



F U N D A Ç Ã O

**GOL  
DELETRA**

**PROTOCOLO DE ATENDIMENTO  
SERVIÇO SOCIAL COVID-19**

**Elaboração**

Karina Avelar (CRESS 29168/7ºR)

**Colaboração**

Cristiane Fidelis de Sales (CRESS 32184/9ºR)

Fabiana Pitanga da Silva (CRESS 40611/9ºR)

Natasha Sholl Schneider (CRESS 23903/7ºR)

Paula de Lima Lopes (CRESS 30156/7ºR)

**Institucional**

Coordenação Geral

Crislaine Lima

## APRESENTAÇÃO

O Serviço Social da Fundação Gol de Letra vem por meio deste documento estabelecer procedimentos para o exercício profissional na instituição, diante da pandemia do novo coronavírus (Covid-19).

Em relação as orientações e diretrizes de atuação e prevenção, seguiremos rigorosamente as orientações do conjunto CFESS/CRESS<sup>1</sup> e indicações e protocolos emanados pelos órgãos e autoridades sanitárias e de saúde pública nos estados e municípios.

Conforme orientação do Ministério da Saúde (MS): “Não há uma regra única para todo o país. Cada região deve avaliar com as autoridades locais o que se deve fazer caso a caso. Neste momento, nós não temos o Brasil inteiro na mesma situação, por isso, é importante analisar o cenário de casos e possíveis riscos”.

Nesta relação o trabalho do Serviço Social deve ser decidido pelas(os) profissionais, com autonomia e de forma coletiva, tal como previsto no código de ética e reforçado pelo conjunto CFESS/CRESS, avaliando a forma de atendimento mais adequada para cada situação, que também considere a proteção da saúde da(o) profissional e da(o) usuária(o).

Destacamos que o Conselho Federal de Serviço Social não possui regulamentação para a modalidade de atendimento remoto/online, entretanto, considera, em nota<sup>2</sup>, que em caráter absolutamente excepcional, diante da situação pandêmica do país, essa modalidade pode ser requerida pela categoria.

Nessa tocante, avaliamos, a partir do entendimento dos serviços oferecidos pela Fundação Gol de Letra, que o Serviço Social irá priorizar o atendimento remoto/online com as famílias e, em casos que a técnica de referência avalie necessário, agendar atendimento presencial junto a(ao) usuária(o). Também consideraremos o encaminhamento de atendimentos da rede de equipamentos públicos do território (CRAS<sup>3</sup>, Unidade Básica de Saúde), tal como, visamos contribuir com o trabalho desses equipamentos de forma a descentralizar o atendimento no território e evitar aglomerações nas instituições.

## OBJETIVO

Assegurar procedimentos de trabalho para a equipe técnica do Serviço Social da Fundação Gol de Letra e garantir atendimento à população do Caju (RJ) e Vila Albertina (SP) para que tenham acesso a cestas básicas e informação acerca dos benefícios sociais emergenciais no período de pandemia (covid-19).

---

1 CFESS – Conselho Federal de Serviço Social e CRESS – Conselho Regional de Serviço Social

2 Ver nota em: < <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1679>>. Acesso em: 16 de abril de 2020.

3 Centro de Referência de Assistência Social

## PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

Durante o período de pandemia o Serviço Social estabelecerá um fluxo de atendimento prioritariamente remoto/online. Entretanto, devido perfil das famílias atendidas e demandas excepcionais avaliadas pela equipe técnica do Serviço Social da Gol de Letra e rede intersetorial dos territórios, serão organizados plantões de atendimento seguindo as recomendações do conjunto CFESS/CRESS para atuação do Serviço Social e dos órgãos e autoridades sanitárias, no que tange a higienização e prevenção do contato físico e coletivo.

Além disso, serão organizadas doações de cestas básicas para famílias dos territórios, fruto da campanha institucional de arrecadação. Para garantia do maior número de famílias recebendo as doações o Serviço Social da Gol de Letra deve manter contato constante com as famílias referenciadas e articulação em rede com as instituições de caráter privado sem fins lucrativos que atuam no território, lideranças comunitárias, moradores, empresas e equipamentos públicos (CRAS e Unidades Básicas de Saúde). As famílias identificadas por esse atores devem ser centralizadas em uma lista única para controle das famílias que receberam e continuidade das doações mês a mês.

Para o contato remoto/online serão disponibilizados os números institucionais para as instituições que atuam no território, equipamentos públicos, lideranças comunitárias e associações de moradores. Utilizar grupos no WhatsApp para divulgação de informação e ligação para as famílias referenciadas na fundação.

Seguindo as orientações do conjunto CFESS/CRESS essa modalidade de atendimento deve considerar a qualidade do serviço e garantia do rigor ético-profissional, em especial o sigilo durante o atendimento, reconhecendo ainda, as dificuldades que a(o) usuária(o) possa apresentar, sendo considerado para alguns casos o atendimento presencial.

Os plantões de atendimento presencial serão organizados de acordo com as demandas não sanadas nos atendimentos remotos/online e mediante agenda com horários previamente definidos, evitando aglomerações e contato entre as(os) usuárias(os).

Ressaltamos que as condições técnicas e éticas, independente da situação atual, devem ser exigidas e garantidas conforme Resolução CFESS 493/2006, que dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do Serviço Social.

Além disso, seguir as recomendações sanitárias para a proteção da saúde das partes (profissionais e usuárias(os)), garantindo estrutura adequada para o local de atendimento presencial. Para tanto, seguiremos os seguintes parâmetros:

### **Espaço de recepção das(os) usuárias(os)**

Instalação de lavatório, dispensador de sabonete e papel-toalha para que as(os) usuárias(os) lavem as mãos antes de acessarem o atendimento com a equipe técnica;

- Disponibilização de máscaras para as(os) usuárias(os) após a higienização das mãos;
- Bloqueio dos espaços institucionais que não forem prioritários para a manutenção do atendimento, impedindo a circulação de pessoas e aglomerações;
- Dispor de cadeiras de 1,5m à 2m de distância umas das outras, em ambiente externo e aberto, em casos de necessidade de espera para o atendimento/demandas espontâneas;
- Dispor de uma(um) profissional de suporte a equipe de atendimento do Serviço Social para orientação das(os) usuárias(os) quanto a higienização e protocolo de atendimento, tal qual, para conferência dos nomes agendados e disponibilidade de atendimento não agendado;
- Instalação de recipiente de álcool em gel na saída da sala de atendimento;

### **Local de Atendimento do Serviço Social**

- Sala com janelas e ventilador, que consiga garantir o sigilo do atendimento;
- Dispensador de álcool em gel na sala de atendimento;
- Disposição da cadeira da técnica e do usuário entre 1,5m e 2m de distância;
- Atender individualmente as(os) usuárias(os), salvo em casos que a técnica avaliar necessário.

### **Para profissionais em atendimento:**

- Disponibilização de máscaras de proteção para a equipe que atuar no atendimento;
- Disponibilização de luvas de proteção para equipe que atuar no atendimento;
- Escala de atendimento entre as equipes, visando redução da presença física no território, a ser acordada de acordo com as demandas apresentadas e coordenações de equipes;
- Escala de atendimento entre as equipes, visando redução da presença física no território, a ser acordada de acordo com as demandas apresentadas e coordenações de equipes;

- Realizar higienização das mãos sempre que se retirar da sala e ao retornar.

### Triagem de demandas

- Contato telefônico (WhatsApp, ligação, sms) com as famílias referenciadas nos projetos da Fundação Gol de Letra visando verificar o acesso aos benefícios governamentais do período (municipais, estaduais e federal).
- Contato telefônico (WhatsApp, ligação, sms) com as famílias referenciadas nos projetos da Fundação Gol de Letra visando verificar situações de vulnerabilidade, no que tange a apoio nutricional e recursos de higiene pessoal. Sendo verificada necessidade de garantia da segurança alimentar, incluir família na lista de doações.
- Estabelecer orientação remota às famílias referenciadas que não tiveram acesso ou apresentam dificuldades em relação aos benefícios emergenciais e estão dentro do perfil estabelecido pelo governo, caso não seja possível a orientação remota, agendar atendimento presencial dentro do plantão de atendimento.
- Disponibilização dos contatos institucionais das assistentes sociais nas redes sociais, associações de moradores e lideranças comunitárias visando estabelecer orientação e articulação junto às famílias não referenciadas pelo atendimento da fundação Gol de Letra para orientação aos benefícios e garantia de segurança alimentar.
- Estabelecer orientação remota às famílias da comunidade não referenciadas na Gol de Letra, que não tiveram acesso ou apresentam dificuldades em relação aos benefícios emergenciais e estão dentro do perfil estabelecido pelo governo, caso não seja possível a orientação remota, agendar atendimento presencial dentro do plantão de atendimento.

### Entrega das Cestas Básicas e Doações

- Promover a higienização das cestas com álcool, água e sabão ou álcool;
- Utilizar luvas para a entrega as(aos) usuárias(os), estes por sua vez deverão seguir o protocolo de higienização das mãos e recebimento das máscaras;
- Realizar a entrega em ambiente externo e aberto, respeitando o espaço de 1,5m a 2m entre quem entrega e quem recebe;
- Para o caso de filas, orientar acerca do distanciamento de 1,5m a 2m entre uma pessoa e outra com identificações no chão.

## BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Brasil. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Segurança do Paciente em Serviços de Saúde: Higienização das Mãos**. Brasília: Anvisa, 2009. 105p. Disponível em: < [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/seguranca\\_paciente\\_servicos\\_saude\\_higienizacao\\_maos.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/seguranca_paciente_servicos_saude_higienizacao_maos.pdf)>. Acesso em: 14 de abril de 2020.

Brasil. Decreto nº 10.282 de 20 de março de 2020. **Define os serviços públicos e as atividades essenciais**. Poder Executivo, Brasília, DF, 20 de março de 2020. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2020/Decreto/D10282.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Decreto/D10282.htm)>. Acesso em: 14 de abril de 2020.

Brasil. Medida Provisória nº 927 de 22 de março de 2020. **Medidas trabalhistas para enfrentamento do estado de calamidade pública**. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, 22 de março de 2020. Seção 1. Edição Extra. Disponível em: < <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/medpro/2020/medidaprovisoria-927-22-marco-2020-789883-publicacaooriginal-160194-pe.html>>. Acesso em: 14 de abril de 2020.

BRASIL. Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. Ofício Circular nº 1/2020 de 26 de março de 2020. **Recomendações em relação às ações de enfrentamento à violência contra meninas e mulheres no contexto da pandemia de COVID-19**. Disponível em: < [https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2020-2/marco/ministerio-recomenda-que-organismos-de-politicas-para-mulheres-nao-paralisem-atendimento/SEI\\_MDH1136114.pdf/view](https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2020-2/marco/ministerio-recomenda-que-organismos-de-politicas-para-mulheres-nao-paralisem-atendimento/SEI_MDH1136114.pdf/view)>. Acesso em: 16 de março de 2020.

Brasil. Portaria nº 337 de 24 de março de 2020. **Medidas para o enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, COVID-19, no âmbito do Sistema Único de Assistência Social**. Diário Oficial da União, Brasília, 25 de março de 2020. Ed. 58. Seção 1, p. 14. Disponível em: < <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-337-de-24-de-marco-de-2020-249619485>>. Acesso em: 16 de abril de 2020.

Brasil. Secretaria de Atenção Primária à Saúde. **Procedimento Operacional Padronizado: equipamento de proteção individual e segurança no trabalho para profissionais de saúde da APS no atendimento às pessoas com suspeita ou infecção pelo novo coronavírus (covid-19)**. SAPS, 2020, Versão 2. 7p. Disponível em: < <https://portalarquivos.saude.gov.br/images/pdf/2020/marco/30/20200330-POP-EPI-ver002-Final.pdf>>. Acesso em: 14 de abril de 2020.

CEFESS. **Orientação sobre o exercício profissional diante da pandemia do Coronavírus (Covid-19)**. Disponível em: < <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1679>>. Acesso em: 14 de abril de 2020.

CONANDA. **Recomendações do conanda para a proteção integral a crianças e adolescentes durante a pandemia do covid-19**. 25 de março de 2020. Disponível em: < [http://www.crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/legis/covid19/recomendacoes\\_conanda\\_covid19\\_25032020.pdf](http://www.crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/legis/covid19/recomendacoes_conanda_covid19_25032020.pdf)>. Acesso em: 16 de abril de 2020.

ONU. ONU Mulheres. **Mulheres e meninas devem estar no centro da recuperação da COVID-19, diz chefe da ONU.** Disponível em: < <http://www.onumulheres.org.br/noticias/mulheres-e-meninas-devem-estar-no-centro-da-recuperacao-da-covid-19-diz-chefe-da-onu/>>. Acesso em: 10 de abril de 2020.

ONU. ONU Mulheres. **ONU Mulheres faz lista de checagem de ações governamentais para inclusão da perspectiva de gênero na resposta à Covid-19.** Disponível em: < <http://www.onumulheres.org.br/noticias/onu-mulheres-faz-lista-de-checagem-de-acoes-governamentais-para-inclusao-da-perspectiva-de-genero-na-resposta-a-covid-19/>>. Acesso em: 10 de abril de 2020.





F U N D A Ç Ã O

**GOL  
DELETRA**

 /fundacaogoldeletra

 /fundacaogoldeletra

 @fundgoldeletra

 @goldeletrabr

FelizDeQuemParticipa

[www.goldeletra.org.br/doe](http://www.goldeletra.org.br/doe)