

Os impactos da Covid-19 no trabalho dos assistentes sociais na Delegacia Especializada do município de Parintins, AM

Denilce Santos de Souza¹

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-4087-9177>

Alice Alves Menezes Ponce de Leão²

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9466-067X>

Marcos Antônio Lima Costa³

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-6908-8004>

Nayara Maura Silva Vieira⁴

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-4182-4246>

Resumo

A pandemia da Covid-19 agudizou os problemas sociais da população, que já vivia em situação de vulnerabilidade social, o que demandou do governo uma força-tarefa de intervenção social, sendo os assistentes sociais alguns dos principais profissionais convocados para a mediação das ações. Este artigo traz como objetivo analisar as condições de trabalho dos assistentes sociais da Delegacia Especializada do município de Parintins, AM, nos primeiros dois anos da pandemia da Covid-19, bem como a nova configuração que as demandas sociais assumiram por ocasião do isolamento social. Este trabalho se utilizou de uma metodologia com foco nas abordagens qualitativas, utilizando-se de pesquisa bibliográfica de foco histórico-crítico e pesquisa de campo com dois assistentes sociais que atuaram de 2020 a 2021 na instituição. A conclusão apontou a sobrecarga de trabalho dos profissionais pelo excesso e agudização das demandas, parcas condições de trabalho e de segurança, o que afetou a saúde física e mental desses profissionais.

Palavras-Chaves: Serviço Social; Trabalho; Covid-19.

The impacts of Covid-19 on the work of social workers at the Specialized Police Station in the county of Parintins, AM

Abstract

The Covid-19 pandemic aggravated the social problems of the population, who were already living in situations of social vulnerability, which demanded from the government a task force of social intervention, and social workers were some of the main professionals called to mediate the actions. This article aims to analyze the working conditions of the social workers of the Specialized Police Station in the city of Parintins, AM, in the first two years of the Covid-19 pandemic, as well as the new configuration that the social demands took on by the time of social isolation. This work used a methodology focused on qualitative approaches, using bibliographic research of historical-critical

¹ Finalista do curso de Serviço Social da Universidade Federal de Parintins – Instituto de Ciências Sociais, Educação e Zootecnia de Parintins (ICSEZ/UFAM). Estagiária do curso de Serviço Social na Delegacia Especializada de Parintins – AM. E-mail: denilcysantos.s@live.com. <https://orcid.org/0009-0000-4087-9177>

² Docente do curso de Serviço Social da Universidade Federal do Amazonas - Instituto de Ciências Sociais, Educação e Zootecnia de Parintins (ICSEZ/UFAM), Doutora em Sociedade e Cultura na Amazônia (UFAM). E-mail: aliceponce@ufam.edu.br. <https://orcid.org/0000-0002-9466-067X>

³ Assistente Social da DECCM-Delegacia Especializada de Crimes Contra Mulheres. Especialista em Projetos Sociais. E-mail: marcoslimaufam@gmail.com. <https://orcid.org/0009-0003-6908-8004>

⁴ Assistente Social da DECCM-Delegacia Especializada de Crimes Contra Mulheres. E-mail: nayaraduda89@gmail.com. <https://orcid.org/0009-0005-4182-4246>



focus and field research with two social workers who worked from 2020 to 2021 in the institution. The conclusion pointed out the work overload of professionals due to the excess and aggravation of demands, poor working and safety conditions, which affected the physical and mental health of these professionals.

Keywords: Social Work; Work; Covid-19.

Tramitação:

Recebido em: 05/10/2022

Aprovado em: 31/01/2023

Introdução

O ano de 2020 foi marcado mundialmente pela pandemia do vírus SARS-CoV-2, que causou a doença conhecida como Covid-19. Os impactos da pandemia foram diversos, ainda mais em uma sociedade já colapsada pela crise estrutural e planetária do capital (MÉSZAROS, 2009), a qual levou a profundas e históricas desigualdades sociais nos países. Na linha de frente da luta contra as mazelas acentuadas pela pandemia estavam os assistentes sociais, que não ficaram isentos dessa nova realidade: o trabalho de inúmeros profissionais do Serviço Social aumentou sobremaneira, sendo enormes os impactos e desafios que tiveram de enfrentar.

Devido aos muitos desafios decorrentes da realidade pandêmica, os profissionais precisaram reafirmar o compromisso com a profissão. Nas palavras de Iamamoto (2008), o Serviço Social é uma especialização do trabalho, inscrita na divisão sociotécnica, onde são inúmeros os campos sócio ocupacionais e a atuação deve estar sempre pautada no projeto ético-político da profissão, que demanda sempre a reafirmação do compromisso com a classe trabalhadora.

A Delegacia Especializada de Polícia de Parintins, está localizada na Rua Irmã Cristine, Bairro Itaúna 2, e possui um atendimento especializado a crimes contra mulheres, crianças, adolescentes e idosos. Ela conta com o trabalho de profissionais do Serviço Social, que contribuem para assistir as vítimas, bem como na apuração de eventuais delitos contra a violação de direitos dessas vítimas. Assim, os profissionais de Serviço Social, enquanto partes de uma equipe multidisciplinar, contribuem nos atendimentos às demandas da instituição, dentro do que cabe à profissão, ou seja, das atribuições e competências do Serviço Social nesse âmbito (IAMAMOTO, 2009).





Durante a pandemia, os dois assistente sociais da mencionada delegacia trabalharam intensivamente, devido ao fato de a instituição policial ser considerada um serviço essencial. Ela funcionou durante todo o período de isolamento social da Covid-19, mesmo com seus funcionários estando sujeitos a se contaminarem com a doença, em um cenário onde ainda não existia vacina e os equipamentos individuais de proteção eram escassos ou de responsabilidade individual de cada profissional.

Assim, este artigo buscou analisar as condições de trabalho dos assistentes sociais da Delegacia Especializada do município de Parintins, AM, nos primeiros dois anos da pandemia de Covid-19, bem como a (nova) configuração que as demandas sociais assumiram por ocasião do isolamento social.

A pandemia foi um período excepcional na vida desses profissionais, que atravessaram o período de isolamento social trabalhando ativamente, mediando de forma atípica muitas demandas novas causadas pela Covid-19 como por exemplo: aumento excessivo das demandas de mulheres, por conviverem mais tempo em casa com seus cônjuges agressores; negligência contra idosos/as que não eram levados para tomar vacina; demandas internas e externas intensificadas e dos interiores vizinhos, etc. Ou seja, foram escancaradas as mais diversas demandas da vulnerabilidade social.

Nessa perspectiva, o debate sobre aspectos que a pandemia da Covid-19 causou evidencia o quanto as desigualdades sociais são inegáveis e escancararam novas facetas provenientes do período de isolamento social (TEJADAS & JUNQUEIRA, 2020).

Dada as condições regionais, o impacto da pandemia ocorreu de forma diferente e particular, como se evidenciará neste trabalho, que tem como referência geográfica o município de Parintins, com uma população estimada de 116.439 habitantes, segundo dados do último Censo (IBGE, 2021), e localizado no interior do baixo Amazonas, a 369 km da capital do estado.

Os dados do Boletim Epidemiológico da Covid-19 da Prefeitura de Parintins (2022) apontam que até o dia 14 de fevereiro de 2022 foram contabilizados 12.013 casos confirmados acumulados e 357 óbitos acumulados, sendo o segundo município do Estado com mais casos confirmados. A afetação intensa pelo vírus possui particularidades específicas inerentes às condições culturais e, também, às dificuldades próprias da realidade do interior da Amazônia, que apresenta problemas de conexão de internet e é de difícil acesso aos serviços assistenciais pelos seus moradores, principalmente aqueles que moram em comunidades rurais



longe da área urbanizada. Por conta do isolamento social, muitas demandas tiveram que ser deslocadas do atendimento presencial imediato para o agendamento remoto, que foi estagnado em razão da dificuldade de acesso à internet, causando lentidão nas respostas às demandas da população.

Essa situação contribuiu para o esgotamento físico e mental dos assistentes sociais que estavam na linha de frente dos serviços assistenciais, uma vez que as demandas se avolumaram e, com isso, intensificou-se a jornada de trabalho desses profissionais, que além de trabalharem em horário comercial na delegacia, ainda trabalhavam em suas casas recebendo demandas via ligações, Whatsapp, e-mail, etc., a qualquer hora do dia ou da noite.

Evidenciou-se também que esses profissionais não tiveram opção de trabalhar somente em home-office como era recomendável, pois logo foram convocados a voltar a seus postos de trabalho, tendo apenas 15 dias de afastamento para o isolamento social.

Este trabalho, portanto, tem o objetivo de evidenciar os desafios do trabalho dos assistentes sociais na Delegacia especializada do Município de Parintins Amazonas. Para isto, utilizou-se da metodologia histórica dialética, analisando a realidade social desses sujeitos para além da sua aparência (NETTO, 2011), bem como foco nas abordagens qualitativas e utilizando-se de uma pesquisa bibliográfica e de campo. Os sujeitos da pesquisa foram dois assistentes sociais que atuaram na Delegacia Especializada de Parintins no período do começo de 2020 ao final de 2021.

É importante destacar que todas as informações contidas neste artigo partem da narrativa dos dois assistentes sociais, obtidas através das entrevistas semiestruturadas e por meio de observação *in loco*, onde constatou-se que na instituição estes profissionais não possuem dados quantitativos, amostrais e nem documentos que fossem possíveis mensurar os números exatos das tipificações dos últimos casos do período pandêmico. Isso ocorreu devido às demandas excessivas que dificultaram a elaboração dos seus instrumentos técnicos operativos.

Condições de trabalho dos assistentes sociais no âmbito da delegacia nos primeiros dois anos da pandemia

As relações de trabalho dos assistentes sociais da Delegacia Especializada de Parintins são caracterizadas pelos vínculos temporários de trabalho, em que os profissionais são contratados pela Prefeitura do município por um determinado tempo, podendo ser renovado,



de acordo com os interesses da administração pública municipal. De acordo com Santos e Manfroi (2015), um contrato de trabalho precário, sem estabilidade contratual, resulta em pouca autonomia por parte dos profissionais, limitando-os nas tomadas de decisões frente à atuação das demandas sociais, o que leva à frustração dos profissionais.

Nesse aspecto, Netto (1996) pontua que essas relações de trabalho precárias estão acentuadas pela lógica da sociedade capitalista, aprofundando-se a alienação pelas alterações nas relações sociais. Podemos observar essas relações na fala do/a assistente social 1 que diz:

Por várias vezes eu já pensei em desistir de ser assistente social que é um trabalho muito desafiador e fatigante, pois tem casos que sugam todas as nossas energias e é muito desvalorizado e não tem reconhecimento nenhum (Pesquisa de campo, 2022).

Conforme o relato, observa-se que o trabalho dos assistentes sociais é pouco reconhecido e com pouca autonomia, mas também muito desafiador, pois, segundo Iamamoto (2009), o assistente social é ser um trabalhador assalariado, que ao mesmo tempo em que trabalha para o capital, trabalha também contra essa força hegemônica, lutando contra toda e qualquer forma de desigualdade e injustiça social. Torna-se assim um trabalho pouco valorizado e alienado, pois segundo a autora é impossível dissociar a alienação do trabalho assalariado.

O período de isolamento social ocasionou um impacto considerável na rotina de trabalho desses profissionais, o que tornou, de acordo com Silva e Raichelis (2015), o trabalho ainda mais precário, rotativo, inseguro, sem descanso e sem horários fixos, surgindo como uma nova estratégia do capitalismo sobre a gestão do trabalho, flexibilizando o trabalho de formas diferenciadas, sendo o fio condutor da redução e minimização dos direitos trabalhistas, com intensas jornadas de trabalho e poucos direitos trabalhistas.

Como retratado na fala do assistente social 2:

Tivemos apenas 15 dias de isolamento social, a pandemia pra gente começou em Março de 2020, eu não consigo esquecer quando começou, porque assim, também nesse período eu perdi meu pai, que pegou a Covid também. Então, meu pai foi o quarto que faleceu aqui de Parintins na capital do estado. Foi justamente logo no começo mesmo da pandemia, a verdade é que ninguém estava preparado pra isso. Então tentamos improvisar as coisas e levamos no home-office até onde deu, mas depois o home-office atrapalhou, que tinha demandas que tinham que ser presencial mesmo. Porque antes da pandemia a delegacia recebia demandas de umas 100 pessoas por dia, depois foi muito



reduzido, às vezes com 2 atendimentos, no máximo até 6 pessoas por dia, dividindo do remoto ao presencial (Pesquisa de Campo, 2022).

De acordo com a narrativa, vale destacar que tais profissionais não puderam parar, muito menos serem afastados do seu posto de trabalho, e desde março de 2020 até o final de 2021, os assistentes sociais trabalharam seguindo os decretos do Governo do Estado, o qual limitava o quantitativo de atendimentos: antes da pandemia era estimado em cerca de 100 pessoas atendidas por dia na instituição; na pandemia, com o decreto, os profissionais conseguiam atender em média apenas 6 pessoas por dia.

Observa-se na fala do profissional que eles tiveram que trabalhar de forma fragilizada tanto emocionalmente como fisicamente, sendo que os mesmo não tiveram nem o luto respeitado e foram colocados à frente do trabalho de qualquer forma para atender aos usuários, mesmo abalados mentalmente. Sentiram-se frustrados e culpados por não conseguirem atender a todas as demandas e também pelo sentimento de que estavam colocando suas vidas e também as de seus familiares em risco, imersos nesse universo de trabalho cheio de medos e incertezas.

Sabe-se que para um atendimento mais humanizado de trabalho durante o período de isolamento social, era necessário que fossem fornecidos equipamentos de biossegurança para a proteção individual dos profissionais que estavam trabalhando com o público em geral. Como Antunes (2020) diz, foi um trabalho sob fogo cruzado, em um cenário desolador, onde o profissional tinha em seu trabalho o aumento da precariedade, exploração e fragmentação devido à desorganização própria do momento e a falta de investimento para a mínima proteção do trabalhador.

Para o atendimento ao público o Governo do Estado forneceu apenas os equipamentos de biossegurança mais essenciais: máscaras, luvas e álcool em gel, e apenas para uso interno na instituição. Assim, quando os profissionais precisavam fazer algum atendimento externo, devido às escalas de atendimento, acabavam tendo de comprar máscaras com seu próprio dinheiro, já que acabavam ficando mais horas no atendimento externo e precisando trocar seus equipamentos. Essas poucas condições de trabalho e o risco constante às próprias vidas levaram os profissionais a assumirem alguns custos monetários também.

Ainda, conforme Tejadas e Junqueira (2021), no contexto da pandemia muitas instituições tiveram que se utilizar dos meios virtuais para atender à população, e os



assistentes sociais não estiveram isentos a essa realidade. Foram demandadas deles novas competências profissionais no uso de tecnologias para a mediação pelo meio virtual, o que acabou fragmentando os atendimentos, congestionando o sistema e não sendo possível atender a todas as demandas dos usuários. Assim, se, por um lado, os assistentes sociais trabalhavam sob pressão da instituição empregadora, por outro lado, também sofriam pressões e ameaças por parte da população usuária, conforme descreve o/a o/a assistente social 2:

Lembro que eu estava em Manaus, porque meu pai estava em coma que ele foi entubado daqui. Aí, uma mulher ligou querendo que eu resolvesse um problema de briga da mãe dela, ai eu falei pra ela que eu não estava em Parintins. Ai ela começou a falar que ia me denunciar na rádio, disse que eu tava atendendo muito mau ela. Então eu tive que falar pra ela: Senhora meu pai ta entubado aqui em Manaus, e eu não sei o que vai ser e eu não tô com cabeça! (Pesquisa de Campo, 2022).

A rádio, em Parintins, é o principal veículo de comunicação pública, em que notícias, denúncias e entretenimento se misturam. Nesse sentido, a ameaça do usuário ao profissional se deu na tentativa de desqualifica-lo, ameaçando o seu vínculo empregatício. O que vemos é que esse tipo de ameaça se configura como assédio moral horizontal, pois ameaça expor o profissional a uma situação constrangedora, causando danos à sua postura profissional e colocando o seu trabalho em risco.

Isso acontece como forma de manchar a imagem do profissional e qualifica-lo como incompetente (VICENTE, 2015). Conforme o autor, o “objetivo principal do assédio moral no trabalho de assistentes sociais é justamente a quebra da “espinha dorsal” da profissão” (Ibidem, p. 571). Ou seja, o assédio moral, torna-se uma das estratégias do sistema capitalista, que cria formas sutis de atacar todas as formas de organização dos trabalhadores, para não reivindicarem seus direitos e acharem que isso é algo que deve ser relevado, que não é culpa da instituição, mas sim da própria população que não compreende.

Outro aspecto que contribuiu para a lentidão na resolução dos casos foi o desvio das demandas que eram de outras instituições, mas que chegavam à delegacia em virtude do fechamento de vários serviços de atendimento à população, conforme explica o/a assistente social 1:

O atendimento da delegacia aumentou demais! O Serviço Social ficou congestionado porque tinha casos que não eram específicos pra delegacia, mas era pra Defensoria, ou pro Ministério Público, então todos esses

processos chegavam, mas a gente não conseguia resolver essas demandas que dependiam do trabalho em rede (Pesquisa de Campo, 2022).

Percebe-se que os assistentes sociais passaram por muitas situações de risco, chegaram até se contaminar durante o seu trabalho profissional, o que trouxe sequelas físicas e psicológicas. Isso ocorre, de acordo com Vicente (2015), com trabalhadores cujos vínculos de trabalho são mais vulnerabilizados, que são expostos a maiores condições de risco e consequentemente a exploração do seu trabalho, evidenciando sofrimentos e adoecimentos como novas formas de precarização do trabalho.

Segundo Antunes (2020), embora essas relações precarizadas de trabalho sejam uma tônica comum do modelo de produção capitalista contemporâneo, a pandemia agudizou ainda mais essas relações. Desta forma, relacionando esse processo às condições de trabalho dos assistentes sociais da delegacia, observa-se que a estrutura do modelo capitalista é presente em toda a relação de trabalho, trazendo novas formas de precarização, por meio da pouca autonomia desses profissionais, pouco reconhecimento profissional e da não garantia dos direitos essenciais trabalhistas, o que sobrecarregou o trabalho deles, demandando respostas rápidas e superficiais, devido à falta de preparo diante do novo delineamento dos problemas sociais que se configuraram no seio do isolamento social.

A (nova) configuração das demandas sociais durante o período de isolamento social da pandemia da covid-19

No âmbito do trabalho institucional da delegacia especializada de Parintins, observa-se que os profissionais são muito requisitados para averiguar, mediar e elaborar os relatórios sociais investigativos e pareceres sociais para subsidiar a tomada de decisões judiciais.

No entanto, as demandas que foram configuradas no período de isolamento social ganharam contornos específicos, demandando respostas urgentes. O processo de reflexão crítica foi comprometido em virtude da urgência. Neste sentido, de acordo com Pontes (1997) o processo de reflexão crítica ocorre por meio da dialética marxista crítica, da práxis social que analisa a contradição histórica da sociedade atual. Levando o debate para o cenário pandêmico, que ainda se entrelaça com a mediação por meio do uso da tecnologia, foi demandado dos trabalhadores novas formas de mediação, mas com um reducionismo das suas



potencialidades de forma muito acelerada, sem a capacidade de ultrapassar o imediatismo e com o agravo do distanciamento social. Dessa forma,

[Esses] profissionais foram direcionados(as) para o trabalho remoto sem qualquer preparação, utilizando-se, em geral, de recursos próprios para a realização das atividades laborais. Os(as) profissionais acabaram, na maior parte dos casos, por utilizar seus notebooks, telefones celulares, pacotes de dados da internet, rede wi-fi, energia elétrica, entre outros recursos, para atender às requisições institucionais nesse período (TEJADAS & JUNQUEIRA, 2021, p. 110).

Por conta dessas requisições institucionais, as mediações profissionais se tornaram por vezes superficiais, já que, de acordo com os autores, para uma mediação não assistencialista e nem superficial é necessário um aprofundamento sobre as demandas de modo que se possa fazer uma verdadeira crítica, para se ter respostas da realidade social mediada e não de forma repentina. Porém a pandemia chegou repentinamente, deixando todos comprometidos e desorientados, colapsando os serviços e aumentando as demandas sociais, ocasionando uma sobrecarga de trabalho jamais vista antes por conta das demandas que aumentaram, o que é corroborado pelo/a assistente social 1:

Houveram momentos muito difíceis, eram muitas demandas e a gente tentava não transparecer nossos problemas pessoais, mas teve momentos que não era possível, porque a pandemia misturou tudo e tinha horas que a gente também estava precisando de uma assistência (psicológica), de uma palavra, de um ombro amigo e nós assistentes sociais não pudemos parar, tivemos mesmo que ficar na linha de frente da Covid-19, então essa é uma experiência que eu espero que não volte mais (Pesquisa de Campo, 2022).

Observa-se que esses profissionais sofreram impactos profundos tanto na vida profissional como na particular, sofrendo transtornos que são evidentes conforme a fala do/a profissional, que aparentemente sentiu-se bastante fragilizada ao lidar com os desafios provenientes desse novo cenário. Isso evidencia a precariedade até nas condições éticas da profissão, mostrando a tensão dos profissionais ao terem de lidar com os problemas sociais da população usuária e sendo afetados também em suas vidas particulares.

Isso reforça que a pandemia só escancarou ainda mais as vulnerabilidades da questão social, assim como trouxe uma (nova) configuração para as demandas sociais durante o período de isolamento social. Exemplo disso foram os casos de violência doméstica, que aumentaram consideravelmente, segundo relatos dos assistentes sociais:



Só pra você ter uma ideia à violência contra mulher praticamente triplicou nesse período. Em 2019 era mais ou menos uns 120 casos por ano, durante a pandemia foi pra mais de 370 a 400 atendimentos ao ano [...] O lado bom de tudo foi que esse publico alvo das mulheres que antes não tinha muita visibilidade pro estado, agora passaram a ser vistas. Após as subnotificações foi possível perceber que a violência contra mulher não ocorria somente nos períodos festivos como carnaval e festival, mas os agressores estavam aqui mesmo e não vinham só de fora. E na pandemia eles (agressores) passaram a conviver, mas tempo com essas mulheres. Foi ai que governo do estado passou a fazer mais vista grossa pra tudo isso (Pesquisa de Campo, 2022).

Ou seja, antes da pandemia essas demandas eram mais recorrentes em períodos festivos, como no período do carnaval e no Festival de Parintins. Estas são as duas maiores festas do município, e era somente nesses períodos festivos que havia ações mais intensas contra a violência das mulheres, já que se acreditava que era quando mais ocorriam crimes contra mulheres, pois vinham muitas pessoas de fora da cidade e também se achava que a maioria dos agressores também vinha de fora.

Entretanto, durante o período de isolamento social as demandas de violência doméstica triplicaram, mesmo com a ausência dos períodos festivos, percebendo-se assim uma nova configuração dessas demandas sociais, ou seja, desmascarando a realidade: enquanto que em 2019 ocorreram cerca de 120 casos notificados, durante os dois últimos houve mais de 400 notificações. A causa provável disso é o fato de as mulheres ficarem mais tempo em casa com seus agressores (conforme relatos dos Assistentes Sociais).

As demandas de violência contra idosos também aumentaram durante o período de isolamento social, a sua nova configuração ocorreu justamente por conta da pandemia, em que os idosos foram os mais afetados pelo vírus, ocasionando muitos casos de negligencia por parte de familiares dos idosos, que por vezes não lhes permitiam assistência médica.

Os relatos chegavam por parte do trabalho multiprofissional dos agentes comunitários de saúde juntamente com os assistentes sociais da área da saúde, que relatavam o descaso do cuidado aos idosos, em que os assistentes sociais das Unidades Básicas de Saúde – UBS acionavam a rede de atendimento da delegacia para que fosse feita a mediação, já que passaram a ser denominadas como violação de direito dos idosos. Foram inúmeras as denúncias de pessoas que não levavam seus pais, avós ou pessoas idosas que cuidavam pra tomar as doses de vacina e pessoas que não queriam a presença da equipe de saúde na casa. Conforme relata o/a assistente social 2,





Houve o caso de uma senhora de 85 anos que me chamou muita atenção, ela morava com o filho dela que era responsável pela idosa, mas esse filho nunca aceitava a presença dos profissionais quando iam visitar para ver se a idosa tinha tomado as vacinas e se estava sendo bem cuidada. Ele tratava muito mal os profissionais da UBS que faziam a visita, depois ele começou a deixar a idosa trancada, aí o pessoal do posto não conseguiam ter acesso tanto de informações da idosa como de saber sobre a saúde e o do uso de medicamentos dela. Então foi que o pessoal do posto acionaram a gente, aí fomos fazer a apuração do caso aí a equipe medica estava do lado de fora aguardando, então nós fomos e conseguimos entrar na casa aí verificamos e vimos que ela já tinha uma cuidadora de idoso aí ela falou: olha ela come de tudo só que ele não traz comida, nem deixa os médicos atender e o que ta matando ela é a fome. Então esse caso foi muito intrigante pra gente porque ele vendia comida e mesmo assim a idosa passava fome, aí nos notificamos o CREAS e foram atrás dos netos da idosa aí foram atualizar as vacinas ela não tinha tomado nenhum tipo de vacina, aí tava totalmente irregular, a casa insalubre cheia de goteiras, com muito mato no terreno. Aí ele ficou respondendo por maus tratos de idoso, prendemos ele aí o CREAS e a saúde assumiram o trabalho, foi passado o benefício da idosa para uma neta que ficou responsável pela idosa. Esse foi um dos casos que ficou muito marcante na minha cabeça mas não foi um caso isolado não, foi apenas um dos casos dessa pandemia (Pesquisa de Campo, 2022).

Em contrapartida, os casos de violências contra crianças e adolescentes “diminuíram”, gerando assim uma inquietação por partes dos profissionais, por saberem que esses casos tinham apenas parado de ser relatados, já que as crianças não estavam frequentando as escolas, principais locais de denúncia desse tipo de crime. Ou seja, a nova configuração da pandemia fez essas demandas irem no sentido contrário ao das violências domésticas: enquanto as últimas aumentaram durante todo o ano, as primeiras foram mascaradas, e somente com o retorno das crianças às escolas é que começaram a surgir de todas as escolas os relatos e denúncias de abusos e violência contra esses vulneráveis e que ainda não haviam sido contabilizados.

As demandas oriundas das regiões afastadas, os interiores do município, ficaram desfalcadas, pois devido às medidas protetivas de restrição, não era possível aos assistentes sociais fazerem ações sociais nesses lugares, como era de costume antes da pandemia. Antes eles viajavam para fazer as ações e averiguar as demandas dessa população. Assim, a população interiorana, que possui menos informações e é menos esclarecidas, por muitas vezes não conseguiam acessar os serviços online e agendar atendimentos nesse período. Por causa da nova configuração, diminuíram-se as denúncias dessas demandas no período



pandêmico, em que não era possível atender esses usuários, e aumentaram-se as demandas no pós-isolamento social, em que estão sendo retomadas.

Sobre as visitas domiciliares, antes da pandemia normalmente eram realizadas cinco visitas domiciliares ao dia, mas com o advento da pandemia o número caiu para uma visita ao dia, quando era possível, e sempre sendo muito desafiante manter o distanciamento social, pois nessas intervenções era usado apenas luva, máscara e álcool em gel, ou seja, não havia os equipamentos de biossegurança completos, gerando desconforto e insegurança aos profissionais e usuários, já que não era possível falar com os usuários em um tom mais baixo por conta da máscara que abafava a voz, nem podiam chegar muito próximo por conta do distanciamento social, nem era possível sentar-se para uma abordagem mais tranquila e humana, o que dificultava muito a intervenção.

Muitas vezes os assistentes sociais precisavam falar gritando para que os usuários pudessem ouvir, mas com isso a vizinhança escutava e isso infringia o sigilo profissional, conforme prescrito no Código de Ética (Lei 8.662/1993, Art. 17). Ainda, os atendimentos eram feitos por escalas de prioridade, então foi um momento bem delicado, pois havia muitas demandas que precisavam de uma vistoria por meio da visita domiciliar, porém nem todas eram possíveis de serem feitas presencialmente, mas sim por meio de ligações, o que acabava comprometendo a abordagem e a escuta qualificada.

As demandas por denúncias via telefone eram feitas praticamente 24 horas por dia. Uma das estratégias adotadas pela instituição foi fornecer para a população um cartaz com vários números de telefone de outros serviços públicos, para que a população pudesse ligar e fazer denúncias ou pedir informações. Então os números dos assistentes sociais foram disponibilizados para as demandas do Serviço Social, conforme relata o/a assistente social 2:

Meu número eu tive que disponibilizar pela delegacia, ai foi muito complicado, nessa época eu recebia ligações de madrugada, era pessoas denunciando que cachorro tava latindo, pessoas denunciando que tava tendo uma briga, porque eles pegavam o número e denunciavam tudo: eram festas, barulhos de cachorro, brigas e todos os tipo de assuntos, então eles pegavam todos os tipos de casos e na hora que dava eles ligavam, de dia, de noite, de madrugada não tinha hora e ficou como se fosse um 0800 meu telefone e foi coisa de louco mesmo e era meu particular, que não tem corporativo (Pesquisa de Campo, 2022).

Vemos que, como forma da população relatar os casos de violação de direitos de mulheres, idosos, crianças e adolescentes, os profissionais tiveram que disponibilizar seus



números de celular particulares. Somando-se à problemáticas de condições mínimas e precárias de trabalho, foram entrelaçadas as vidas pessoal e particular desses profissionais, os quais muitas vezes foram acordados de madrugada com o celular tocando e pessoas fazendo denúncias que nem eram de competência deles.

Percebe, pela configuração das demandas sociais durante o período de isolamento social da pandemia da Covid-19, que houve situações intensas e atípicas, evidenciando novas realidades sociais e mascarando outras. Somente agora, dois anos depois da pandemia, com as medidas de flexibilização do atendimento, é que os assistentes sociais estão tendo mais condições de refletirem acerca do que houve.

Considerações Finais

Constatou-se que a pandemia da Covid-19 reconfigurou o trabalho dos assistentes sociais, mascarando as demandas que não foram notificadas e escancarando outras expressões da questão social, a exemplo das demandas de violência contra as mulheres, ficando muito em evidência esse público como nunca antes se tinha visto. Com os altos índices de violência contra mulheres, o governo estadual se sentiu na obrigação de dar uma contrapartida ao município de Parintins, e daí surgiu o Serviço de Apoio a Mulheres, Idosos, Crianças e Pessoas com Deficiência – SAMIC. Além disso, houve um curso de capacitação para que os profissionais de diversas áreas pudessem debater como iriam voltar para o “novo normal”. O SAMIC foi implantado recentemente no município e vem trazendo suporte para o serviço social em geral.

Observou-se o quanto o isolamento social impactou o trabalho dos assistentes sociais, trazendo diversas expressões da questão social, as quais, segundo (IAMAMOTO, 2000), são de toda ordem em uma sociedade já colapsada, reflexo do sistema capitalista que detém de mecanismos de exploração, que enxuga direitos sociais, se alinhando ao Estado capitalista, que tem no desemprego e no subemprego formas condensantes de subalternizar cada vez mais as condições de trabalho, reprimindo qualquer forma de luta por garantia de direitos trabalhistas.

Assim, este artigo trouxe reflexões importantes ao analisar de forma crítica, e à luz do referencial teórico-metodológico, “a interpretação como um processo mental por meio do qual se procura inferir um significado mais amplo para a informação empírica acolhida” (SORIANO, 2004, p. 241).



Analisamos as condições de trabalho dos assistentes sociais da delegacia especializada do município de Parintins Amazonas nos primeiros dois anos da pandemia da Covid-19, bem como a nova configuração que as demandas sociais assumiram por ocasião do isolamento social. Vimos que isso impactou e trouxe para o trabalho desses profissionais novas reflexões acerca dessa tão recente atualidade, com as novas configurações que tomaram proporções assustadoras e novas formas de precarização, reafirmando a questão central da exploração capitalista nas relações de trabalho (ANTUNES, 2020).

Referências

ANTUNES, R. **Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado**. Coleção Pandemia Capital. São Paulo: Editora Boitempo, 2020.

BRASIL. Governo Federal. **Brasil confirma primeiro caso do novo coronavírus**. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/saude-e-vigilancia-sanitaria>. Acessado: 11.05.2022.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: Trabalho e formação Profissional**. Editora Cortez: São Paulo, 2000.

_____. **Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche: Capital financeiro, trabalho e questão social**. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

_____. Os espaços sócio ocupacionais do assistente social. In: **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Unidade IV: O significado do trabalho do Assistente Social nos distintos espaços sócio-ocupacionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, p. 341-375, 2009.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/am/parintins.html>. Acessado: 09.05.2022.

MÉSZAROS, I. **A crise estrutural do capital**. São Paulo: Boitempo, 2009.

NETTO, José Paulo. Transformações societárias e Serviço Social. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, ano XVII, n. 50, 1996.

_____. **Introdução ao estudo do método de Marx**. São Paulo. Expressão Popular, 2011.

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação e serviço social**. 2. Ed. São Paulo: Cortez, 1997.

SANTOS, Maria Teresa dos; MANFROI, Vania Maria. **Condições de trabalho das/os assistentes sociais: precarização ética e técnica do exercício profissional**. Rio de Janeiro: Revista em Pauta, 2015.





RELEM – Revista Eletrônica Mutações
©by Ufam/Fic/Icsez

SILVA, Ociana Donato da; RAQUEL, Raichelis. **O assédio moral nas relações de trabalho do (a) assistente social**: uma questão emergente. São Paulo: Revista Serviço Social e Sociedade, 2015.

SORIANO, R. R. **Manual em Pesquisa Social**. Tradução de Ricardo Rosenbusch. Petrópolis, RJ Vozes, 2004.

TEJADAS, Silva da Silva e JUNQUEIRA, Maíz Ramos. Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 140, p. 101-117, jan./abr. 2020.

VICENTE, Damares. **Desgaste mental de assistentes sociais**: um estudo na área da habitação. São Paulo: Revista Serviço Social e Sociedade, 2015.

