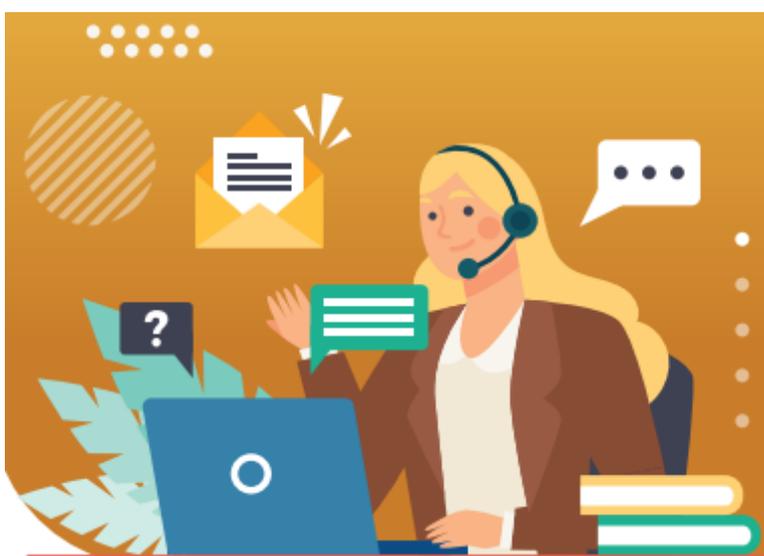


INFORME TÉCNICO

001/2021 - CPSB/SSS/SAAS/SETASC-MT

Cuiabá - MT, 05 de Maio de 2021.

Orientações às gestões e trabalhadores municipais quanto ao trabalho remoto, modalidade utilizada nas unidades socioassistenciais no contexto da Pandemia COVID 19



SAAS/SETASC-MT

Expediente:

Rosamaria Ferreira de Carvalho
Secretária de Estado de Assistência Social e
Cidadania

Leicy Lucas de Miranda Vitória
Secretária Adjunta de Assistência Social

Cristina Setsuco Siqueira Saito
Superintendente de Serviços
Socioassistenciais

Equipe responsável pela elaboração

Coordenadoria de Proteção Social Básica

1. Objetivo

A Secretaria Adjunta de Assistência Social, por intermédio da Coordenadoria de Proteção Social Básica, apresenta o Informe Técnico a seguir com o objetivo de orientar às gestões e trabalhadores municipais quanto ao trabalho remoto no contexto da COVID-19 em atenção ao Decreto nº 874, de 25 de março de 2021, que atualiza a classificação de risco epidemiológico e fixa regras e diretrizes para adoção, pelos Municípios, de medidas restritivas para prevenir a disseminação da COVID-19 e dá outras providências.

2. Apresentação

A Assistência Social é considerada atividade essencial e nesse momento é imprescindível dialogarmos sobre a organização e realização do trabalho/atendimento remoto pelas equipes de referência dos CRAS, evitando assim o contágio dos trabalhadores e/ou usuários.

É importante lembrar que, de acordo com Informe 2, da Frente Nacional em Defesa do SUAS e da Seguridade Social/2020, o atendimento nas unidades de CRAS deve ocorrer sempre de forma presencial e que o trabalho remoto deve ocorrer em caráter excepcional e articulado ao trabalho presencial, conforme planejamento das equipes dos serviços.

Sabemos que muitos cidadãos demandarão atenção presencial por não disporem de tecnologias que podem ser usadas remotamente, como telefone fixo, celulares, computadores e outros.

Entretanto, nesse período de pandemia e devido ao alto número de contaminação, é necessário adotarmos medidas de contenção da doença.

2. Marco Normativo

BRASIL. **Consolidação das leis do trabalho – CLT e normas correlatas.** – Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2017. 189 p.

BRASIL. **Norma Operacional Básica – NOB/Suas.** Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – Secretaria Nacional de Assistência Social, MDS, Brasília, 2012.

Cardoso, Bruno. O que é teletrabalho, quais suas vantagens e as novidades trazidas pela Reforma?. JUSBRASIL.

Disponível em:

<https://brunonc.jusbrasil.com.br/artigos/603033170/o-que-e-teletrabalho-quais-suas-vantagens-e-as-novidades-trazidas-pela-reforma.>

Acesso em: 19 de abril de 2021.

Frente Nacional em Defesa do SUAS e da Seguridade Social. **INFORME 2 Assistência Social no enfrentamento ao COVID-19**, In: Apoio Necessário Às/Os Trabalhadoras/Es do Sistema Único de Assistência Social no Contexto Da Pandemia do Covid-19. 2020.

Secretaria Municipal de Assistência Social de Mato Grosso do Sul - SAS/MS. **SCFV Remoto. Roteiro Covid - 19.** Mato Grosso do Sul. 2020.

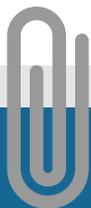
Vieira, Tatiane. **O que é teletrabalho?**. TECNOBLOG.

Disponível em:

[https://tecnoblog.net/357399/o-que-e-teletrabalho/.](https://tecnoblog.net/357399/o-que-e-teletrabalho/)

Acesso em: 19 de abril de 2021.

Uma das alternativas de biossegurança para evitar a disseminação do vírus é o distanciamento, evitando a aglomeração das pessoas nas unidades de CRAS, nos atendimentos presenciais. Por esse motivo, a opção pelo trabalho remoto é necessária, pois os usuários continuarão recebendo o atendimento que lhes é devido.



2.1. O que é o trabalho remoto ou teletrabalho

De acordo com a Reforma Trabalhista, Lei 13.467/2017 que introduziu o Capítulo II - A na CLT - o teletrabalho consiste na:

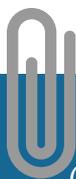
“(...) prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com utilização de tecnologias de informação e comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo.

A prestação do serviço em teletrabalho pode se dar em qualquer lugar, podendo ser prestado na residência do empregado.

De acordo com o artigo consultado, trabalho remoto, home office e a distância são outras formas de denominar o teletrabalho. Diante disso, orientamos que o trabalho remoto pode ser uma opção:

- Quando há profissionais do grupo de risco entre os trabalhadores da unidade e,
- Realizado pela equipe que se encontra no CRAS, mas na forma de atendimento remoto, prevenindo aglomeração, garantindo o vínculo e a continuidade do atendimento/acompanhamento aos usuários do SUAS.





2.2. Objetivos do Trabalho Remoto

(Informe 2, da Frente Nacional em Defesa do SUAS e da Seguridade Social/2020)



- Dar continuidade ao processo de acompanhamento do usuário;
- Conhecer possíveis agravamentos das situações de vulnerabilidade e risco social;
- Reconhecer novas demandas de cuidado em momentos de sofrimento coletivo, tais como vivência de preconceito, discriminação, violência, luto e outras;
- Apoiar as famílias que tenham crianças e, ou pessoas idosas com a oferta de atividades atrativas, que podem ser propostas por educadores/orientadores sociais e terapeutas ocupacionais do SCFV (caso houver), por meio de vídeos, dentre outras tecnologias assistivas de convivência;
- Equipes de referência devem ter organizado, mapeado nos territórios as fontes de apoio para as famílias em atendimento e/ou em acompanhamento, como familiares, amigos e vizinhos;
- Ofertar informações que contribuam para ampliar as redes de apoio no território;
- Manter os vínculos estabelecidos entre usuários e equipes de referência dos serviços e benefícios socioassistenciais;
- Orientar e levantar dúvidas sobre ações preventivas e de cuidados nos casos suspeitos ou contágio, de acordo com as orientações das autoridades de saúde;
- Orientar sobre o funcionamento dos serviços e unidades socioassistenciais e o acesso aos benefícios socioassistenciais.



2.3. Sugestão de roteiro de conversa a ser utilizado nos trabalhos remotos:

(que devem ser adaptados de acordo com o objetivo definido)

- É fundamental uma atenção particularizada e prioritariamente por conversas e não mensagens automáticas;
- Apresentar o motivo do contato;
- Remeter a última vez que conversou com a pessoa e perguntar como está a situação agora;
- Dar continuidade à conversa a partir da atualização da situação que justifica o acompanhamento particularizado, registrando nos prontuários o que for importante para continuidade deste trabalho;
- Perguntar como tem sido o cotidiano desse usuário nesses tempos de pandemia, o que mudou, o que continua da mesma maneira;
- Dedicar mais atenção e fazer perguntas que facilitem narrativas de mudança da situação para captar possíveis agravos em decorrência do isolamento social;
- Perguntar sobre as redes de proteção com as quais contavam, se elas se mantêm, se foram fragilizadas nesse momento e por quê;
- A depender da composição familiar, conversar sobre como estão as relações entre as pessoas que cuidam e as que são cuidadas para mapear sobrecargas, conflitos e possíveis vivências de violação de direitos e/ou violência;
- Oferecer propostas de atividades sempre que for notada sobrecarga de um dos membros da família;
- Saber se houve nascimentos ou mortes que modificaram a rede de apoio e como estão lidando com a situação;
- Organizar atividades em grupo de usuários mediadas por tecnologia, quando for possível;
- A depender da rede de serviços e de apoios comunitários existentes no território conversar sobre como estão as relações cotidianas, sobre o acesso aos serviços e o acesso às demais redes de apoio;
- Informar como os serviços socioassistenciais estão organizados para fortalecer essa rede de apoio;
- Colocar-se a disposição;
- Informar a frequência que esse contato vai acontecer;
- Ao final do contato, sempre registrar as informações relevantes para dar continuidade aos contatos remotos e as informações que devem ser compartilhadas com os demais membros da equipe de referência do serviço e com outras equipes.



2.4. Dicas para realização do atendimento remoto



2. 4.1 Realizar pesquisa com os usuários dos serviços para identificar quem possui recursos tecnológicos para participação nas atividades remotas;

2.4.2. Após a identificação, o atendimento poderá acontecer da seguinte forma:

- I - Ligação telefônica para as famílias sem acesso a ferramentas tecnológicas;
- II - Ligação telefônica e mensagens de texto SMS para famílias com acesso a telefone e/ou celular convencional; e
- III - Utilização de Whats App, e-mail e vídeo chamada para famílias com acesso a smartfone e internet.

2.4.3. Quando o atendimento remoto for realizado em grupo, se faz necessário definir regras como:

- I - Dias para envio das atividades;
- II - Dias para realização das atividades;
- III - Dias para avaliação das atividades pelos usuários e/ou familiares e para sugestões de novas atividades;
- IV - Respeitar os participantes do grupo e suas opiniões;
- V - Evitar fotos e imagens dos usuários realizando as atividades;
- VI - Preservar imagens de crianças;
- VII - Garantir sigilo;
- VIII - Grupos de crianças e adolescentes do SCFV, se faz necessário contato e autorização dos pais e/ou responsáveis.
- IX - Famílias e usuários do SCFV de 6 a 15 anos e de 15 a 17 anos: realizar pesquisa para verificar disponibilidade de pais e/ou responsáveis para participação no SCFV remoto. Nesse caso, o responsável será o mediador na realização das atividades.



2.4.4. Informar as regras para contato com os profissionais como:

I - Estabelecer horários para contato;

II - Informar telefones do CRAS para informações e outros assuntos;

III - Não realizar atendimento no grupo.

2.4.5. Informar que é proibido:

I - Tratar de assuntos que não tenha relação com os objetivos do grupo;

II - Divulgação de qualquer tipo de vendas;

III - Propaganda Políticas Partidárias;

IV - Questões religiosas; e

V - Postagens de Fake News.

Atenção



Os técnicos de referência que estão em teletrabalho devem executar as ações em conjunto com a equipe que se encontra trabalhando presencialmente. Deve participar de reuniões regulares, mesmo que virtual, com a equipe em trabalho presencial, gestores e coordenadores, para avaliação, execução e planejamento das ações, ou seja, deve haver compartilhamento de responsabilidades.



Oferta de serviços, programas, projetos e benefícios públicos gratuitos com qualidade e continuidade, que garantam a oportunidade de convívio para o fortalecimento de laços familiares e sociais. (NOB - SUAS).



Proteção à privacidade dos usuários, observando o sigilo profissional, preservando sua intimidade e opção e resgatando sua história de vida. (NOB-SUAS).



Observar as possibilidades tecnológicas dos usuários e da equipe, para a execução de ações remotas no SCFV, abordando temas e atividades com base nos eixos orientativos: Participação, Convivência Social e Direito de ser; previsto na normativa do serviço (Perguntas Frequentes do SCFV, 2017).



Ressalta-se que o SCFV não trabalha somente com datas comemorativas, mas com temas ou atividades de acordo com a realidade ou demanda que se apresenta no território, ou seja, devem ser pensadas e planejadas a partir das aquisições que se pretende alcançar com os usuários, levando em conta o período necessário.



Cabe aos gestores municipais propiciar as condições necessárias (equipamentos de proteção individual - EPI, veículos, acesso a tecnologia) para que as equipes executem as ações tanto presencial quanto remotamente.

SAAS/SETASC-MT

Secretaria Adjunta de Assistência Social

TELEFONE: (65) 3613-5711

EMAIL: saas@setasc.mt.gov.br

Superintendência de Serviços Socioassistenciais

TELEFONE: (65) 3613-5793

EMAIL: superintenciadeservicos@setasc.mt.gov.br

Coordenadoria de Proteção Social Básica

TELEFONE: (65) 3613-5731/(65) 9 9339-8422

EMAIL: protecaobasica@setasc.mt.gov.br

ACESSEM AS NOSSAS REDES SOCIAIS



Site SETASC: <http://www.setasc.mt.gov.br/>

Fanpage: <https://www.facebook.com/SetascMT/>

Canal no Youtube: <https://www.youtube.com/c/SETASCComunica/>

Blog da Gestão do Trabalho: <https://gestaodotrabalhosuasmt.wordpress.com/>

Blog da vigilância socioassistencial: <https://vigilanciasocioassistencialmt.wordpress.com/>

Laboratório de georreferenciamento – GEOSUAS/MT: <https://geosuasmt.wordpress.com/>