 opções passou-se a 24 alternativas, mais a consideração daquelas com má definição e uma opção de nenhuma atividade foi mantida.

Em todas as opções, trata-se de um grupamento maior que envolve tudo o que se relaciona com aquela questão. Por exemplo, na opção “Concessão de benefícios eventuais”, tanto o levantamento sobre necessidades quanto o fato de se entregar o benefício estão envolvidos.

Demandas novas apareceram como atividades mantidas, foram criadas categorias para preservar descrição dos respondentes. Uma dessas categorias foi denominada como: “Atendimento a respeito de ações do governo federal e estadual sobre a situação de emergência (Auxílio Emergencial e/ou Cartão Comida Boa)”. Nessa categoria, envolvia-se a entrega do voucher estadual (Cartão Comida Boa), o contato com os usuários que tinham o direito ou apenas o esclarecimento aqueles que perguntavam sobre esses benefícios.

Assim, sabe-se que muitas orientações e atendimentos, que estão relatados como outras categorias, podem estar relacionadas tanto com a concessão do voucher ou ajuda para acessar o auxílio federal. Nem todos os respondentes entraram nesse nível de

especificidade para que se pudesse separar essa questão. Ambos os programas, o Cartão Comida Boa (voucher) estadual quanto o Auxílio Emergencial (governo federal), encaixam-se na ideia de concessão de benefício eventual para garantir algum mínimo social. Mas, como foi um tema que apareceu em perguntas abertas e muito frisado pelos respondentes, decidiu-se criar uma categoria específica classificada quando os respondentes descreveram atividades relacionadas a esses dois benefícios estatais, sem encaixar nas alternativas de atividades mais genéricas.

QUADRO AD 4 - IDENTIFICAÇÃO FINAL DAS ATIVIDADES MANTIDAS DESCRITAS PELOS RESPONDENTES

ATIVIDADE	TIPO
Atendimento, acompanhamento e/ou orientações aos usuários - presencialmente	adaptação de opção pré-existente
Concessão de benefícios eventuais	opção pré-existente
Atendimento, acompanhamento e/ou orientações aos usuários por telefone e meios virtuais	adaptação de opção pré-existente
Atendimento, acompanhamento e/ou orientações aos usuários - presencialmente por agendamento	adaptação de opção pré-existente
Busca ativa e ou atendimento - visitas no caso de denúncias e suspeitas de violação de direitos (violência doméstica- entre outros)	adaptação de opção pré-existente
Visitas de acompanhamento e orientações às famílias e indivíduos	adaptação de opção pré-existente
Cadastramento - Cadastro Único	opção pré-existente
Contatos presenciais, telefônicos ou/e virtuais com pessoas de instituições da rede socioassistencial que presta serviços- para articular oferta de orientações no atendimento ao público	opção pré-existente
Trabalhos de limpeza e cozinha nas unidades de acolhimento	adaptação de opção pré-existente
Trabalhos de cuidado- inclusive de saúde física e mental- com as pessoas acolhidas nas unidades de acolhimento	adaptação de opção pré-existente
Atendimento e/ou orientação às pessoas em situação de rua - Busca ativa, abordagem social e/ou acolhimento institucional	adaptação de opção pré-existente
Contatos presenciais e virtuais com lideranças comunitárias e de associações de bairro	opção pré-existente
Atividades de gestão e administrativo-burocráticas	adaptação de opção pré-existente
Atendimento a respeito de ações do governo federal e estadual sobre a situação de emergência (Auxílio Emergencial e/ou cartão comida boa)	nova opção
Acompanhamento de casos/ medidas e execução de demandas do MP e/ou Poder Judiciário- por motivos variados	nova opção
Oficinas/atividades virtuais com usuários	nova opção
Vídeo- chamada com famílias dos acolhidos	nova opção
Acompanhamento e transporte de usuários em consultas médicas	nova opção

Participação em capacitação <i>on-line</i>	nova opção
Preparação de material para serviços socioassistenciais e/ou realização de oficinas/atividades virtuais com usuários	nova opção
ATIVIDADE	TIPO
Realização de reuniões virtuais de conselhos municipais ou com rede socioassistencial	nova opção
Campanhas socioeducativas	nova opção
Encaminhamento de jovens aprendizes ao mercado de trabalho	nova opção
Estudos-diagnósticos e elaborações de relatórios- planejamento	nova opção
Nenhuma atividade foi mantida	opção pré-existente
Mal identificada	nova opção

Questão aberta - 20 - Medidas não abordadas

A pergunta original era: “Foi realizada alguma mudança não abordada pelas perguntas anteriores? Houve mudança de ação no seu local de trabalho ao longo do tempo, ajustando as noções sobre o enfrentamento à Pandemia? Comente”. A pergunta 20 foi classificada em duas variáveis derivadas.

A primeira variável derivada, **20_tipo_comentário**, tratou de identificar nas descrições dos respondentes se: a) eram mudanças já abordadas nas questões anteriores e eram descrições apenas com suas especificidades; b) eram mudanças novas ainda não tratadas; c) eram registros de protestos e reclamações; d) eram registros sem conteúdo, apenas informando não haver outra mudança ou que não sabiam; e) vazios de respostas (pois a pergunta não era obrigatória. Assim, criaram-se quatro categorias para essa variável derivada: 1) “Mudanças abordadas”; 2) “Registro de protesto ou comentário”, 3) “Genérico”; 4) “Nenhuma resposta”. Essa primeira variável derivada é de resposta exclusiva, cabe apenas uma categoria para cada formulário, sendo identificada dentro da descrição a principal verbalização para o propósito da pergunta que era identificar tipos de mudanças diferentes das já abordadas, depois ao menos as mudanças mencionadas e por fim os registros de protestos e considerações sobre aumento de demanda.

Entenderam-se como “mudanças abordadas” as ações que modificavam maneiras de atuação com os usuários dos serviços ofertados e na relação entre trabalhadores na equipe para evitar a contaminação, contribuindo para o “achatamento da curva”. Sejam mudanças que já haviam sido mencionadas em perguntas anteriores ou mudanças novas (que era de fato o propósito da pergunta). Por exemplo, cancelar visitas aos acolhidos e promover revezamento entre trabalhadores da equipe são mudanças. Uma descrição pode

ter sido caracterizada como mudança e nela conter além de exemplos de mudanças também exemplos de reclamações, críticas, comentários.

As descrições que manifestavam descontentamentos, comentários gerais sobre dificuldades e problemas, “desabafos”, foram encaixadas na categoria “Registro de protesto ou comentário”. As descrições que falavam exclusivamente de aumento de trabalho e demanda foram encaixadas também na categoria “Registro de protesto ou comentário”, isto porque apesar do aumento poder ser uma mudança percebida, não se refere a uma mudança de práticas, atitudes e medidas no serviço e no local de trabalho que visa enfrentamento à pandemia. A questão 32 tratou de perguntar sobre mudanças percebidas nas demandas de trabalho.

Todos os formulários sem resposta, pois a pergunta não era obrigatória, foram identificados como “Nenhuma resposta”

Algumas descrições eram muito vagas apesar de dizerem que houve alterações, foi bastante difícil identificar de que tipo se tratava e ao que se referia essas descrições genéricas sobre restrições no comércio do município, ou aquelas que falavam que estão fazendo “de acordo com as normas, regras, decretos ou setor de saúde” pois não indicavam a mudança no local de trabalho em si. Esses casos foram categorizados como “Genérico”.

Manteve-se a distinção da categoria “genérico” e os casos dentro da opção “Nenhuma resposta indicada”, que foram classificados como “Registro genérico - não é possível saber se houve mudança ou o que se mudou” porque o respondente quis escrever algo e não deixou vazio, mesmo sendo uma pergunta não obrigatória. Muitos apenas frisaram : “As mudanças foram realizadas conforme foi abordado no questionário”; ou que conforme decretos, ou seja muito vago e outros escreveram, não, nada.

A segunda variável derivada, **20_outra_mudanca_comente_class**, adequou as respostas específicas em categorias relativas às mudanças indicadas, sejam elas já referidas em questões anteriores ou novas e outras categorias ligadas a questões de reclamações ou comentários que não eram mudanças sobre como enfrentar a pandemia, mesmo que fossem a percepção de mudanças sobre demandas. Essa variável era de múltipla opção, assim, uma descrição poderia conter mais de uma mudança identificada.

Essa categoria de “Registro genérico - não é possível saber se houve mudança ou o que se mudou” abrangeu tanto as respostas vagas como aquelas que queriam dizer do assunto, mas não explicavam e assim não era suficiente para se criar ou se encaixar em alguma categoria. Nesses casos não é que não tenha havido a mudança, porém a descrição pode ser tudo ou nada, o que inviabilizou a categorização.

Exemplo de respostas vagas: Não ou não sabe, tomando todos os cuidados possíveis, cuidados, aquelas necessárias, mais cuidados na prevenção e contágio pelo vírus, Estamos realizando nosso trabalho conforme a necessidade da demanda tomando todos os cuidados necessários; Acredito que tudo tenha sido perguntado; Algumas mudanças, porém considero poucas diante da atual situação; As já sugeridas acima !; as medidas adotadas estão dando resultados; desconheço; Foram tomadas todas as medidas necessárias; Não, abrangeu bastante a situação no momento; Não há nenhum comentário, Não houve; Não houve outras mudanças; Não lembro; Não, nenhuma; Não, praticamente as perguntas abordaram todas as ações; não sabe avaliar; Não se aplica; Não sei; Não sei dizer; Não sei informar; Não, todas as mudanças ; Não; todas as mudanças estão dentro das perguntas abordadas; apenas o que foi citado nas perguntas; As atividades; Apenas o que foi citado nas perguntas anteriores; No meu setor não; Sem comentários; somente as já mencionadas; Todas as mudanças foram abordadas na perguntas anteriores; todas as perguntas estão de acordo com o que foi realizado; Não posso responder a essas perguntas pois estou trabalhando em casa; As mudanças foram realizadas conforme foi abordado no questionário e sim houve mudanças de ação no local de trabalho; As mudanças ocorreram conforme as orientações da saúde e decretos municipais; As mudanças que houve foram necessárias para um melhor atendimento aos usuários.

Exemplos de opções de assuntos sem muita explicação: Carga horária (mas o quê diminuiu, alterou, aumentou?); O prefeito fez um decreto normatizando o trabalho; Conforme eram publicados os decretos houve alterações nos locais de trabalho sem negociações; Cuidados e distanciamentos necessários!; Decreto Municipal; em relação a pergunta 15 ainda não terminou; Está havendo adaptações para proteção individual e coletiva no ambiente de trabalho.

Nas categorias relacionadas com “Registro de protesto ou comentário - sem indicar mudança” procurou-se fazer conexão e usar as mesmas categorias de outras perguntas, como a de atividades mantidas (q16) e a de demandas de trabalho (q32).

QUADRO AD 5 - IDENTIFICAÇÃO FINAL DA PERGUNTA ABERTA SOBRE OUTRAS MUDANÇAS IMPLANTADAS DESCRITAS PELOS RESPONDENTES

TIPO DA RESPOSTA	CATEGORIA DA RESPOSTA	EXPLICAÇÃO
Genérico	Registro genérico - não é possível saber se houve mudança ou o que se mudou	Descrições tão vagas que não é possível distinguir para encaixar em categorias
Nenhuma resposta	Nenhuma resposta	Não responderam à pergunta

Registro de protesto ou comentário	Aumento das horas diárias trabalhadas ou da carga horária geral	Descrições que expõem aumento do trabalho e da demanda exigida
	Aumento de aglomerações pelos usuários	
TIPO DA RESPOSTA	CATEGORIA DA RESPOSTA	EXPLICAÇÃO
Registro de protesto ou comentário	Aumento de auxílios aos usuários para acessar os canais de comunicação de outras políticas e programas	Descrições que expõem aumento do trabalho e da demanda exigida
	Aumento de demanda	
	Aumento de trabalho e exigências para atender iniciativas do poder judiciário e MP	
	Aumento de trabalho para concessão de benefícios eventuais geral (cestas-material de higiene-máscara-alimentos)	
	Aumento de trabalho para efetivar a entregas dos <i>Vouchers</i> do governo estadual (Cartão Comida Boa)	
	Aumento de trabalho para orientar sobre Auxílio Emergencial do governo federal	
	Aumento de trabalho pela redução de profissionais que precisaram ser afastados no serviço	
	Falta de capacidade ou capacitação para atender toda demanda	Descrições envolvendo reclamações, reivindicações ou manifestações sobre as condições de trabalho ou falta delas
	Condição de trabalho insalubre	
	EPIs fornecidos insuficientes para execução do trabalho	
	Melhorar estrutura física de atendimento: ventilação- espaçamento- recepção- distanciamento	
	Realização de cuidados pessoais individualmente	Descrições que expressam a insegurança na direção do trabalho, na continuidade das diretrizes, a insegurança sobre as orientações e suas mudanças, e a insatisfação de terem os trabalhadores que arcar com a responsabilização pelas iniciativas
	Incorporação desigual entre trabalhadores das orientações sobre distanciamento social	
	Iniciativa dos técnicos/trabalhadores na reorganização das atividades sem o dirigente ou gestor	
	Insegurança para tomar decisões e fazer deliberações em conselho	
	Mais esclarecimentos com relação aos Decretos-Portarias- só a leitura não é suficiente para compreensão	
	Mudanças constantes nas orientações	
	Critica ao governo federal não possuir plano de contingência ou diretrizes mais claras para SUAS	
	Troca de gestor e pessoas da direção	Descrições que indicam sentimento de punição
	Pressão emocional e cobrança no trabalho	
	Não permitiu afastamento	
	Pedido de valorização e proteção do trabalhador e da Política de Assistência Social	
	Reivindicação de adicional de insalubridade	
	Cancelamento de auxílio alimentação devido a estar em trabalho remoto	

	Aumento da exposição dos trabalhadores e usuários ao risco de contágio	Descrições que revelam percepções sobre insuficiência de ações realizadas pela gestão
	Relaxamento de medidas de proteção- voltar ao trabalho sem condições melhores de proteção	
TIPO DA RESPOSTA	CATEGORIA DA RESPOSTA	EXPLICAÇÃO
Registro de protesto ou comentário	Mudanças não ocorreram ou não foram significativas ou não alteraram de fato a rotina - trabalho normal	Descrições que revelam percepções sobre insuficiência de ações realizadas pela gestão
	Suspensão de tratamento de acolhidos	Descrições que manifestam os problemas que acontecem para usuários
	Problema de bloqueio de INSS não resolvido	
Mudanças abordadas	Adaptações das atividades de atendimento- orientação contato com usuários para virtual- telefônico- remoto	Descrições que retratam novas maneiras de realizar os serviços e atendimentos, que expressam a criatividade e os impulsos para incorporar tecnologias e processos diferentes na acolhida dos usuários e realização das atividades
	Adequações de espaço físico para atendimento presencial	
	Atendimento individualizado	
	Atendimento por agendamento	
	Atendimento presencial reduzido- priorizar emergência	
	Preparação de material para serviços socioassistenciais e/ou realização de oficinas/atividades virtuais com usuários	
	Realização de reuniões virtuais de conselhos municipais ou com rede socioassistencial	
	Orientação aos usuários sobre medidas de enfrentamento à pandemia	
	Atividades fora da instituição suspensas para proteção de acolhidos	Medidas que abrangem proteção nas instituições de acolhimento
	Isolamento dos acolhidos	
	Período de quarentena para novos acolhidos e/ou local para isolamento temporário	
	Visitas para os acolhidos suspensas ou redução	
	Cancelamento de atividades em grupos	Descrições que expressam cancelamentos de atividades, serviços, programas que não podem ser feitas em grupo ou fechamento de locais ou suspensão de exposição e contatos que eram usuais anteriormente
	Mudança de finalidade do local de trabalho ou fechamento completo do local	
	Visitas suspensas ou redução - priorizar emergências	
	Suspensão de serviço ou programa específico- diferente de grupos	
	Avaliação periódica sobre as estratégias e adaptações	Descrições de ações de gestão e planejamento, organização estratégica e integração com outras áreas
	Criação de plano de ação (ou contingência) com novas estratégias e fluxos para a instituição	
	Maior participação nas ações de outros departamentos	

	Estratégias de comunicação para orientação sobre prevenção à pandemia de COVID 19	
	Produção de orientações por escrito de prevenção e o controle da Pandemia	
	Discussão de fluxos sobre serviços	
TIPO DA RESPOSTA	CATEGORIA DA RESPOSTA	EXPLICAÇÃO
Mudanças abordadas	Parcerias com fundações e secretarias estaduais para atendimento emergencial e benefícios emergenciais	Descrições de ações de gestão e planejamento, organização estratégica e integração com outras áreas
	Abertura de mais um equipamento de acolhimento para atendimento emergencial	
	Articulação com o poder judiciário e promotoria para avaliar atendimentos aos adolescentes que cumprem medidas socioeducativas e aos idosos em situação de risco	Descrições que envolvem relacionamento com poder judiciário e Ministério Público
	Determinação judicial para abrigo de pessoas (pessoas em situação de rua e outros)	
	Rotinas de higienização e/ou uso de equipamentos de proteção individual ou máscara	Descrições sobre práticas diretas adotadas para prevenir a contaminação
	Transporte dos servidores- evitar transporte coletivo	
	Testagem - para funcionários ou novos acolhidos/usuários	
	Vacinação para acolhidos e funcionários	
	Afastamento de funcionários: trabalho remoto/em casa- férias- licenças- em especial para pessoas do grupo de risco	Descrições que indicam medidas sobre jornada/carga horária dos trabalhadores, remanejamento e reorganização de equipes, inclusive suspensão de contrato e redução de salário (vide MP para Celetistas)
	Redução de jornada do trabalhador e/ou de carga horária de abertura do equipamento- revezamentos- escala- plantão	
	Redução salarial dos funcionários	
	Remanejamento de equipes e/ou funcionários	
	Suspensão temporária do contrato de trabalho	
	Operação de registro de entrada de passageiros e motoristas ao município - que aumentou dias de trabalho	Descrição de outras ações complementares variadas
	Entrega de alimentos ou materiais de benefícios eventuais no domicílio	
	Alterações nas mudanças conforme o tempo	Identificação das descrições que expressam de que as mudanças iniciadas se interromperam, ou outras mudanças foram implementadas, ou seja, que há ainda alterações sendo realizadas durante o período - desde março de 2020.

	As crianças e adolescentes do abrigo foram autorizadas a passar o período da pandemia na residência das educadoras sociais e coordenação	Descrição que merece investigação da gestão estadual
--	--	--

Questão 32 - Demandas de trabalho

A pergunta original era: “Sobre a demanda de trabalho o que você tem percebido nesse momento”. Havia 16 opções de área, baseado em ações da área e novas iniciativas estadual e federalmente identificadas e foram criadas mais 19 opções novas e adaptou-se algumas das já previstas.

Essa questão foi reclassificada de duas maneiras, a primeira identificando todas as opções elencadas previamente e aquelas descritas pelos respondentes, encaixando-se em categorias adequadas e sem sobreposições. Posteriormente, identificou-se se as categorias indicavam aumento de trabalho, diminuição de trabalho, mudanças nos procedimentos e dificuldades de trabalho devido a normas de distanciamento social ou alteração de prioridades na gestão da Política de Assistência Social.

Na identificação e criação de grupos das demandas descritas em Outros, a opinião (concordância, juízo de valor) sobre as atividades foram retiradas, em especial, pois nem todos se pronunciaram a respeito, já que a pergunta não trata da opinião sobre a concessão de benefícios ou dos auxílios implementados por lei ou sobre juízo de valor do comportamento dos usuários. Restringiu-se a criar categorias que implicavam em demonstrar as pressões usuais ou novas na demanda de trabalho da política de assistência social

Quando a pessoa assinalou várias alternativas e escreveu em outros, porém não explicou direito o que era, foi desconsiderado, pois se estivesse exclusiva seria classificado como mal identificado.

A opção não consigo avaliar e mal identificada são opções exclusivas, pois caso a pessoa tenha feito outras escolhas ela de fato pode avaliar e a má identificação é somente quando não se conseguiu de fato explicar que demanda se alterou.

QUADRO AD 6 - IDENTIFICAÇÃO FINAL DAS DEMANDAS E SEU PERTENCIMENTO ÀS CATEGORIAS PRINCIPAIS DAS OPÇÕES DESCRITAS PELOS RESPONDENTES

CATEGORIA PRINCIPAL	DEMANDA	TIPO
---------------------	---------	------

Alteração de prioridade na gestão da Política de Assistência Social	Alteração de prioridade em concessão de benefício eventual em detrimento dos serviços socioassistenciais	nova opção
alteração de prioridade na gestão da Política de Assistência Social	Alteração no perfil de pessoas que procuram a rede socioassistencial - empobrecimento	adaptação de opção pré-existente
Aumento de trabalho	Aumento de reuniões e demandas dos governos federal e estadual	opção pré-existente
CATEGORIA PRINCIPAL	DEMANDA	TIPO
Aumento de trabalho	Aumento da exposição dos trabalhadores ao risco de contágio- sem adicional de insalubridade	nova opção
Aumento de trabalho	Aumento da movimentação de pessoas procurando informações sobre o Auxílio Emergencial do governo federal	opção pré-existente
Aumento de trabalho	Aumento das horas diárias trabalhadas	nova opção
Aumento de trabalho	Aumento de ação de abordagem social a migrantes	nova opção
Aumento de trabalho	Aumento de atendimento aos colegas de trabalho (suporte emocional)	nova opção
Aumento de trabalho	Aumento de atendimentos pelo telefone e pelos canais virtuais	opção pré-existente
Aumento de trabalho	Aumento de auxílios aos usuários para acessar os canais de comunicação de outras políticas e programas	nova opção
Aumento de trabalho	Aumento de denúncias e demanda em relação a casos de violação de direitos (violências)	opção pré-existente
Aumento de trabalho	Aumento de deslocamento da equipe para entregar materiais aos usuários - benefícios e/ou atividades	nova opção
Aumento de trabalho	Aumento de pessoas solicitando cestas básicas, itens de higiene, máscara e outros benefícios eventuais	opção pré-existente
Aumento de trabalho	Aumento de procura das pessoas para saber do voucher do governo estadual (Cartão Comida Boa)	opção pré-existente
Aumento de trabalho	Aumento de quadros depressivos e ansiosos em usuários dos serviços de assistência	nova opção
Aumento de trabalho	Aumento de reuniões virtuais	opção pré-existente
Aumento de trabalho	Aumento de trabalho burocrático	opção pré-existente
Aumento de trabalho	Aumento de trabalho e exigências para atender iniciativas do poder judiciário e MP	nova opção
Aumento de trabalho	Aumento de trabalho pela redução de profissionais que precisaram ser afastados no serviço	opção pré-existente
Aumento de trabalho	Aumentou trabalho administrativo para compras e materiais	adaptação de opção pré-existente
Aumento de trabalho	Mais exigências de trabalho no acolhimento institucional (auxiliar e outras tarefas devido ao distanciamento social)	nova opção
Diminuição de trabalho	Diminuição de atendimento ao público	nova opção
Diminuição de trabalho	Diminuição de trabalho burocrático	opção pré-existente
Diminuição de trabalho	Diminuição de trabalho devido ao cancelamento de todas as atividades de grupos	adaptação de opção pré-existente
Diminuição de trabalho	Diminuição nas solicitações de vaga para acolhimento ou número de acolhidos	nova opção

Mudanças nos procedimentos e dificuldades de trabalho devido a normas de distanciamento social	Alteração dos procedimentos de acompanhamento de casos e atendimentos	nova opção
Mudanças nos procedimentos e dificuldades de trabalho devido a normas de distanciamento social	Aumento de aglomerações pelos usuários	nova opção
CATEGORIA PRINCIPAL	DEMANDA	TIPO
Mudanças nos procedimentos e dificuldades de trabalho devido a normas de distanciamento social	Dificuldades para viabilizar reuniões virtuais na articulação dos serviços e rede socioassistencial	adaptação de opção pré-existente
Mudanças nos procedimentos e dificuldades de trabalho devido a normas de distanciamento social	EPIs fornecidos insuficientes para os trabalhadores na realização de atendimentos domiciliares	nova opção
Mudanças nos procedimentos e dificuldades de trabalho devido a normas de distanciamento social	Falta de acesso aos equipamentos e à tecnologia para contato remoto pelos usuários	nova opção
Mudanças nos procedimentos e dificuldades de trabalho devido a normas de distanciamento social	Falta de equipamentos e infraestrutura tecnológica para mudanças nas ações dos serviços socioassistenciais de maneira não presencial	nova opção
Mudanças nos procedimentos e dificuldades de trabalho devido a normas de distanciamento social	Pressão emocional e cobrança no trabalho	nova opção
Mudanças nos procedimentos e dificuldades de trabalho devido a normas de distanciamento social	Problemas da falta de flexibilização nos processos burocráticos	nova opção
Não identificado	Mal identificado	nova opção
Não identificado	Não consigo avaliar	opção pré-existente

Questão 36 - Hábitos e comportamentos adotados

A pergunta original era: “O que você fez que considerou mudança no ambiente/local de trabalho. presencial?”, havia 14 opções de hábitos e comportamentos usualmente orientados e adotados em instruções sobre o enfrentamento à pandemia, sendo uma delas “nenhuma mudança”.

Uma pessoa indicou que leva sabonete de casa para lavar as mãos já que não há sabonete e papel toalha disponível no local de trabalho; e duas outras indicaram que solicitam que os outros (colegas ou público atendido) usem máscara, além de ofertar a máscara e ensinar a usar e higienizar no caso de usuários que vem sem o aparato. Outro respondente escreve uma alteração no trabalho (demanda) e não em hábitos e comportamentos, questão referente à outra pergunta e já contemplada, o que não se

considerou necessidade de categorizar. Como foram apenas três casos de hábitos diferentes e uma de demanda dos pré-existentes não se fez uma categorização específica para isso desses 3 casos, mantendo as 14 opções.

Questão aberta - 41 - Sugestão para a Assistência Social

A pergunta original era: “Sobre as ações da Política de Assistência Social durante a pandemia, o que você comentaria que deveria/poderia ser complementado”. A pergunta foi classificada em 44 categoriais, explicadas a seguir.

Novamente esse espaço foi usado também para manifestar descontentamento, críticas e reclamações sem que isso produzisse uma proposta de complementação sobre estratégias para enfrentamento da pandemia. Nesse caso, não se procurou classificar esses registros de protesto, deixando-os integralmente numa categoria chamada de “(Outros) Registros de protesto ou comentários”. As descrições diretas foram usadas apenas como ilustrações ao longo do texto do relatório. O esforço da categorização da questão 41 se concentrou em identificar temas que poderiam ser encaixados como recomendações, para que as gestões municipais e estadual, e o gerenciamento das instituições.

Foram classificadas como “Nenhuma resposta” os formulários vazios e aqueles que continham digitações como: *, 0; ,de. Essa é uma pergunta não obrigatória, então não era preciso digitar nada para finalizar o questionário e enviar, mas às vezes uma digitação pode gravar como resposta. Classificou-se como “Registro de nada a ser feito”: Indiferente; Me abstenho; nada a declarar; nada a comentar; nada a acrescentar; no momento nada a contribuir; não tenho nada a complementar; não; não sei, sem sugestões; Sem comentários.

O desafio da categorização é compreender o conteúdo e conseguir identificar a que ele realmente se dirige e recomenda, por ser uma pergunta que solicitava sugestão de ações complementares para a área específica de Assistência Social. Vários comentários longos, mesmo assim podem ser vagos em que se usam termos como se fossem autoexplicativos, mas não são. Uma sugestão de ação deve ser suficientemente específica para se conseguir encaixar numa categoria, para se dar exemplos: “Implementar uma verdadeira política socioeducativa, consistente em ações”; “Diante desse cenário de emergência mundial, teriam que ser exigidas do poder público medidas preventivas e repressivas. A calamidade gerada pela Covid-19 exige providências”; “Ter atitudes mais claras e objetivas”; “Falta ações diretas com público mais vulnerável”; “Agilizar sistema para não expor tanto nossos usuários”; “Maior sorte aos profissionais”; “Maior celeridade nas ações”; “Maior preocupação e ações efetivas dos gestores para proteger os funcionários”;

“precisamos de respaldo”; “Ideal, mas ainda utópico: garantia de adequação às leis que regem as situações de emergência”. Todas essas e outras são exemplos de verbalizações que não são descrições suficientemente específicas e claras no que tratam para encaixarmos num assunto de recomendação. Lembrando que o objetivo da pergunta é o registro de ações complementares a serem sugeridas.

Nesses casos de propostas que a sugestão era geral e não se sabia o ponto específico de abordagem também foi classificado como “Comentário genérico”. Descrições com juízo de valor sobre pessoas que se aproveitam da crise do COVID ou opiniões sobre o isolamento/distanciamento social também foram classificadas como “Comentário genérico”. Algumas propostas muito pontuais e que só tiveram uma única descrição foram incluídas na categoria de “Comentário genérico”.

Respostas vagas de apoio aos funcionários, apoio aos trabalhadores, foram classificadas como “Ações de valorização profissional do trabalhador da ponta - linha de frente e da Política de Assistência Social”.

Quando dentro de uma descrição foi possível identificar alguns assuntos, mas outras partes estão vagas, apenas se colocou as categorias que foram possíveis de classificar e desconsiderou-se a parte vaga da verbalização.

QUADRO AD 7 - IDENTIFICAÇÃO DAS RESPOSTAS SOBRE O QUE PODERIA SER COMPLEMENTADO DE AÇÕES DA ASSISTÊNCIA SOCIAL SEGUNDO GRUPOS E CATEGORIAS

GRUPO	CATEGORIAS
Ações para usuários dos serviços de Assistência Social e população em geral	Concessão de benefícios eventuais em que junto à cesta básica se incluía materiais de higiene- máscaras- gás de cozinha- aluguel social- enfim ampliar a ideia de benefícios eventuais e a forma de concedê-los
	Formas fáceis de acesso para população mais vulnerável às informações sobre e aos próprios benefícios sociais oferecidos pelos governos
	Avaliação mais rígida sobre situação socioeconômica das famílias com cruzamento de dados do CadÚnico e outros para conceder benefícios
	Repasse direto- transferência de renda- renda mínima ou algo semelhante para as famílias afetadas pelo desemprego e pela crise econômica
	Ampliação de vagas para acolhimento institucional (mulher em situação de violência, pessoa idosa em situação de violência e pessoa em situação de rua) e espaço de segurança para isolamento de casos
	Aumento nos valores dos benefícios concedidos e/ou ampliação de benefícios e inclusão de famílias nos programas de isenção de tarifas de água e luz
	Ações de apoio para usuários dos grupos de SCFV
Produção, padronização de orientações e disseminação	Organização oficial e disseminação de informações sobre novos fluxos de trabalho- programas criados e orientações de atendimento- e comunicação/reunião/webnarios mais frequentes explicando as orientações

	Estratégias informacionais de comunicação - distribuição de materiais sobre Pandemia- COVID-1 e direitos do cidadão para a população em geral e usuários dos serviços- informação transparente visando a conscientização da população Capacitações mais frequentes aos trabalhadores- podem ser <i>on-line</i> Reunião de equipe - da rede e conselhos- da gestão com municípios e trabalhadores de forma remota- <i>on-line</i> Diretrizes estaduais sobre demandas e relacionamento com Poder Judiciário e Ministério Público- que respeitem a dinâmica da Política de Assistência Social
GRUPO	CATEGORIAS AINDA EM REVISÃO
Planejamento e estratégias de integração intersetorial	Estratégias de integração com o SUS e apoio da área de saúde e fortalecimento de ações intersetoriais- articulação em rede Melhoria de planejamento das ações com escuta dos problemas e soluções da ponta com atendimento de dúvidas entre equipe de gestão e os profissionais- incluindo gestão estadual e ERs Programas e/ou planos criados especificamente para momento de emergência com protocolos claros e explicativos- redefinição de prioridades Sugestão para iniciar discussão de estratégias sobre período pós-pandemia Convergência de ação no SUAS pelos três níveis de governo
Práticas para diminuir risco de contaminação e disseminação da doença	Disponibilização de material de proteção e de higienização- treinamento para uso- testagem nos funcionários - protocolos de vacinação e proteção à saúde do trabalhador Testagem da população
Procedimentos de trabalho e condições para implementar	Adaptação dos atendimentos-concessão de benefícios e acompanhamentos de acordo com regras para diminuir exposição à contaminação- uso de tecnologia e soluções procedimentais Estrutura e suporte para trabalhadores realizar formas alternativas de atendimentos e acompanhamento remoto- equipamentos e outras condições tecnológicas Suspensão da necessidade de atualização de cadastro das famílias Suspensão de visitas domiciliares como se cancelou as atividades de grupos Ampliar horário de atendimento no CRAS
Questões de financiamento	Mais recursos e financiamento aos municípios para os serviços e programas da Assistência Social - sem vincular a uma única ação ou um único tipo de despesa Desburocratização de repasses- gastos- compras e outras ações da administração pública Liberação de recursos para entidades inclusive para investimento- custeio e RH Acompanhamento do uso de recursos nos municípios
Questões de regime de trabalho e apoio ao trabalhador	Redução de horas de trabalho-rodízio ou revezamento na equipe e/ou afastamento e organização para trabalho remoto em casa- teletrabalho Gratificação ou adicional de insalubridade ou compensação financeira para profissionais que atendem diretamente os serviços Ações de valorização profissional do trabalhador da ponta - linha de frente e da Política de Assistência Social Aumento/ampliação de equipe Construção de estratégias de suporte emocional e psicológico para os profissionais

	Modificar lei complementar 173/2020 no que diz respeito ao congelamento salarial dos profissionais da linha de frente
Ações gerais	Políticas para garantia de emprego e oferta de postos de trabalho entre outras formas de apoio às atividades econômicas
	Controle da circulação - lockdown- isolamento/distanciamento social mais rígido
	Outras intervenções para apoio da população em outras áreas de políticas
	Fiscalização das medidas nos locais de trabalho e município em geral
	Mudança de hábito e conscientização da população
GRUPO	CATEGORIAS AINDA EM REVISÃO
Comentários genéricos	Comentário genérico
Descrições de satisfação	Relato de que a Política de Assistência Social está cumprindo seu papel- que está suficiente ou adequado e todo o possível está sendo feito
Descrições de descontentamento	Registro de protesto ou manifestações críticas e de descontentamento
Registro de nada a ser feito	Nada, Nada a declarar, Sem comentário, Não
Nenhuma resposta	Vazios ou .; De; [espaço apenas]

PERCEPÇÃO DOS **TRABALHADORES DO SUAS DO PARANÁ** DURANTE A **PANDEMIA DE COVID -19**

CURITIBA: IparDES
Setembro 2020

IPARDES

