

## **Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais**

### **Introdução**

O presente texto faz parte dos processos reflexivos que estão em andamento sobre o trabalho profissional de assistentes sociais no contexto de pandemia mundial do novo coronavírus (covid-19) e, por se tratar de temática densa, complexa e múltipla, não esgotará todas as questões que envolvem o teletrabalho/trabalho remoto e a teleperícia. Destacamos que todo o material que vem sendo produzido pelo CFESS, a partir da demanda da categoria e dos CRESS, sobre questões que envolvem o exercício profissional de assistentes sociais no contexto da pandemia, desde o aparato normativo-legal até as matérias e os posicionamentos políticos, se encontram na seção Covid-19 em nosso site institucional. Serão elaboradas outras produções que se aglutinarão a essa oportunamente, de acordo com o movimento da realidade e o acúmulo da profissão na sua direção social crítica.

Vivenciamos, na atualidade, essa pandemia que tem ocasionado a morte de milhares de pessoas no mundo todo e que ainda possui muitos elementos desconhecidos, relacionados à transmissibilidade, tratamento e cura. Nesse contexto, assistimos especialistas das áreas da saúde recomendarem o isolamento/distanciamento social como a forma para evitar a propagação do vírus.

A estratégia conhecida para enfrentamento ao contágio da covid-19 impôs o desafio de pensar quais seriam as atividades que poderiam ser interrompidas ou prestadas sem a presença física de trabalhadores/as, considerando a necessidade do isolamento social, e quais as consideradas essenciais à sociedade (e que exigem a presença física), a fim de proteger a população e evitar picos de infectadas/os e, conseqüentemente, colapso dos sistemas de saúde.

A pandemia da covid-19 consiste em uma crise sanitária que se soma à crise do capital, que já vinha sendo vivenciada mundialmente, o que catalisou e escancarou as desigualdades estruturais, assim como as dificuldades de atendimento à população com o recorrente desmonte e desfinanciamento das políticas sociais pelo projeto neoliberal. Assim como em outros períodos da história mundial, a crise do capital, dessa vez somada à sanitária, ocasiona proposições de mudanças na organização das políticas públicas e modificações no mundo do trabalho, que visam a recuperar as taxas de lucro do capital e repercutem de modo perverso nas condições de vida e trabalho da população e de categorias profissionais, ou seja, do conjunto da classe trabalhadora. O ineditismo desse novo coronavírus adensou também a necessidade de nos

debruçarmos sobre velhas questões para o Serviço Social brasileiro, das quais se destacam aquelas que se referem às nossas especificidades, competências e compromissos éticos.

Importante enfatizar que a situação, inicialmente temporária, que levaria um menor tempo para se resolver, tem se prolongado, seja pela ausência de políticas para enfrentá-la, como assistimos no Brasil, seja porque, frente às medidas de relaxamento do distanciamento social, outros países vêm enfrentando novas ondas de contágio. A ânsia pelo fim do isolamento social, abertura de comércios e serviços e retorno das atividades presenciais, sem evidências de retração do contágio, adoecimento e letalidade do coronavírus, exemplifica o quanto a exploração do trabalho é necessária para a valorização do capital.

A estratégia do capital é, portanto, aumentar os níveis de produtividade e o controle sobre os resultados esperados, flexibilizar os limites de exploração, atacar e destruir os direitos das/os trabalhadoras/es e empreender esforços para retirar do horizonte qualquer perspectiva emancipatória. **O teletrabalho ou trabalho remoto se insere como um dos experimentos para intensificar a exploração do trabalho e dificultar a organização política da classe trabalhadora. Tal cenário tem indicado que pensar em respostas pautadas somente na aposta de que este contexto está próximo de chegar ao fim pode não ser suficiente. Precisamos pensar em saídas e proposições consistentes, que respondam às demandas de médio e longo prazo.**

A pandemia acelerou o processo de entrada das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no trabalho profissional de assistentes sociais, algo que já estava sendo gradualmente incorporado e vinha nos desafiando, diante das metamorfoses do mundo do trabalho. A introdução das TICs e dos meios remotos repercute nos processos de trabalho em que nos inserimos, na relação com outras profissões e trabalhadores/as, na relação com usuários/as e nas condições éticas e técnicas de trabalho, por exemplo, para trazer algumas das questões levantadas até o momento.

Notadamente, o teletrabalho não vai se apresentar do mesmo modo em todos os espaços sócio-ocupacionais em que o Serviço Social está inserido e, em alguns locais, ele sequer chegou a ser colocado como possibilidade, sendo adotadas outras medidas de redução do contágio, como a organização de rodízios, redução da jornada presencial e reivindicação por concessão de equipamentos de proteção individual (EPIs) e equipamentos de proteção coletiva (EPCs), além de treinamento adequado para seu uso.

Identificamos que, nas políticas de assistência social e saúde, a principal questão tem sido assegurar condições de trabalho frente à precariedade, à ausência de EPIs, à intensificação das demandas e à fragilidade dos vínculos de trabalho decorrentes das contratações temporárias e urgentes. Nos serviços presenciais, algumas atividades foram consideradas não essenciais e, desse modo, foram suspensas. Já no trabalho remoto, as principais demandas advêm dos Tribunais de Justiça (TJs), Ministério Público (MP), Defensorias Públicas, Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e educação<sup>1</sup>.

Trazemos, nesse debate, alguns elementos, demandas/particularidades que apareceram para o CFESS por determinadas áreas, em relação ao teletrabalho ou teleperícia, porém visando a dialogar com a profissão em uma perspectiva da totalidade. Buscamos trazer aspectos relacionados às atribuições e competências, condições éticas e técnicas de trabalho e à defesa das políticas sociais e do trabalho profissional, relacionadas às demandas que têm chegado às comissões do CFESS.

Afirmamos que muitas consultas e processos orientativos referentes a elas estão em construção e essa nota não pretende esgotar todas, mas contribuir com o processo reflexivo junto à categoria de assistentes sociais, já que muitas demandas se apresentam de forma imediata. Nesse documento, buscaremos apontar ainda elementos referentes à realização do estudo social e emissão de opinião técnica<sup>2</sup> via teletrabalho.

**A perspectiva é apresentar reflexões sobre os impactos dessas mudanças no mundo do trabalho. Mudanças que se intensificaram com a pandemia e insidem sobre o cotidiano profissional, além de oferecer alguns elementos para que as particularidades de cada espaço sócio-ocupacional possam ser reconhecidas e debatidas entre os/as assistentes**

---

<sup>1</sup> No âmbito da educação, se encontram profissionais que trabalham como assistentes sociais junto a instituições de ensino em programas de assistência estudantil, programas de extensão e também no âmbito da formação profissional em Serviço Social. No que se refere à formação profissional em Serviço Social, foi lançada nota conjunta do CFESS e das entidades que compõem a executiva do Fórum Nacional em Defesa da Formação e do Trabalho com Qualidade em Serviço Social (CRESS-RJ, Abepss e Enesso), que se posicionaram a respeito do trabalho e do ensino remoto no contexto da pandemia do novo coronavírus (covid-19). Em trecho do documento, as entidades afirmam que “com diferentes nomenclaturas e narrativas, as propostas de Ensino Remoto Emergencial (ERE) apresentadas nas universidades do Brasil possuem visíveis fragilidades, em suas bases legais e em seus pressupostos pedagógicos e de planejamento das atividades de ensino, acentuando as tendências à improvisação e à desqualificação do processo, responsabilizando individualmente docentes e discentes por garantir o processo de aprendizagem”. Ademais, “o ensino e o trabalho remotos não podem se dar à revelia de um debate que seja construído de maneira coletiva e responsável pelas comunidades acadêmicas e coletivos profissionais, de maneira a não atropelar normas e regulamentações já estabelecidas”. Ver nota completa em [www.cfess.org.br](http://www.cfess.org.br).

**sociais, a fim de produzir planos de trabalho que possam atender às demandas do tempo presente e, ao mesmo tempo, implementar estratégias de defesa das atribuições e competências profissionais na oferta de serviços sociais à sociedade brasileira.**

## **1. Sobre o teletrabalho e/ou trabalho remoto**

Para esse momento, *nos parece importante diferenciar: trabalho remoto ou teletrabalho, instrumentais remotos e teleperícia.*

O trabalho remoto ou teletrabalho<sup>3</sup>, nesse período particular, apresentou-se como alternativa em algumas áreas sócio-ocupacionais, para proteção da população atendida e das/os trabalhadoras/es que prestam atendimentos. Tal modalidade de trabalho se refere àquele realizado, tendo como instrumentais as tecnologias de informação e comunicação (TICs) fora do ambiente da instituição empregadora.

Com o avanço tecnológico, o **teletrabalho** já vinha sendo utilizado por diferentes profissões e não necessariamente era realizado dentro de casa (home office<sup>4</sup>). A defesa do seu uso no serviço público é apresentada como elemento para modernização, aumento de produtividade e, inclusive, como algo benéfico aos/às trabalhadores/as. Contudo, para nós, é diametralmente o oposto. Parece-nos algo que se soma à defesa da privatização dos serviços públicos, apreendido como algo eficaz a ser copiado das empresas privadas, em uma lógica gerencialista, sem se preocupar com os impactos sobre a qualidade do serviço prestado.

O teletrabalho já aparecia na área empresarial e já demandou, inclusive, posicionamentos do CFESS<sup>5</sup>. Também na área pública, outros espaços sócio-ocupacionais já possuíam iniciativas nessa linha, como Tribunais de Justiça, Ministério Público e INSS, por exemplo.

---

<sup>3</sup> Temos percebido que as duas nomenclaturas têm sido utilizadas para nomear essa modalidade de trabalho. Por isso, utilizamos ambas no texto. Porém adotaremos, a partir daqui, o uso somente do termo “teletrabalho”.

<sup>4</sup> Cabe destacar que Antunes (2020) menciona diferenças entre teletrabalho e “home office” em obra recente. Teletrabalho seria o trabalho no qual a empresa ou órgão estipula um contrato e condições de trabalho específicas, o empregador não controla a jornada de trabalho e não oferece remuneração adicional. O “home office” seria uma atividade remota esporádica e eventual, em que se trabalha nas mesmas condições anteriores existentes na empresa. Parece que tais formas se misturam no Brasil durante a pandemia.

<sup>5</sup> Em abril de 2020, o CFESS encaminha aos CRESS o Ofício 56/2020, contendo análise de processo de fiscalização, envolvendo empresas que prestam consultoria organizacional à distância com emprego de trabalho de assistentes sociais, e conclui que as exigências de produtividade e lucratividade “atravessam o trabalho de assistentes sociais, externalizado e precarizado por meio de consultorias organizacionais sob a aparência de prestação de serviços com relativa autonomia”, e que esta modalidade de trabalho “vem se ampliando nacionalmente e, ainda que contemplando competências e atribuições profissionais, apresenta implicações para a qualidade do exercício profissional dentro dos parâmetros técnicos e ético-políticos da profissão”.

Nesse contexto, considerada a pandemia mundial, o que era uma tendência apontada por meio de experiência com projetos-piloto, seja no setor privado, seja no público, passou a ser implantada repentinamente para **um conjunto de trabalhadores/as ao mesmo tempo**. Sem debate entre os/as trabalhadores/as e organização coletiva, o teletrabalho se transforma subitamente em uma realidade. Mas é necessário refletir sobre as condições de trabalho e os custos gerados para os/as trabalhadores/as pelo uso e aquisição de equipamentos, material de informática, conserto de equipamentos, rede de internet, material de consumo, energia e infraestrutura, entre outros.

No que se refere às condições de trabalho, há que se considerar a intensificação do trabalho feminino e aprofundamento da desigual divisão sexual do trabalho, refletindo sobre a particularidade de as mulheres realizarem esse trabalho no ambiente doméstico, mesmo lugar em que já possuem múltiplas tarefas socialmente impostas. O que temos sentido é que, com o teletrabalho, em especial na sua implementação em casa, a divisão entre público e privado se dilui, e o trabalho tem invadido várias dimensões da vida privada, diminuindo o tempo de descanso, causando exaustão pelo tempo frente aos equipamentos eletrônicos e outras questões que podem desencadear problemas de saúde, decorrentes da precarização e das condições de trabalho. Agregam-se elementos relativos à sobrecarga de trabalho, somados às tarefas domésticas, às possíveis dificuldades de acesso a benefícios trabalhistas, como auxílio-creche e auxílio-alimentação, os quais seriam vistos como desnecessários no espaço doméstico. No Serviço Social, uma profissão majoritariamente feminina, tais questões se apresentam notavelmente.

Sobre os custos do trabalho, percebemos que são, quase sempre, repassados às/aos trabalhadoras/es que estão atuando na modalidade de teletrabalho, e provocam a intensificação da exploração do trabalho assalariado e economia para as instituições empregadoras.

Outro aspecto é que o teletrabalho pode fragilizar a classe trabalhadora, dificultando os processos organizativos<sup>6</sup> para reivindicação de direitos e enfrentamento dessa precarização.

Por outro lado, sabemos que as profissões possuem diferentes naturezas e conteúdos para o desenvolvimento do trabalho profissional. Para o Serviço Social, cuja população usuária possui

---

<sup>6</sup> Cabe sinalizar que esse processo tem contradições, porque a tecnologia também foi capaz de organizar o “Breque dos Apps”, organizado pelos/as entregadores/as antifascistas, por exemplo. Algo extremamente relevante para a classe trabalhadora, com seus atuais desafios de desregulamentação total do trabalho assalariado. Também percebemos que há manutenção dos espaços de organização, apesar dos limites, devido às plataformas virtuais, ou seja, destacamos a importância das TICs na contemporaneidade, acompanhar esses processos de forma crítica e propositiva.

um determinado perfil socioeconômico e cujas demandas relacionadas às expressões da “questão social”, nesse contexto, se agravam e se tornam ainda mais urgentes, os dilemas das possibilidades de executar o teletrabalho, que nunca antes foi regulamentado pelo Conjunto CFESS-CRESS, se impõe. Não há vedação normativa, a priori, ao teletrabalho, mas reflexões relacionadas às dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas do nosso trabalho profissional precisam ser feitas, a todo momento.

O que garante a especificidade do trabalho profissional de assistentes sociais não é a ferramenta ou o instrumento que se utiliza no cotidiano. Mas a capacidade de produção de respostas profissionais qualificadas, que considerem, a partir de um conhecimento produzido, as determinações que incidem nas relações sociais e se apresentam na realidade vivida por diversos grupos nos diversos serviços em que há a presença do Serviço Social:

Sabemos que assistentes sociais convivem com a violência, a pobreza, o adoecimento, as múltiplas expropriações dos meios materiais e simbólicos para reprodução social da classe trabalhadora. Mas, ao mesmo tempo, o tipo de inserção institucional que possuem implica na proximidade com diferentes segmentos da classe trabalhadora, especialmente os grupos mais subalternizados, o que cria condições para o (re) conhecimento de suas necessidades, de seus modos de vida, de trabalho e de luta pela sobrevivência, suas fragilidades e fortalezas lapidadas pelo duro cotidiano. Esse conhecimento é condição necessária para elaborar propostas profissionais consistentes teórica e tecnicamente, que respondam às necessidades sociais, fortaleçam os/as usuários/as como sujeitos de direitos e possibilitem aprofundar alianças estratégicas entre usuários/as e trabalhadores/as. (RAICHELIS, 2019<sup>7</sup>, p. 38)

De acordo com Raichelis (2019), o conhecimento gerado a partir das vivências profissionais é o que dá condições para a construção de respostas profissionais no âmbito do Serviço Social. A resposta, portanto, não está previamente dada, ela é fruto do conteúdo produzido pelo próprio trabalho do/a assistente social e, nesse sentido, a pergunta imediata sobre a ferramenta que “pode ou não pode” ser usada deve ser deslocada para a pergunta: “O que se pretende alcançar, em conjunto com a população usuária, e quais são as estratégias para que esse alcance?”.

Nesse âmbito, também parece necessário diferenciar o trabalho remoto (ou seja, aquele desenvolvido majoritariamente com a utilização das TICs e fora do ambiente institucional) do uso de ferramentas remotas.

Algumas ferramentas remotas já eram utilizadas pelo Serviço Social antes da pandemia e implantação do teletrabalho, tal como o contato telefônico, por exemplo. Então, compreendemos

---

<sup>7</sup> Sugerimos a leitura do texto “Atribuições e competências profissionais revisitadas: a nova morfologia do trabalho no Serviço Social” de Raquel Raichelis, na publicação do CFESS “Atribuições privativas do/a assistente social em questão - volume 2”, disponível para download no site: [www.cfess.org.br](http://www.cfess.org.br).

que existe uma diferença entre o trabalho remoto ou teletrabalho e o uso de ferramentas remotas. O uso dessas ferramentas pode ser utilizada nesse momento, inclusive, por serviços que estão desenvolvendo atendimento presencial, no sentido de diminuir a necessidade ou o tempo de exposição de trabalhadores/as e usuários/as em uma sala de atendimento. No entanto, seja em um contexto de teletrabalho, seja de trabalho presencial, o uso das ferramentas remotas precisa ser avaliado em relação à finalidade do trabalho e aos limites relacionados às condições éticas e técnicas para sua execução.

Assim, consideramos que, ao diferenciar **trabalho remoto (teletrabalho) e instrumentos remotos**, podemos compreender que já utilizávamos equipamentos remotos antes, porém o problema é estarmos limitadas/os somente a eles. Posto que o trabalho remoto (teletrabalho) apresenta uma série de repercussões e limitações ao trabalho profissional, podendo inclusive tornar algumas atividades inviáveis.

**Dessa forma, compreendemos que as ferramentas remotas não podem se confundir com a finalidade do trabalho profissional ou não podem ser entendidas com um fim em si mesma.** Como outras ferramentas de trabalho, elas podem e devem contribuir para alcançar objetivos profissionais de assegurar direitos e acesso às/aos usuárias/os, e não servir apenas para o cumprimento de metas de produtividade pensadas pelas instituições, sem a participação das/os profissionais, ainda que esse movimento implique em muitas contradições e desafios, sob a égide do trabalho assalariado ao qual assistentes sociais, majoritariamente, estão submetidos/as.

## **2. Implicações ético-políticas do teletrabalho em Serviço Social e as particularidades do Estudo Social e da Emissão de Opinião Técnica no contexto da pandemia**

O trabalho precisa estar voltado para o cumprimento de objetivos profissionais estabelecidos coletivamente em um plano de trabalho/projeto de intervenção do Serviço Social, discutido por cada equipe ou coletivo de trabalhadoras/es, em consonância com as atribuições, competências e Código de Ética do/a Assistente Social. A decisão sobre as situações em que é possível ou não adotar o trabalho remoto ou teletrabalho precisa passar pelo diálogo com assistentes sociais e suas entidades representativas.

Neste difícil contexto, há ao menos cinco variáveis que tangenciam o trabalho, sob a perspectiva da ética e defesa dos direitos humanos:

- ✓ o trabalho profissional se realiza na mediação privilegiada com as políticas sociais e acesso a bens e serviços necessários à sobrevivência e à proteção social;

- ✓ o conhecimento sobre as condições de vida e trabalho e da forma de acesso ou não da população aos direitos e políticas sociais é aspecto central do trabalho de assistentes sociais e tem, no trabalho coletivo, no diálogo e atendimento presencial, um lócus privilegiado;
- ✓ o trabalho de assistentes sociais não se limita à orientação procedimental para acesso a direitos e políticas sociais, mas envolve práticas educativas e reflexivas acerca da importância da organização política no contexto das relações sociais de produção e reprodução social;
- ✓ no caso do trabalho remoto, há uma série de limitações das condições éticas e técnicas para realização do trabalho;
- ✓ a realização de atendimentos presenciais pode colocar em risco trabalhadores/as e população usuária destes mesmos serviços.

Nesse contexto, se colocam as seguintes questões: quais atividades a/o assistente social pode executar remotamente, quais não poderia? Considerando as particularidades e excepcionalidades desse período de pandemia, o que garantiria a ampliação de acesso e direitos à população nessa modalidade e o que violaria a qualidade dos serviços prestados e infringiria nossa ética profissional? Nosso ponto de partida orientativo é o Código de Ética profissional, que estabelece os parâmetros para nossa atuação.

Precisamos iniciar com a reflexão sobre o objetivo do trabalho e do atendimento e, nesse sentido, qual instrumento o atende e o que precisa ser feito nesse momento. Em muitos casos, em vez de atender com os meios possíveis e que podem ser insuficientes, o caminho é cobrar das instituições e do governo a ampliação de acesso aos direitos, a queda de exigências burocráticas que se impõem como verdadeiras barreiras de acesso e a renovação automática de benefícios, por exemplo. É necessário propor caminhos para alcançar os objetivos profissionais e atender às requisições éticas e técnicas e não se limitar ao atendimento individualizado e pontual, imposto, muitas vezes, pelo imediatismo institucional. A universalização do acesso aos direitos é uma bandeira de luta inscrita historicamente na agenda do Serviço Social brasileiro e é necessário diferenciar os objetivos institucionais dos objetivos profissionais. Dificilmente a requisição ao nosso trabalho será realizada na direção que defendemos, independentemente do contexto de



pandemia e, portanto, a análise e reflexão cabem a nós, assistentes sociais, que compreendemos a estrutura em que se funda a sociedade capitalista, os compromissos e objetivos profissionais.

**Nosso ponto de partida, como largamente afirmado, deve ser a questão ética**, tanto no que se refere ao uso da tecnologia (que envolve uma série de dimensões em relação à desigualdade de condições de acesso e uso; às condições éticas e técnicas de trabalho e o impacto no contato e acesso à população usuária), quanto no que se refere ao sigilo e proteção das informações.

Ou seja, o debate do teletrabalho, do uso das TICs no contexto da pandemia, parece indicar três eixos de reflexão: segurança do/a trabalhador/a e da população atendida; o dilema do acesso aos direitos pela população e a avaliação das condições éticas e técnicas no contexto do teletrabalho.

A questão da segurança, neste momento da pandemia, aparece associada à ideia do isolamento social e dos meios para evitar a circulação de pessoas, considerando as orientações sanitárias realizadas até o momento. Mas, no contexto do teletrabalho, envolve ainda a proteção dos dados, privacidade e sigilo nos atendimentos. E, neste quesito, as inovações tecnológicas também apontam para a necessidade da realização de debates que incidem sobre o trabalho de assistentes sociais.

Na Resolução 556/2009<sup>8</sup>, que versa sobre a produção de material técnico e material técnico sigiloso, vamos encontrar, no parágrafo único do Art. 2º, uma definição que aponta para aquilo que deve ser objeto de atenção, no que se refere ao que constitui informação sigilosa: aquelas “cuja divulgação comprometa a imagem, a dignidade, a segurança, a proteção de interesses econômicos, sociais, de saúde, de trabalho, de intimidade e outros, das pessoas envolvidas” e que venham a “colocar os usuários em situação de risco ou provocar outros danos”.

Já a Resolução 493/2006, que dispõe das condições éticas e técnicas de trabalho, aponta, no seu Art 2º, que as salas de atendimento devem possuir determinadas características, dentre as quais possuir “recursos que garantam a privacidade do usuário naquilo que for revelado durante o processo de intervenção profissional”.

Entretanto, no âmbito do trabalho remoto, não é possível à/ao profissional saber, a priori, se estas condições estão dadas. A pessoa que está ao telefone, ou utilizando outros meios

---

<sup>8</sup> As referidas resoluções estão disponíveis no site do CFESS: [www.cfess.org.br](http://www.cfess.org.br).

remotos, pode estar em casa, no trabalho, na rua ou outros locais. Pode ainda estar sozinha ou acompanhada. Pode estar em local que assegure sua privacidade ou não.

Alguns elementos sobre os quais podemos nos perguntar no planejamento de nossas intervenções: há condições de sigilo e possibilidades de pactuação com a população usuária, para realização de determinado procedimento ou atividade? Realizei orientações iniciais, explicando a excepcionalidade desse período e informando sobre suas possibilidades e o direito à privacidade?

Em quais situações é possível considerar apenas as respostas dos/as usuários/as sobre estas condições, para proceder o contato, procedimento ou atividade? E em quais são necessários cuidados adicionais e reflexão do/a profissional sobre o contexto em que o/a usuário está inserido/a e, portanto, sobre os limites em realizar determinadas intervenções?

Outra questão se refere ao não acesso aos direitos e serviços por barreiras socioeconômicas, geracionais, comunicacionais, que limitam o próprio acesso ou manejo das ferramentas tecnológicas. Difunde-se, ao nível do senso comum, uma universalidade de acesso às TICs por parte da população brasileira, mas isso não se sustenta, em absoluto, com dados da realidade brasileira, extremamente desigual e opressora. Nesse caso, o público majoritário que demanda o Serviço Social em diversos espaços sócio-ocupacionais, em geral, se localizam no público que apresentará dificuldades com relação aos acessos remotos, por meio de internet e/ou outras redes. Esse elemento, portanto, deve fazer parte das análises que circunscrevem os plano de trabalho, oferecendo subsídios para avaliar em que medida a ferramenta remota, naquela oferta específica, significa acesso a bens e serviços com qualidade.

Nos casos de impossibilidade do atendimento remoto, quais as implicações da ausência de intervenção naquele momento? O que nos leva ainda a outras questões, como a avaliação da necessidade de procedimentos presenciais, tomadas as medidas de segurança sanitárias, em situações excepcionais em que sejam necessários.

Nossa defesa é de um processo reflexivo e planejado, que possa observar, a partir das particularidades do nosso trabalho profissional, quais os compromissos com valores e princípios éticos inegociáveis, antecipando análises sobre possíveis infrações éticas e o que seria violador para a população usuária em um contexto de ataque aos direitos e à vida. Em especial, este debate ganha relevo quando tratamos dos desafios que o atual contexto nos coloca em relação à emissão de opinião técnica<sup>9</sup>, advinda de um estudo social.

---

<sup>9</sup> Sugerimos a leitura da recente publicação “Sistematização e análise de registros da opinião técnica emitida pela/o assistente social em relatórios, laudos e pareceres, objeto de denúncias éticas presentes em recursos disciplinares

**O estudo social** é atribuição privativa que possibilita o reconhecimento e avaliação de processos vivenciados por sujeitos inscritos em um contexto histórico, econômico, social, político e cultural determinado. O estudo social pode ser ainda compreendido como a geração de um produto e uma atividade pontual, ou como um processo de aproximação de determinada realidade.

A partir da realização do estudo social, o/a assistente social pode realizar diversas intervenções profissionais, como a orientação à população, o encaminhamento para acesso a bens e serviços, a articulação interinstitucional a partir da identificação de demandas não atendidas pelo Estado, a elaboração de documentos e/ou para avaliação e emissão de opinião técnica, para subsidiar a decisão de autoridades competentes em relação a determinados temas.

Ou seja, o estudo social pode ser considerado como elemento para reconhecimento de uma dada realidade, que proporciona um atendimento, considerando que a intervenção profissional deve estar comprometida não apenas com a demanda apresentada de forma imediata, mas com a qualidade dos serviços prestados e sua função social. Ou ainda, o estudo social pode ser concebido como avaliação social, que resulta em um parecer social e que subsidiará a decisão de outrem.

No caso do estudo social compreendido como avaliação/parecer social/perícia, isso não impede a interação com a rede de serviços. Ao contrário, essa dimensão da articulação, fortalecimento e qualificação da rede de atendimento é fundamental. Mas há uma responsabilidade na produção e análise da informação para esse outro sujeito que, em geral, é responsável por tomar decisões sobre a vida de pessoas e coletividades.

Importante notar que, em recente Relatório produzido no CFESS (2020), foi identificado que a maioria das infrações éticas cometidas quanto à emissão de opinião técnica e produção de documentos, está relacionada a um destinatário em comum: o Poder Judiciário. Nesta instituição, o/a magistrado/a, autoridade que exerce o poder de decisão sobre situações concretas de vida da população na interpretação e aplicação do direito positivado, está imbuído do poder coercitivo do Estado, seja exercido pelo uso legitimado da força ou não. Isto porque, mesmo quando não há emprego de forças policiais ou repressivas, é possível que as decisões impliquem processos de ruptura e estigmatização dos sujeitos que têm suas vidas judicializadas.

---

julgados pelo CFESS”, que aborda conteúdo de recursos processuais disciplinares que envolveram denúncias éticas relativas, direta ou indiretamente, à opinião técnica emitida e à forma como foi expressa e/ou registrada pela/o assistente social em informes, prontuários, relatórios, laudos ou pareceres sociais – elaborados a partir de atendimentos, estudos/avaliações sociais, seleções/avaliações socioeconômicas ou perícias sociais, disponível para download no site: [www.cfess.org.br](http://www.cfess.org.br)

Considerando o perfil da magistratura (composta majoritariamente por homens brancos), distante da realidade social da grande maioria da população, a rígida hierarquia posta nas relações que marcam esse espaço de trabalho, as dificuldades de grande parte dos/as trabalhadores/as em ter acesso aos/às advogados/as e defensores/as, é possível observar, nos indicadores sociais, que não raras vezes essas desigualdades se expressam na chamada “distribuição da justiça”, com especial impacto no deferimento das demandas da população, que podem ser tomadas a partir de pressupostos morais e repercutir em perspectivas punitivas sobre a classe trabalhadora. Tal situação pode ser facilmente comprovada na caracterização da população carcerária brasileira, majoritariamente composta por jovens e negros/as. Mas também pode ser aferida pelas características das famílias que chegam a perder o poder familiar sobre seus filhos, em que raramente se encontram aquelas situadas nas classes médias e altas da sociedade.

Além disso, não bastassem as dificuldades de acesso à defesa (advogados/as e defensores/as públicos/as) em primeira instância, boa parte desses extratos sociais dificilmente consegue recorrer das decisões judiciais. E mesmo quando obtém condições para recorrer, a instância recursal pode elaborar sua conclusão com base exclusivamente em provas e documentos já produzidos em primeira instância. O que aponta para a enorme responsabilidade assumida pelas/os profissionais envolvidas/os, quando se trata de produzir documentos e emitir opinião técnica acerca dos sujeitos envolvidos e de uma determinada realidade social.

Nesse contexto, as avaliações sociais são realizadas por meio de diversos procedimentos eleitos pelas/os profissionais, de acordo com a natureza da situação apresentada nos processos, que podem conter ainda questionamentos realizados e quesitos apresentados pelos/as magistrados/as e demais elementos considerados relevantes durante a realização do estudo social.

Mesmo antes da pandemia, alguns procedimentos, apesar de necessários, não eram possíveis de ser realizados, o que deveria ser indicado/justificado como questão metodológica e limites que tal questão representaria para a apresentação do parecer. O documento emitido constituirá parte de um processo judicial e deve apresentar, de forma nítida, os fundamentos teórico-metodológicos que levaram à escolha de determinados instrumentos, bem como a relação entre os dados obtidos por estes instrumentos e a conclusão a que chegou o/a profissional. Assegurando inclusive transparência e possibilidade de contestação do caminho percorrido até as conclusões formuladas.

Na ausência de condições de trabalho e de instrumentos suficientes, o/a profissional deve indicar quais aspectos foram possíveis de ser avaliados e quais não foram, apontando os motivos. Isso ocorre em diversos órgãos e profissões. No IML, por exemplo, quando há alguma questão que traz prejuízo à conclusão, os/as profissionais da área apontam para determinado quesito apresentado: “conclusão prejudicada”. Obviamente o estudo social não se equipara a exames exatos ou das ciências médicas. Entretanto, suas conclusões devem estar igualmente fundamentadas e amparadas em dados e informações possíveis de ser colhidas em determinadas condições.

O estudo social envolve o reconhecimento de uma série de elementos da realidade vivida por indivíduos e coletividades e, após recebida a demanda para sua realização e identificado o objeto de análise que compete ao Serviço Social, é que serão verificados os instrumentos necessários a sua realização. Como aponta Fávero (2003, p. 37):

Na construção do estudo social, não se pode perder de vista que mesmo quando se trabalha apenas com um usuário, ele é um indivíduo social, e a realidade social que condicionou sua história, bem como o fato que motivou a realização do estudo, devem ser trazidos à tona por competência do assistente social. Esse sujeito tem uma história social de vida – passada e presente; viveu e vive numa sociedade em que ele, e/ou familiares tem alguma forma de relação com o trabalho – seja inserido, seja excluído, seja sobrando no mundo do trabalho; ele viveu ou vive em algum grupo familiar, no qual manteve ou mantém relações fundantes e determinantes de sua forma de vida, em que as relações de gênero também se fazem presentes; ele vive em uma região, em uma cidade, em um bairro, forçados por políticas públicas que determinam sua forma de existência – nesse contexto tem, teve ou não acesso a bens sociais. As peculiaridades sociais, econômicas e culturais cabe ao assistente social trazer a tona – sem deixar de obviamente, construir interpretações e estabelecer relações com questões estruturais, nacionais e mundiais que interferem e determinam o dia-a-dia dos sujeitos.

A pandemia e a instituição do trabalho realizado por meios exclusivamente remotos limitam a realização de processos avaliativos e prejudicam a emissão de pareceres conclusivos, devendo os/as profissionais posicionar-se sobre as possibilidades e limites, de acordo com as condições de trabalho em relação à demanda. O exercício da autonomia profissional decorre tanto dos fundamentos de uma determinada área do conhecimento, no caso aqui do Serviço Social, quanto do conjunto de responsabilidades e compromissos éticos da profissão.

Em relação à emissão de opinião técnica ou parecer social, destacamos a particularidade da **teleperícia**, que inclui, por exemplo, a avaliação social da pessoa com deficiência na fase recursal. Emitimos um parecer, a partir de elementos da realidade, com instrumentais selecionados de acordo com a intencionalidade e necessidade da/o profissional, a fim de subsidiar uma decisão judicial ou administrativa. Nessa, temos impossibilidade técnica de nos manifestarmos, sem realizar todos os procedimentos considerados necessários, conforme Nota da

Comissão de Orientação e Fiscalização Profissional do CFESS (Cofi/CFESS) em relação à Resolução CNJ nº 317, de 30 de abril de 2020, sobre a realização, durante a pandemia do novo coronavírus, de perícia socioeconômica por meio eletrônico em processos judiciais cujo assunto seja benéficos previdenciários e/ou assistencial, emitida em 13 de maio de 2020.

O caminho que defendemos não é atender da forma “possível”, ou com menos qualidade, mas cobrar mecanismos de desburocratizar acesso e ampliar direitos, com a concessão dos benefícios de todos os pedidos, antes de uma decisão definitiva, considerando inclusive os dados demográficos que apontam para as enormes desigualdades sociais extensamente comprovadas na sociedade brasileira. A mesma defesa pode valer para a concessão de programas e benefícios estudantis. Considerando inclusive o impacto da pandemia nas condições socioeconômicas das famílias, os critérios extremamente seletivos precisam ser questionados. E o trabalho de assistentes sociais pode se voltar para as questões de acompanhamento da situação vivenciada, a sistematização de indicadores e levantamento de meios para evitar aumento da evasão escolar.

Por outro lado, há um debate mais difícil, no que se refere à emissão de opinião técnica que envolve conflitos familiares, violência doméstica e/ou violação de direitos. A depender da situação, os serviços de orientação, apoio e proteção precisam chegar às pessoas em situação de isolamento. Eles estão presentes? Por qual canal ou porta de entrada a situação chegou a ser identificada e em que medida serão tomadas decisões que impactam as pessoas envolvidas? Tais situações demandarão, a depender de sua gravidade e urgência, de alguma intervenção profissional, sob o risco de causar prejuízos aos direitos humanos.

Consideramos importante destacar ainda que a defesa da democracia envolve a concepção do acesso e usufruto da riqueza socialmente produzida, bem como a participação em processos que afetem a vida de indivíduos e coletividades. Neste âmbito, também se encontram os processos judiciais. Determinados sujeitos, seja por sua condição de classe, etária, de gênero ou pela questão racial, têm sido sistematicamente alijados dos processos de decisão em nosso país. E a afirmação de que são “sujeitos de direito” tem sido tratada, não raras vezes, como um discurso vazio ou como uma expressão formal sem que sequer sejam ouvidos. Em nome da proteção e no uso do poder institucional, legal e do conhecimento de uma determinada área profissional, se produzem decisões, que produzem efeitos. Mas, se não são ouvidos, como afirmar que suas demandas estão sendo consideradas? A defesa da participação dos sujeitos nas decisões institucionais é um compromisso inscrito no Código de Ética do/a Assistente Social. E no impedimento de utilizar instrumentos remotos, o/a profissional pode se vir a ter que pedir

prorrogação de prazo para que, futuramente, tal momento seja oportunizado presencialmente, ou demandar avaliação acerca da necessidade de algum procedimento presencial naquele momento.

Entretanto, as limitações decorrentes do teletrabalho não podem ser ignoradas, em especial porque a intervenção pode acirrar o contexto de conflitos, tensões, ameaças e até novas situações de violência e/ou violação de direitos. A identificação das informações disponíveis, dos elementos iniciais de análise, é necessária para apreender, por sucessivas aproximações, as diversas dimensões ou fatores que condicionam as situações de violência, a partir do conhecimento socialmente produzido acerca destes fenômenos.

Além disso, é necessário considerar a relação entre o sistema de justiça e as políticas sociais. Esse é um debate recorrente, com muita reclamação de profissionais inseridos/as nos serviços da chamada Rede de Proteção, sobre a imposição de requisições ao seu trabalho. Sabemos ainda que, nesse contexto da pandemia, muitos serviços ou atividades consideradas não essenciais, em especial aquelas que envolviam momentos em grupos ou coletivos, foram suspensas. E que os serviços que foram mantidos estão funcionando com tempo de atendimento diferenciado, equipes reduzidas em escala de rodizio e também com muitas limitações em relação às condições de trabalho. Além disso, a atuação da chamada Rede de Proteção também significa que os/as trabalhadores/as destas políticas sociais, que atuam em contextos de muita precariedade, estão sendo expostos/as a riscos de contágio. Bem como podem estar expondo os/as usuários/as dos serviços. Refletir e dialogar sobre quais as condições de trabalho em cada instituição parece ser uma tarefa importante nesse momento, para estabelecer relações que não reproduzam a hierarquização dos diferentes órgãos.

É preciso pensar se, por exemplo, ao solicitar apoio no acompanhamento dos/as usuários pela Rede de Proteção, esta não vai demandar dos/as profissionais visitas domiciliares sem equipamentos de proteção adequados, envolvendo famílias compostas por pessoas que são consideradas de risco e sem protocolos de segurança. Ou, ainda, se isso não implicará em conflito de atribuição entre o caráter investigativo de determinada situação e o caráter protetivo da população. O serviço que responde a requisições judiciais de forma imediata e sem problematizá-las poderá estabelecer vínculos de confiança com a população, para os atendimentos de proteção que demandar?

Defendemos a importância do respeito à autonomia profissional, a construção de entendimentos conjuntos e coletivos junto à equipe de trabalho, assegurando o respeito a cada área de conhecimento e à particularidade de cada profissão, bem como uma atuação respeitosa e

dialógica interinstitucional. E a participação de assistentes sociais em processos que envolvam tomada de decisão, na indicação de ferramentas a ser utilizadas (formas e horários de acesso), consideração da carga horária de trabalho, riscos do trabalho em plataformas *tempo integral* ("*full time*") e os riscos de que o controle das/os trabalhadoras/es seja intensificado por tais ferramentas. Portanto, reivindicamos que as/os assistentes sociais tenham participação efetiva na escolha de estratégias e plataformas a ser utilizadas.

### **Algumas reflexões finais**

O contexto da pandemia acirrou as expressões da “questão social”, mas também ratificou a necessidade de adensamento de debates nossos na emissão de documentos, reafirmando nossa defesa de estudos socioeconômicos, pareceres sociais, como instrumentos de ampliação dos direitos humanos, da democracia, da justiça e da liberdade.

Nossa responsabilidade ética está vinculada às legítimas demandas da população usuária e qualidade dos serviços prestados, sendo necessário que nossa autonomia profissional seja resguardada e que tenhamos capacidade propositiva e crítica diante desse novo contexto. Para tanto, referendamos a importância da pesquisa, estudo, atualização constante, e reforçamos a construção coletiva de planos de trabalho, a educação permanente e a formação continuada e reflexiva sobre nossas ações, finalidades e instrumentais.

A dimensão educativa e pedagógica, compreendida como importante atividade do Serviço Social, não pode ser substituída por automação, repetição e padronização. Que possamos construir respostas profissionais coletivamente, não reforçando a hierarquização entre os serviços e delegando para outro/a o que é responsabilidade da área sócio-ocupacional que ocupamos.

Apontamos que existem limitações que podem ser intransponíveis à realização de estudos sociais com a finalidade de emissão de opinião técnica à distância, considerando as responsabilidades inerentes na realização do estudo, as condições éticas e técnicas de trabalho e seus impactos sobre a vida dos sujeitos envolvidos. Por sua vez, a inércia frente às situações apresentadas também pode implicar em prejuízos, no que se refere à garantia de direitos humanos. Dessa forma, é necessário o debate coletivo sobre os limites e possibilidades do trabalho, considerando as contradições do sistema capitalista, que se expressam nas instituições onde atuamos, e que aparecem ainda mais latentes nesse contexto de crise sanitária.



Fizemos ponderações, ainda, sobre as questões que têm impactos na qualidade do serviço prestado, como as dificuldades de acesso do/a usuário/a à internet, as dificuldades de apreensão da realidade e aquelas relacionadas ao sigilo profissional. Nesse sentido, reiteramos que o desenvolvimento do trabalho no Serviço Social prescinde do contato com os/as usuários/as e que, neste momento, o teletrabalho é entendido como uma excepcionalidade, o que requer o respeito à autonomia profissional e às decisões de caráter técnico-profissional, ou seja, a forma de atendimento mais adequado, em cada situação, deve passar pela análise dos/as próprios/as assistentes sociais. Reafirmamos sempre a garantia e viabilização de direitos para as/os assistentes sociais, o conjunto das/os trabalhadoras/es e usuárias/os das políticas e serviços.

Consideramos, ainda, que o debate coletivo, nos diversos estados, equipes, espaços sócio-ocupacionais, fóruns organizativos, considere os desafios e limites do teletrabalho, bem como indicamos a construção de subsídios ou protocolos de segurança de retorno ao trabalho presencial, para quando houver condições adequadas para tal situação, de acordo com a realidade.

Por fim, entendemos que a organização política da categoria junto aos/às demais trabalhadores/as e articulada aos sindicatos é fundamental para constituir formas de enfrentamento e imposição de limites à exploração, em especial para o debate sobre o teletrabalho e sua conexão com as requisições de maiores índices de produtividade. O teletrabalho aparece como uma das novas configurações do mundo do trabalho e como uma tendência que parece estar no horizonte das lutas sociais deste e do próximo período, e que demanda uma agenda de debates e de organização coletiva sobre condições de trabalho, a natureza do trabalho desenvolvido, isonomia em relação ao trabalho presencial, saúde do/a trabalhador/a e qualidade dos serviços prestados à população.

## **Conselho Federal de Serviço Social (CFESS)**

### ***Gestão Melhor ir à luta com raça e classe em defesa do Serviço Social (2020-2023)***

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado. São Paulo: Boitempo, 2020 (e-book).

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Código de Ética do Assistente Social e Lei 8.662/93 (10ª edição, revista e atualizada). Brasília: CFESS, 2012.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Nota sobre Consultoria Organizacional: particularidades e contradições do trabalho profissional à distância. Brasília: CFESS, 2019. (Documento interno encaminhado aos CRESS por meio do ofício 56/2019)

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Sistematização e análise de registros da opinião técnica emitida pela/o assistente social em relatórios, laudos e pareceres, objeto de denúncias éticas presentes em recursos disciplinares julgados pelo CFESS. Brasília, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/registros-opinioao-tecnica.pdf>

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Nota da Comissão de Orientação e Fiscalização Profissional do CFESS (Cofi/CFESS) em relação à Resolução CNJ nº 317, de 30 de abril de 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1702>

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. RESOLUÇÃO CFESS nº 493/2006. Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social. Disponível em: [http://www.cfess.org.br/arquivos/Resolucao\\_493-06.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/Resolucao_493-06.pdf)

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. RESOLUÇÃO CFESS Nº 556/2009. Procedimentos para efeito da Lacreção do Material Técnico e Material Técnico-Sigiloso do Serviço Social. Disponível em: [http://www.cfess.org.br/arquivos/Resolucao\\_CFESS\\_556-2009.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/Resolucao_CFESS_556-2009.pdf)

FÁVERO, Eunice Teresinha. O Estudo social – fundamentos e particularidades de sua construção na Área Judiciária. In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (org). O Estudo social em perícias, laudos e pareceres técnicos: contribuição ao debate no judiciário, no penitencário e na previdência social. São Paulo: Cortez, 2003.

RAICHELIS, Raquel. Atribuições e competências profissionais revisitadas: a nova morfologia do trabalho no Serviço Social”. In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Atribuições privativas do assistente social 2. Brasília, 2019. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/registros-opinioao-tecnica.pdf>