

NOTA TÉCNICA

A PANDEMIA DE COVID-19 E OS PROFISSIONAIS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL

PESQUISADORES RESPONSÁVEIS

Gabriela Lotta
Giordano Magri
Débora Dossiatti de Lima
Fernanda Lima-Silva
Marcela Corrêa
Amanda Beck

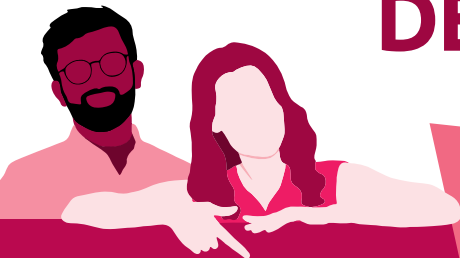
REALIZAÇÃO

Fundação Getulio Vargas
Núcleo de Estudos da Burocracia (NEB)



JUN/2020

OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E A PANDEMIA DE COVID-19



QUASE METADE DOS SERVIDORES TEM CONHECIDO OU FAMILIAR QUE SE CONTAMINOU.

COLEGA OU FAMILIAR TESTOU POSITIVO OU FOI DIAGNOSTICADO COM SUSPEITA DE COVID-19?

43,51%

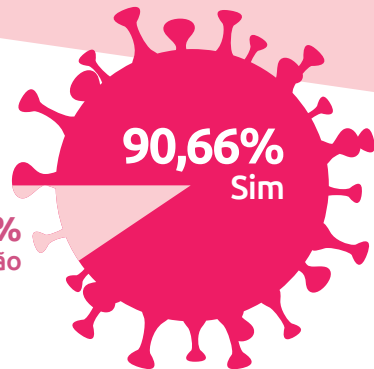
de quem atua na assistência social afirmou que sim.

MAIOR PARTE DOS SERVIDORES DA ASSISTÊNCIA SOCIAL TEM MEDO DE CONTRAIR A COVID-19

VOCÊ TEM MEDO DE CONTRAIR A COVID-19?

9,34% Não

90,66% Sim



MAIS DE 80% DOS SERVIDORES NÃO SE SENTEM PREPARADOS OU NÃO SOBERAM RESPONDER SE ESTÃO PREPARADOS PARA ATUAR EM MEIO À PANDEMIA

MENOS DA METADE DOS SERVIDORES AFIRMA TER RECEBIDO EPI PARA ATUAR DURANTE A PANDEMIA

38,50% Sim

Não 61,50%



O PERCENTUAL DE SERVIDORES QUE RELATA TER RECEBIDO ALGUM TIPO DE TREINAMENTO PARA ATUAR DURANTE A PANDEMIA É EXTREMAMENTE BAIXO

Não sabe 25,74%

Não 61,50%

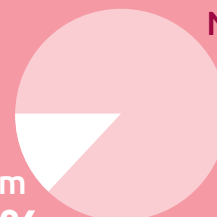
Sim 12,76%



RECEBEU TREINAMENTO PARA LIDAR COM A PANDEMIA?

12,98% Sim

87,02% Não



A PANDEMIA DE COVID-19 E OS PROFISSIONAIS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL

APRESENTAÇÃO

A pandemia do Coronavírus é o maior desafio contemporâneo. E seus efeitos são heterogêneos e notadamente devastadores em populações que moram em áreas urbanas mais pobres e densamente povoadas, já expostas à maior vulnerabilidade social (UN Habitat, 2020). Para estas famílias, as políticas de assistência social adquirem papel estratégico.

Embora o foco do debate público em relação ao enfrentamento à pandemia esteja centrado nas áreas de saúde e economia, a assistência social é essencial para minimizar os danos da crise entre os mais pobres, viabilizando medidas econômicas e sociais coerentes com esse segmento populacional.

Nesse sentido, com o isolamento social instaurado há mais de dois meses em todo o país, é preciso pensar nos(as) profissionais que atuam face a face com os cidadãos, aquilo que a literatura sobre políticas públicas chama de “linha de frente” ou “nível da rua”. Na área da assistência social, esses profissionais atuam em uma rede de serviços diversa que busca criar relações com os usuários para que eles possam fortalecer ou reconstruir seus vínculos familiares e sociais e, em última análise, reduzir sua vulnerabilidade. Com a pandemia, esses serviços foram afetados de formas distintas: alguns seguem desenvolvendo atividades presenciais (como os centros de acolhida), enquanto outros passaram a realizar atividades de forma remota (como centros de criança e adolescente). Este relatório pretende discutir os impactos do Coronavírus na vida desses profissionais, em suas dinâmicas de trabalho e na maneira como interagem com os cidadãos.

O presente relatório, organizado pelos pesquisadores da FGV e do Núcleo de Estudos da Burocracia (NEB FGV-EAESP), busca apresentar de forma sintética os dados extraídos de um *survey online* realizado com 439 profissionais da assistência social de todas as regiões no Brasil. O intuito da pesquisa foi de compreender qual a percepção destes profissionais em relação aos impactos da crise em seu trabalho, bem-estar e modo de agir cotidianamente.

NOTA METODOLÓGICA

Os dados aqui apresentados foram coletados por meio da aplicação de um *survey online*, realizado entre os dias 15 de abril e 1º de maio de 2020. As limitações impostas pela pandemia impossibilitaram a realização de uma amostra com desenho probabilístico, de forma que a que foi coletada se deu por conveniência, a partir das respostas voluntárias ao questionário. Por tal razão, os resultados expostos não podem ser generalizados para todos os profissionais que atuam na assistência social do Brasil.

“Estamos apagando o incêndio.... tentando minimizar uma situação sem precedente, muita angústia, medo, insegurança e tristeza, por nós funcionários e por nossos assistidos”

A PANDEMIA DE COVID-19 E OS PROFISSIONAIS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL

Contudo, a falta de inferência estatística não invalida os dados, apenas se circunda a um universo específico, sendo que os resultados ora apresentados são puramente descritivos, uma vez que só podem ser vistos como uma espécie de balanço sobre a população entrevistada (isto é, 439 profissionais respondentes). Todavia, já nos concedem um panorama inicial do que está sendo enfrentado pelos profissionais no atual momento da crise.

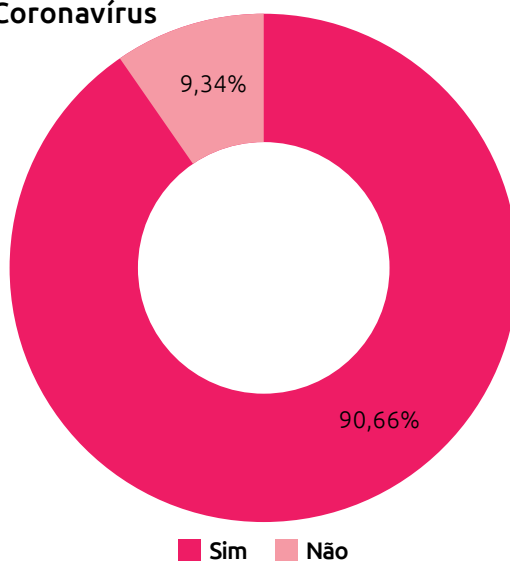
No que se refere ao perfil da amostra, há uma concentração de respondentes que atuam na Região Sudeste do país (53,99%), com destaque ao estado de São Paulo que sozinho computa pouco mais da metade de todos os respondentes. Em termos gerais, a divisão por sexo observada é de 85,88% mulheres, 12,76% homens e 1,37% que preferiu não declarar. Sobre a existência de vínculos prévios com a região que atua, 26,88% alegaram não possuir nenhuma relação antes da designação ao posto de trabalho; 44,42% disseram ter nascido na região e 22,78% apontaram que possuem vínculos prévios sem especificar quais. Ainda, mais da metade (34,17%) do total de respondentes disse que atua há pelo menos 10 anos na assistência social.

PANORAMA GERAL: O QUE OS DADOS NOS DIZEM?

A primeira pergunta analisada é: *Você tem medo do Coronavírus?* O Gráfico 01 abaixo demonstra que, do total de respondentes (n = 439), 90,66% alegaram ter medo do novo Coronavírus.

Desagregados por região, os dados informam que a região Nordeste é aquela que apresenta a maior proporção de profissionais com medo (92,85%), seguida da Sudeste (90,71%), Sul (90,54%), Centro-Oeste (89,39%) e por último Norte (83,33%). Vale mencionar também que quase metade dos(as) profissionais (43,51%) declarou que conhece algum(a) companheiro(a) que está infectado com Covid-19 ou com suspeita.

Gráfico 01 - Medo do Coronavírus



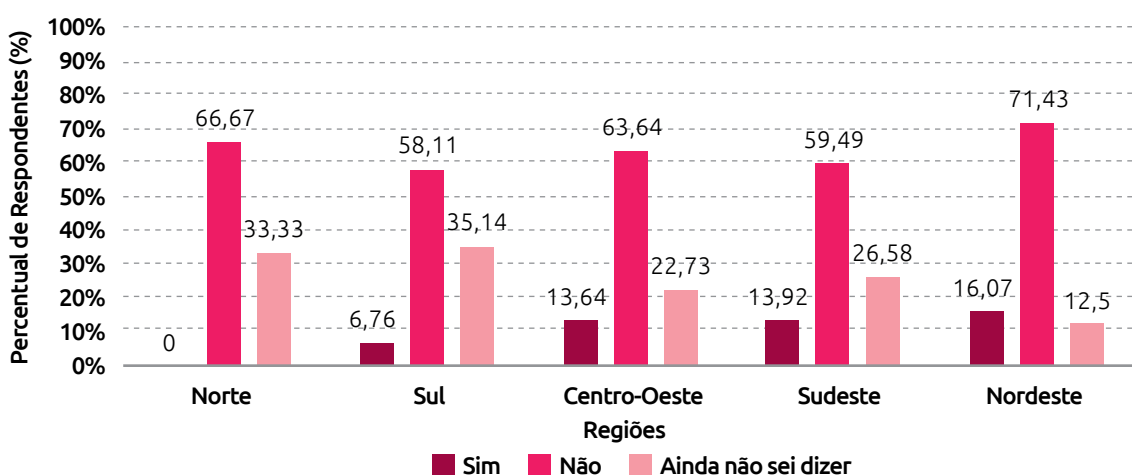
Fonte: Elaboração própria a partir dos dados amostrais coletados na pesquisa. Fundação Getúlio Vargas.

“Irei pegar o covid com certeza, mas temo muito repassar pra alguém.”

A PANDEMIA DE COVID-19 E OS PROFISSIONAIS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL

A segunda pergunta era: *“você se sente preparado para lidar com a crise do Coronavírus?”* Quanto à percepção geral de preparação para lidar com a crise do Coronavírus, 61,50% dos trabalhadores não se sentem preparados, 25,74% ainda não sabem opinar a respeito e apenas 12,76% afirmaram que sim. O Gráfico 02 demonstra uma diferença significativa desse resultado por região. Nenhum dos profissionais que atuam na região Norte se sente preparado e o percentual das demais regiões também é baixo, sendo Nordeste (16,07%), Sudeste (13,92%), Centro-Oeste (13,63%) e Sul (6,75%).

Gráfico 02 - Proporção das percepções positivas quanto a preparação para lidar com a crise por Região (%)

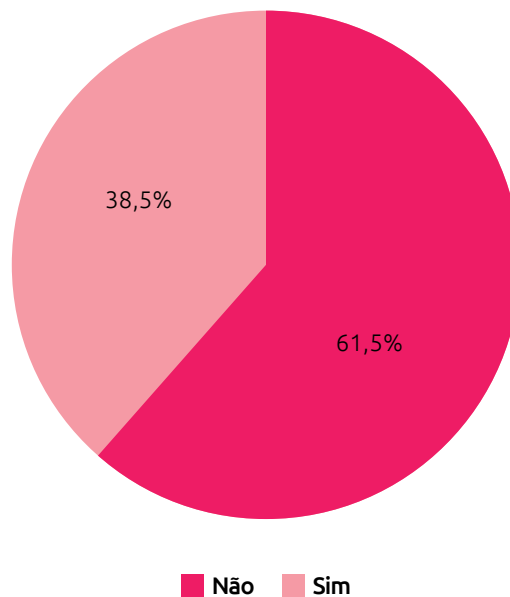


Fonte: Elaboração própria a partir dos dados amostrais coletados na pesquisa. Fundação Getúlio Vargas.

Outra questão central para entender percepções frente à crise é a disponibilidade de equipamentos de proteção individual (EPI). O uso adequado de EPI de boa qualidade (como máscaras, álcool em gel, luvas etc.) 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. Assim, chama atenção o fato de que apenas 38,50% (n = 169) do total de respondentes do questionário acredita que recebeu materiais para trabalhar diariamente com segurança, garantindo a sua e a dos cidadãos.

“Isso é exaustivo, haja vista que não vi qualquer movimentação para contratação de profissionais. Difícil, porque com a alta demanda, o atendimento não tem sido qualificado, inclusive quanto a orientações sobre o próprio covid-19.”

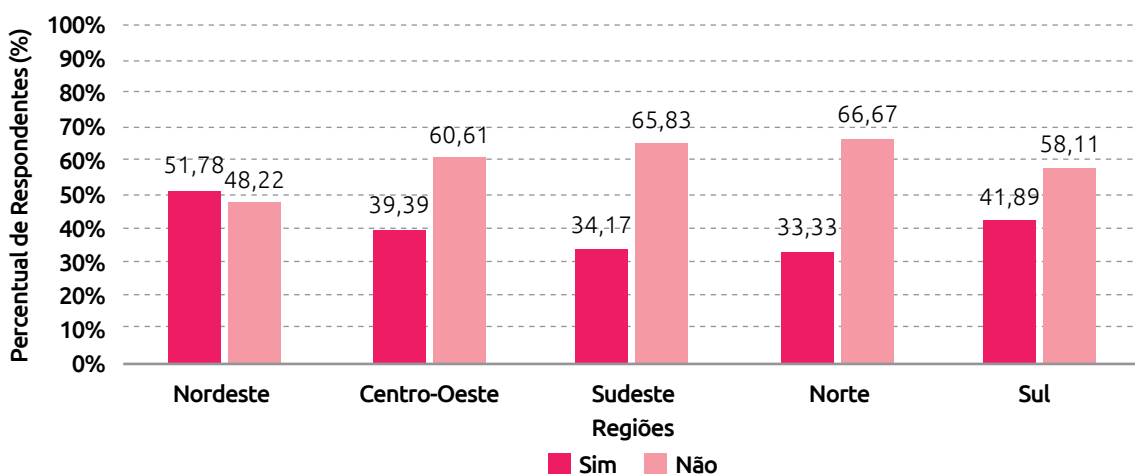
Gráfico 03 - Recebimento dos equipamentos necessários para enfrentar o Coronavírus



Fonte: Elaboração própria a partir dos dados amostrais coletados na pesquisa. Fundação Getúlio Vargas.

O resultado de recebimento de EPI por região é: Sudeste (34,17%); Sul (41,89%); Nordeste (51,78%); Norte (33,33%); Centro-Oeste (39,39%). Esse resultado ajuda a explicar o sentimento de despreparo dos profissionais para lidar com a crise nas cinco regiões.

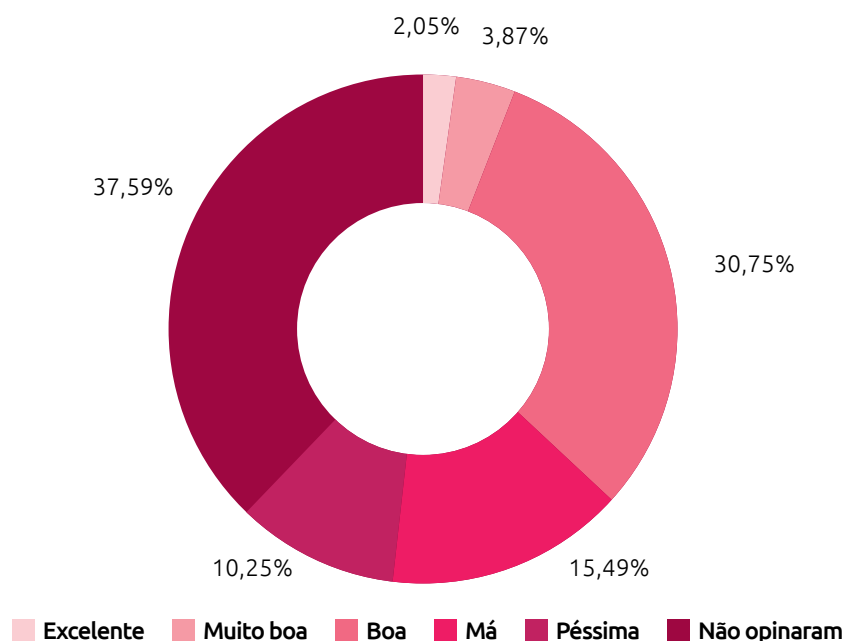
Gráfico 04 - Recebimento dos equipamentos necessários para enfrentar o Coronavírus por Região



Fonte: Elaboração própria a partir dos dados amostrais coletados na pesquisa. Fundação Getúlio Vargas.

O Gráfico 05 demonstra que 36,67% de todos(as) os(as) respondentes acreditam que a qualidade dos equipamentos recebidos é entre Excelente e Boa. Portanto, as respostas negativas (Má e Péssima) somam 25,74% e os que não souberam opinar são 37,59%.

Gráfico 05 - Qualidade dos equipamentos recebidos



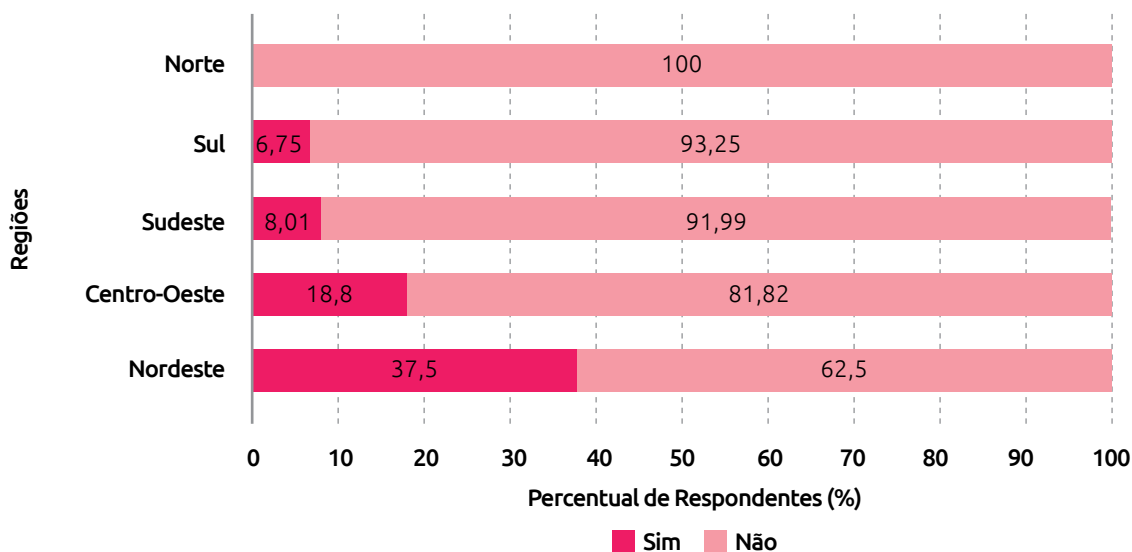
Fonte: Elaboração própria a partir dos dados amostrais coletados na pesquisa. Fundação Getúlio Vargas.

Mais uma vez, quando observamos como esses dados se manifestam por região, temos que os profissionais que atuam na região Nordeste (55,36%) são os que mais acreditam na qualidade adequada dos materiais, seguidos daqueles da região Norte (50%). As demais regiões do país possuem o percentual de Centro-Oeste de 48,49%, Sudeste 31,67% e Sul 27,03%.

Outra questão fundamental no enfrentamento à crise diz respeito ao treinamento e formação. Apenas 12,98% do total de respondentes afirmou que participou de treinamentos para lidar com o coronavírus ou que recebeu diretrizes sobre como atuar. Os resultados por região são: Nordeste (37,5%), Centro-Oeste (18,18%), Sudeste (8,01%), Sul (6,75%) e no Norte nenhum profissional.

“Já mudamos 3 vezes a forma de trabalho em menos de 1 mês por causa de denúncias de vereadores que querem briga política com a atual administração Municipal. Nunca sabemos como trabalharemos no dia seguinte (...). Pessoas que não conhecem as diretrizes do serviço social, que não obedecem aos decretos, portarias e recomendações legais.”

Gráfico 06 - Participação de treinamento para lidar com a crise por região do país



Fonte: Elaboração própria a partir dos dados amostrais coletados na pesquisa. Fundação Getúlio Vargas.

Os percentuais em todas as regiões são baixos, mas ainda dentre os que receberam treinamento, o hiato entre as regiões Nordeste e Sul supera 30 pontos percentuais, o que poderia indicar junto aos dados expressos anteriormente uma aparente desigualdade de acesso a recursos pelos(as) profissionais respondentes do questionário nessas localidades.

No que tange às relações hierárquicas, 54,67% afirmou que recebeu orientações de suas chefias sobre como atuar durante a crise e 41,46% diz sentir suporte de seus superiores para enfrentar a crise.

“Imagino que a sobrecarga de trabalho aumentará muito, que teremos que atuar em outros tipos de serviços e ações inesperadas e que a sensação de medo e impotência aumenta muito quando as mortes começarem a aumentar e pessoas próximas começaram a morrer, especialmente os profissionais de saúde.”

Questionados em que medida a crise afetou sua dinâmica de trabalho, cerca de 74,26% dos respondentes disseram que sim, com pouca variação entre as regiões. Quando solicitados a explicar quais eram as principais mudanças nas rotinas de trabalho, 339 pessoas responderam. Foram recorrentes as menções ao atendimento à distância (25%), o trabalho em escala (17%), a redução ou suspensão dos atendimentos (14%), a mudança na relação com os usuários do serviço (13,7%) e o aumento da carga de trabalho (8%). Apenas 6,4% das respostas apontaram que a atuação passou a contar com EPIs e cuidados adicionais de prevenção.

Além disso, 74,26% dos profissionais disseram que a crise do Covid-19 alterou a relação que têm com os cidadãos. Quando solicitados a explicar esta mudança, 311 profissionais responderam. Parte significativa deles (40%) indicou que,

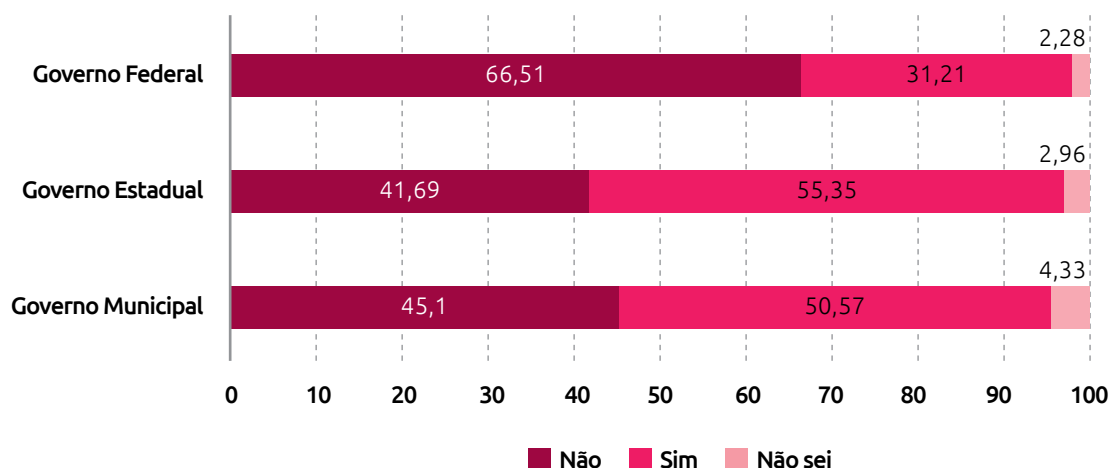
“Sem toque é a parte mais difícil num serviço de acolhimento.”

A PANDEMIA DE COVID-19 E OS PROFISSIONAIS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL

quando há encontros presenciais, eles são marcados pelo estabelecimento de distância física entre os profissionais e os usuários do serviço. Outros relatos sugerem que, em muitos casos, os profissionais nem chegam a se relacionar presencialmente com os usuários do serviço, pois estão em isolamento social (16,5%), realizam atendimento remoto (7%) e reduziram ou suspenderam atendimentos (4%). Uma terceira parte dos participantes relata impactos emocionais negativos (8,6%), como medo, frustração e preocupação na relação com os usuários e reconhecem que o vínculo com eles está diferente (6%).

Perguntamos também aos profissionais em que medida eles sentem que os governos (União, Estado e municípios) estão apoiando suas ações. O gráfico 07 demonstra que, em sua grande maioria, os profissionais não se sentem apoiados, embora haja diferença entre os níveis da federação.

Gráfico 07 - Panorama geral da percepção sobre ações dos governos para proteger os(as) profissionais de Assistência Social



Fonte: Elaboração própria a partir dos dados amostrais coletados na pesquisa. Fundação Getúlio Vargas.

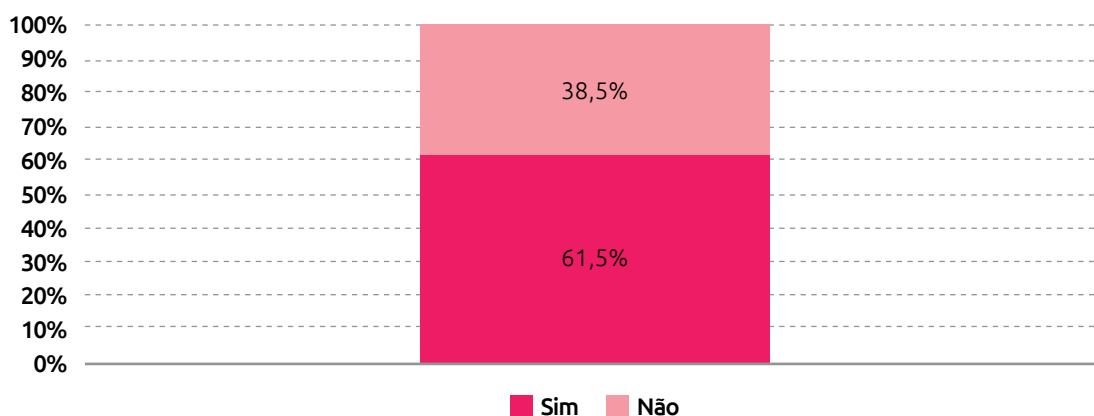
Se observarmos por região, os resultados demonstram que os(as) profissionais que atuam na Região Sul são os que mais acreditam na existência de ações feitas pelos governos. Já na região Sudeste é onde há menor sensação de apoio dos agentes por parte do governo estadual. Essa constatação poderia ser uma das chaves explicativas para as demais informações apresentadas.

Tabela 01 - Existência de ações direcionadas para proteção contra o Covid-19 por região

	Governo Federal	Governo Estadual	Governo Municipal
Nordeste	42,85%	64,28%	67,85%
Centro-Oeste	53,03%	69,69%	56,06%
Sudeste	27,42%	53,58%	49,36%
Norte	33,33%	66,66%	16,66%
Sul	14,86%	40,54%	39,18%

Também avaliamos em que medida os profissionais estão fazendo articulações com outros serviços públicos para resolverem os problemas que recebem. Este tipo de articulação intersetorial é especialmente importante em momentos de crise, quando as vulnerabilidades se exacerbam. O que o gráfico 08 revela é que 61,50% dos profissionais estão fazendo articulações.

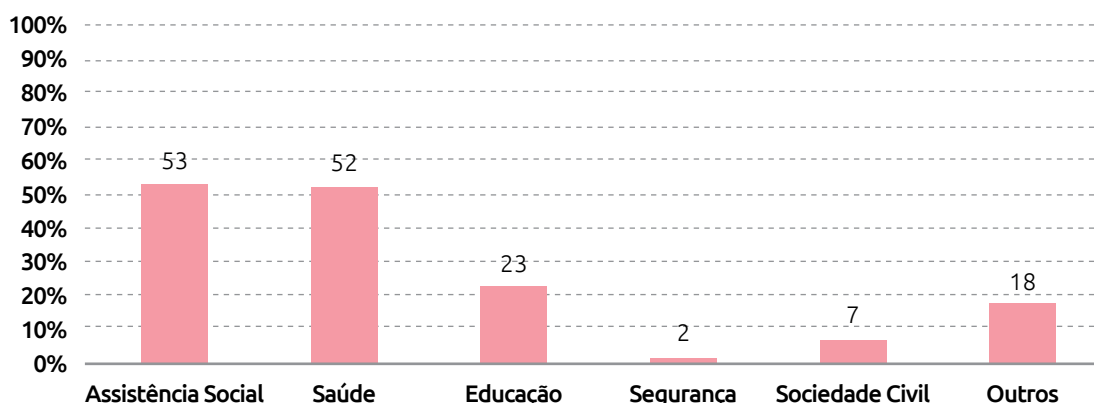
Gráfico 08 - Panorama geral da articulação dos profissionais de saúde com outros serviços durante a crise



Fonte: Elaboração própria a partir dos dados amostrais coletados na pesquisa. Fundação Getúlio Vargas.

Entre os 61,50% que relataram ter feito um trabalho de articulação com outros serviços, apenas 48,29% especificou com quais serviços se articula. O gráfico a seguir mostra as articulações mais comuns.

Gráfico 9 - Setores com os quais profissionais da assistência social realizaram articulação durante a crise



Fonte: Elaboração própria a partir dos dados amostrais coletados na pesquisa. Fundação Getúlio Vargas.

Nem todos os trabalhos de articulação ocorrem da mesma maneira ou com o mesmo objetivo. Mas há uma predominância de ações de orientação ou atendimento (22%); identificação e auxílio à população vulnerável (21%); troca de informações ou encaminhamentos.

RECOMENDAÇÕES

As análises acima mencionadas suscitam um conjunto de recomendações que deveriam ser atendidas pelos governos federal, estaduais e municipais para melhorar a atuação dos profissionais perante a crise, garantindo a eles recursos, informações e proteção necessárias dada a importância de seu trabalho neste momento. A seguir elencamos algumas delas que, embora não esgotem as possibilidades, ajudam a construir uma agenda de ações:

- Distribuição de EPIs de qualidade para todos os profissionais dos diferentes níveis de atenção.
- Organização oficial e disseminação de informações sobre novos fluxos de trabalho, procedimentos, práticas de proteção, etc. frente à crise, tanto considerando os trabalhos que devem permanecer presenciais (como os abrigos e centros de acolhida) como aqueles que devem ser deslocados para trabalho remoto (como centros de criança e adolescente)
- Formação e treinamento adequados para que os profissionais estejam mais preparados para enfrentar a crise, especialmente aqueles que continuam realizando atendimento presencial, utilizando tecnologias simples, como vídeos com transmissão online, infográficos ou outros materiais de comunicação simples e assertiva que chegue na ponta rapidamente.
- Criação de procedimentos para acompanhamento virtual de famílias em condições de vulnerabilidade extrema para que os profissionais possam manter vínculo e acompanhar situação das famílias – como grupos de whatsapp, atendimento por telefone etc.
- Construção de rede de comunicação entre a secretaria de assistência e profissionais (como rede de whatsapp) para tirar dúvidas, fazer comunicação rápida e repassar informações oficiais.
- Distribuição de material informativo oficial para profissionais repassarem para população e combater as *fake news*.
- Viabilizar e incentivar a articulação intersetorial pelos profissionais da linha de frente, por meio de fluxos de encaminhamentos definidos e repasse de informações sobre os serviços de emergência.
- Construção de políticas de suporte emocional e psicológico para os profissionais da ponta – por exemplo disponibilizando os psicólogos da saúde para fazerem acompanhamento destes profissionais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIPSKY, Michael. Burocracia em nível de rua: dilemas do indivíduo nos serviços públicos. 2019 [1980]. Enap.

STATISTICS CANADA; STATISTICS CANADA. SOCIAL SURVEY METHODS DIVISION. Survey methods and practices. Statistics Canada, 2003.

UN Habitat (2020). UN-Habitat COVID-19 Response Plan. April 2020. Available at https://unhabitat.org/sites/default/files/2020/04/final_un-habitat_covid-19_response_plan.pdf

NOTA TÉCNICA

A PANDEMIA DE COVID-19 E OS PROFISSIONAIS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL

REALIZAÇÃO

Fundação Getulio Vargas
Núcleo de Estudos da Burocracia (NEB)



DIAGRAMAÇÃO