



Companhia de Desenvolvimento
Habitacional e Urbano
do Estado de São Paulo

Trabalho Social Remoto

Diretoria de Atendimento Habitacional

Superintendência de Desenvolvimento Social em
Empreendimentos Habitacionais - SDSEH



Secretaria de
Habitação

Antecedentes da Ação Estratégica

Durante o período de pandemia de COVID-19, atendendo às regras municipais e orientações do Estado de São Paulo, as atividades presenciais tiveram necessidade de serem suspensas, uma vez que o distanciamento social foi uma das medidas de contenção do contágio. No entanto, as ações propostas nos projetos de Trabalho Social da CDHU deveriam continuar, de forma a manter o vínculo com a população atendida, para tal elas foram adaptadas de forma a que pudessem ser realizadas remotamente.

Importa observar que o cenário de pandemia acelerou o ritmo de transformação digital do Brasil, exigindo nos mais diversos setores produtivos, novas estratégias operacionais. O trabalho social, fundamentado na presença da equipe técnica no território de intervenção, teve também que se inovar diante desta nova conjuntura de isolamento social.

Para atender as famílias na pandemia e evitar o tardio início ou a interrupção das ações programadas, foi desenvolvida uma nova modelagem de execução das atividades sociais, que permitiu o cumprimento dos objetivos do trabalho e a continuidade do acompanhamento social da população atendida nos empreendimentos de HIS da CDHU e do PMCMV.

Este novo formato de desenvolvimento das atividades, oportunizou o uso de canais alternativos de mobilização social, engajamento da população e comunicação dialógica; ampliando e flexibilizando as possibilidades de participação das famílias em um momento crítico, onde foram suspensas as atividades grupais e a interação social.

Objetivos da Ação Estratégica



Orientação Técnica Social

Evitar o tardio início ou a descontinuidade do trabalho no período de isolamento social, criando um canal de comunicação digital que propicie para a população beneficiária, informações que: i. promovam a permanência da família na nova moradia; ii. favoreçam a sustentabilidade dos empreendimentos; iii. fomentem a organização comunitária e condominial e iv. oportunizem o desenvolvimento local.



Educação Digital

Diagnosticar as dificuldades e apoiar às famílias no acesso às novas tecnologias, promovendo a inclusão e a educação digital.



Adesão das famílias

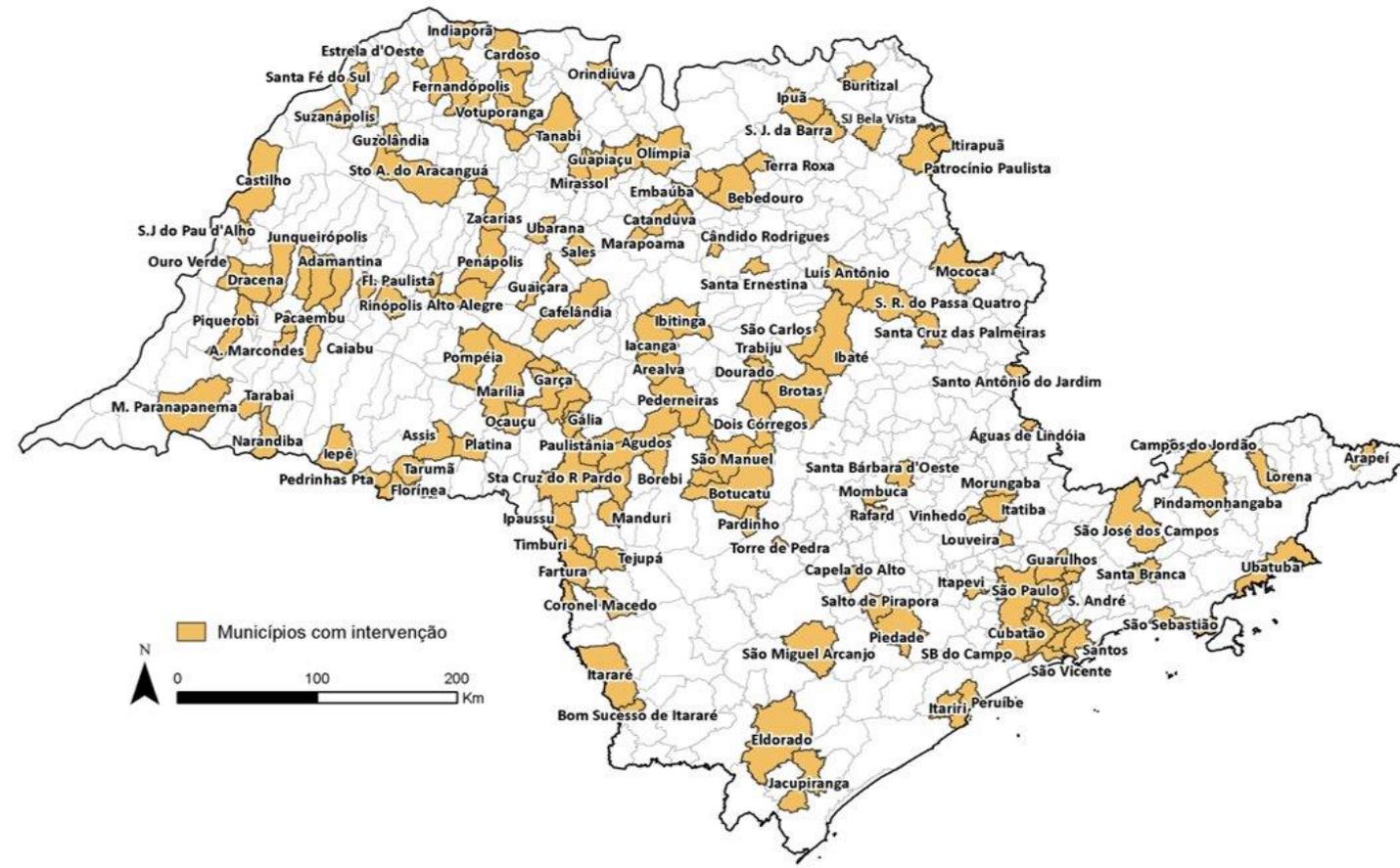
Aumentar o engajamento das famílias nas temáticas abordadas, facilitando seu entendimento sobre o conteúdo proposto.



Otimização de Custos da Operação

Permitir o uso compartilhado de conteúdos técnicos produzidos pelas diversas equipes de trabalho, gerando a redução de custos operacionais, a otimização de deslocamentos e o aumento da abrangência de famílias atendidas.

Local da Intervenção



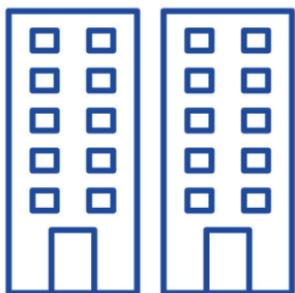
159

24,6%

Municípios

do total do Estado de São Paulo

Identificação do Grupo Alvo



193

Empreendimentos
Trabalhados de HIS

140 da CDHU e 53 do PMCMV



36.966

Famílias Alcançadas

No estado de São Paulo



Identificação com a Categoria

Por se tratar de projeto que apresenta estratégias de execução alternativas para o trabalho social, e soluções inovadoras na operação, que geram a redução do custo de desenvolvimento e melhoram os indicadores de participação das famílias, classificamos a **Ação Estratégica de Trabalho Social Remoto**, apresentada neste documento na categoria 4.3 do SELO DE MÉRITO ABC/FNSHDU 2021: **Ações que assegurem maior eficácia no cumprimento dos objetivos da instituição e/ou racionalização de procedimentos e/ou otimização de custos.**

Prazo de Execução

Cronograma

✓ TTS Remoto alcançou 36.966 Famílias em 193 Conjuntos Habitacionais durante 16 meses



Estratégia Adotada

Para realização do trabalho foi desenhado um fluxo que operacionalizou a implantação da estratégia de execução das atividades remotas para os moradores, dividido em quatro fases:

1 – Inputs: fase que os conteúdos são produzidos pelas equipes técnicas, atendendo ao Plano de Trabalho.

2 – Banco de Consultas (Conteudoteca): fase que o conteúdo é avaliado e validado pelo Comitê de aprovação de materiais e disponibilizado em um banco de consultas colaborativo.

3 – Outputs: fase que o conteúdo digital, criado pela equipe, com a temática específica da atividade proposta é enviado ou apresentado remotamente para as famílias. Nos casos de envio de conteúdo, a equipe fica à disposição dos moradores por grupos de WhatsApp para tirar dúvidas e conversar sobre o conteúdo (abordagem receptiva) ou entra em contato com os moradores para esclarecimento sobre o conteúdo (abordagem ativa).

4 – Checagem e Ajustes: fase de envio dos instrumentais de avaliação do conteúdo para os moradores, e registro dos resultados na Planilha de Monitoramento e Avaliação das Atividades Remotas.



Produção de Conteúdo

280

Conteúdos Criados

Formato



Vídeo

67%



Texto

16%



Mensagem de Áudio
Contato Remoto

11%



Videoconferências e
Lives

6%

Foram criados **280 conteúdos** de trabalho técnico social remoto. Os conteúdos produzidos às famílias atenderam à **Estrutura Analítica do Projeto (EAP)** desenvolvida para execução do trabalho técnico social nos empreendimentos da CDHU e aos eixos do PMCMV e **possuem caráter informativo, educativo ou organizativo.**

A maior parte dos conteúdos trabalhados, **67%**, foi produzida na forma de vídeos. Nota-se que com os vídeos é possível criar materiais de fácil compartilhamento, o que possibilita o engajamento de um maior número de famílias na temática abordada. Além disso, a linguagem audiovisual facilitou o entendimento do conteúdo, pois utilizou simultaneamente, diversos recursos de comunicação: imagens, movimento, sons, entre outros.

É relevante observar também que muitos dos vídeos produzidos, fizeram uso da imagem da equipe que atua nos empreendimentos como forma de aproximação do técnico social às famílias trabalhadas. Este recurso trouxe aos famílias a segurança sobre a continuidade do trabalho e acolhimento de suas necessidades.

Foram desenvolvidos ainda pelas equipes materiais em **formato de texto**, como *cards* e comunicados, o que correspondeu a **16%** dos conteúdos enviados.

Com objetivo informativo, e muitas vezes atendendo as solicitações dos moradores, este formato possibilitou que informações essenciais chegassem rapidamente às famílias trabalhadas, destacando os *cards* sobre o uso de máscara, procedimentos de prevenção em condomínios à COVID-19, auxílio emergencial, entre outros. Ademais, possibilitou a divulgação de dicas e lembretes para o dia a dia do morador, reafirmando e reforçando as temáticas trabalhadas.

A conexão entre a equipe técnica e os moradores aconteceu também por contato telefônico e **mensagem de áudio**, correspondendo a **11%** da atuação da equipe no período de desenvolvimento das ações remotas.

As **videoconferências**, que representam **6%** das ações realizadas também foram um ganho nas reuniões com os síndicos e corpos diretivos dos empreendimentos da CDHU, permitiram o compartilhamento de informações, prestação de contas e tomadas de decisões em um momento que se busca evitar a realização de encontros presenciais.

Há de se considerar que as videoconferências dinamizaram a organização destas reuniões, como também das assembleias dentro do eixo de gestão condominial, possibilitaram que os horários de realização da ação fossem compatibilizados com maior facilidade, uma vez que a atividade online, deu mais flexibilidade para os moradores para participarem destes encontros, seja no trabalho, em casa, ou de outro lugar que estivessem.

É importante ressaltar que as assembleias tiveram a participação de mais de 70% dos moradores convocados, evidenciando a efetividade desta estratégia no desenvolvimento do eixo de gestão condominial.



Conteudoteca



Período

Maio de 2020 a Agosto de 2021

Conteúdos Produzidos **280**

Conteúdos Enviados **1.827**

Taxa de Uso **6,5X**

A nova estratégia de execução do trabalho social demandou a criação de um banco de conteúdo colaborativo, denominado Conteudoteca, que serviu para o acervo do conjunto de materiais técnicos produzidos para envio ou uso por transmissão online com as famílias durante o período de isolamento social.

A criação deste ambiente de armazenamentos de conteúdos técnicos produzidos pelas equipes sociais possibilitou o compartilhamento e consulta de materiais elaborados o que gerou redução de custos operacionais, já que uma mesma atividade pôde ser compartilhada por mais de uma equipe de trabalho e em diversos empreendimentos habitacionais.

Cada conteúdo foi enviado em média **6,5 vezes** para **193 Conjuntos Habitacionais** distintos, durante **16 meses** de execução da Ação.

Todo conteúdo produzido foi analisado por um Comitê de Aprovação, que examinou o material e avaliou a sua qualidade técnica, formato, atendimento das necessidades dos moradores e aderência ao Plano de Trabalho.

Após a aprovação do material produzido, o conteúdo foi classificado por eixo de atuação e ficou disponível para o uso das equipes técnicas na Conteudoteca.

Banco de
Consulta

Envio de Conteúdo



Canais Utilizados



95,0%



Google Meet

2,4%



0,5%



YouTube

0,3%



zoom

0,2%

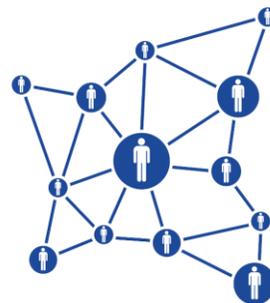
Outros

1,6%

O WhatsApp foi escolhido pela equipe técnica como o principal canal de envio de conteúdos, 91% dos materiais produzidos foram enviados por este aplicativo de mensagens. É perceptível para a equipe o uso cada vez maior desta multiplataforma como ferramenta de comunicação entre a população atendida nos projetos desenvolvidos pela CDHU.

Para realização de reuniões, chat, videoconferências foram utilizadas ferramentas específicas, como Google Meet, Teams, Zoom, essenciais para organização das assembleias.

Cabe destacar ainda a importância das transmissões ao vivo, como o sorteio de endereços das unidades habitacionais do PMCMV, acompanhadas pelos moradores pelo Facebook e Youtube, que trouxe segurança às famílias e transparência na execução da ação.



76%

Famílias receberam o conteúdo produzido

Outputs

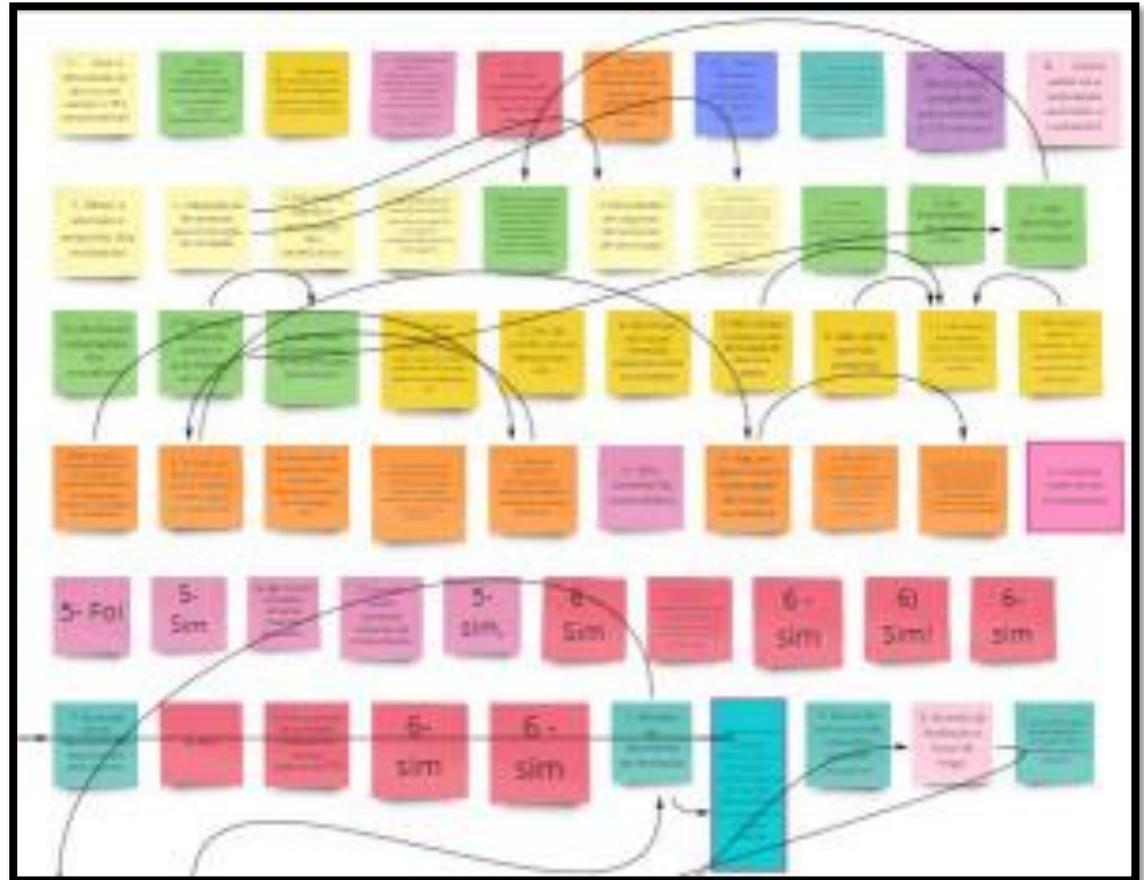
Monitoramento

Com o objetivo de monitorar e avaliar a implantação do Trabalho Social Remoto foram analisados os resultados das ações executadas e mapeados os principais desafios encontrados pela equipe para a implantação desta nova estratégia de execução do trabalho.

Neste sentido, foi possível entender a eficiência e eficácia desta nova estratégia; responder questões sobre acessibilidade e compreensão dos moradores dos conteúdos enviados; planejar o trabalho de forma assertiva; e estabelecer o que é indispensável para o trabalho, abordando tanto os aspectos objetivos desta intervenção, quanto os subjetivos do trabalho.

A partir da experiência da equipe técnica de campo, do olhar da equipe gestora sobre a ação e da avaliação dos moradores sobre o trabalho realizado, foi desenvolvida uma **planilha para o registro da experiência** estabelecendo medidas e padrões de comparação, e realizado o **Ciclo de Oficinas de Avaliação da Implantação do Trabalho Remoto em formato Brainstorm** tanto com a equipe gestora do projeto, quanto com a equipe de campo.

As oficinas foram realizadas pela ferramenta Miro que permitiu a organização das informações visualmente e a construção de um fluxo de criação.



Brainstorm utilizando a ferramenta Miro

Checagem
e Ajuste

Monitoramento

Para entender ainda a receptividade dos moradores sobre as ações desenvolvidas, foram enviados às famílias após cada atividade ou envio de conteúdo, instrumentais de Avaliação por Google Forms e monitorado o preenchimento do documento.

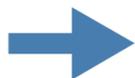
A equipe ficou à disposição dos moradores por grupos de WhatsApp para tirar dúvidas e conversar sobre o conteúdo abordado.

Fluxo de Monitoramento do Envio de Conteúdos



Abordagem Receptiva

Nos dias que se seguem ao envio do conteúdo a equipe fica à disposição dos moradores pelo grupo de WhatsApp ou outro canal para tirar dúvidas e receber as avaliações sobre o material

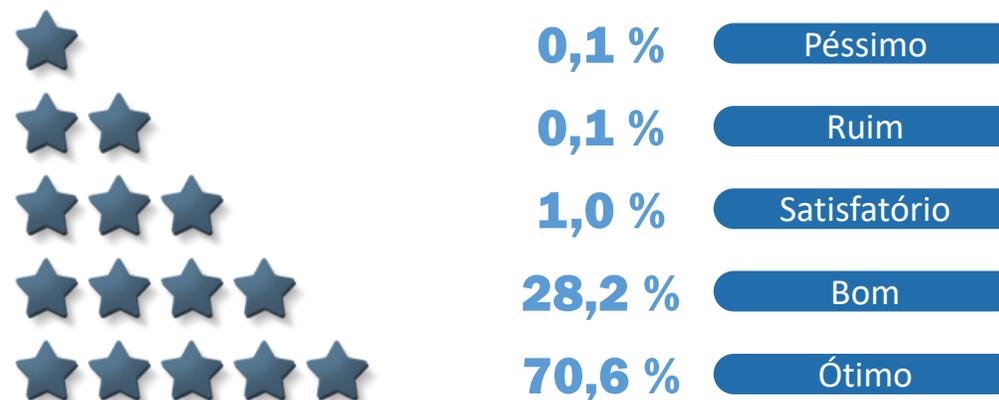


Abordagem Ativa

Durante a semana a equipe entra em contato com os moradores que não avaliaram o conteúdo para esclarecimentos de dúvidas e coleta de percepções

Foram avaliados 34,72% dos conteúdos enviados, num total de 31.354 opiniões.

Avaliação dos Moradores



76% receberam e visualizaram o conteúdo



5,2% interagiram nos grupos, comentando os conteúdos transmitidos



2,4% colaboraram com sugestões sobre a produção dos próximos conteúdos

Checagem e Ajuste

Destques

Assembleias Gerais Virtuais

Para dar continuidade às ações do Plano de Trabalho Técnico Social, com vistas à organização e gestão do condomínio a equipe buscou alternativas para trabalhar com os moradores de forma ativa e participativa. Nessa perspectiva, foram testadas ferramentas para execução das atividades e, por meio das plataformas ZOOM e Google Meet, realizou-se treinamentos e reuniões, podendo-se verificar boa adesão dos moradores.

Com a Lei 14.010/20, de 12/06/2020, que regula assembleias virtuais, a equipe social iniciou as tratativas com o Corpo Diretivo para realizar a AGE/AGO de forma remota.

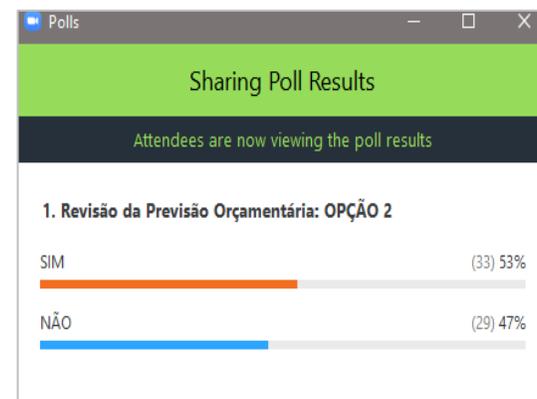
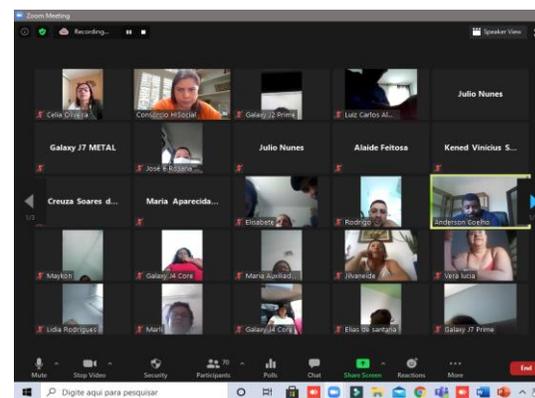
Os moradores foram convocados através de Edital fixado nos blocos, convites entregues individualmente e via WhatsApp.

Os editais também continuam orientações sobre como se inscrever e participar da videoconferência: acesso ao link das salas de reuniões e o QR CODE.

As votações ocorreram por meio de enquete, com resultado em tempo real. A ferramenta permitiu identificar o votante, o seu voto e emitir um documento válido como lista de presença.

Resultados

- ✓ Maior número de presentes – mais de 70% dos moradores.
- ✓ Maior participação via chat ou áudio.
- ✓ Promoção de diálogos organizados (Falar e Ouvir).
- ✓ Aplicativo de fácil uso e já conhecido pelos moradores, pois havia sido utilizado em reuniões anteriores.
- ✓ Apoio do corpo diretivo (mobilização, integração e bom relacionamento com os moradores).
- ✓ Pauta de interesse dos moradores.
- ✓ Avaliação da atividade instantânea.



Destques

Conversas com Mulheres

A ação em resposta à escalada de violência contra as mulheres, agravada pelo momento conturbado do país, sobretudo em decorrência da pandemia da Covid-19 e da crise econômica, que trouxeram à tona a necessidade de um olhar mais atento para este grupo.

Se fez necessário criar um espaço de inclusão feminina e sororidade para apoiar a luta pela igualdade de gênero, dando voz às mulheres para que possam compartilhar sentimentos, trocar experiências e sentirem-se acolhidas, levando-as à reflexão e ao empoderamento, para juntas - e apoiadas pela rede de proteção social estadual e municipal - fazerem valer seus direitos.

O propósito foi romper o isolamento e desenvolver a consciência do grupo das mulheres residentes nos conjuntos habitacionais de interesse social, trabalhados pela equipe social da CDHU.



**CONVERSA COM
MULHERES**

Os encontros são realizados online possibilitando o acolhimento, a conexão entre pessoas que vivem experiências semelhantes, a escuta de qualidade e a solidariedade entre as participantes. Por meio de dinâmicas de grupo, é feita a escuta qualificada das histórias de vida e de superação dessas mulheres. Os depoimentos são cotejados com diversas linguagens artísticas que conferem representatividade e materialidade às histórias dessas mulheres, seja através da música, poesia, pintura e produções audiovisuais. O projeto também inclui discussões sobre temas relacionados à condição da mulher na sociedade e que estimulem a autoestima, a valorização da luta e da conquista de seus direitos.

A mobilização é realizada por convite virtual junto com mensagem de voz, por meio de lista de transmissão (WhatsApp), solicitando que as mulheres interessadas em participar respondam a mensagem através do WhatsApp do técnico social de referência no seu município.

Destques

Formação de Grupos de Governança Local

As Comissões de Desenvolvimento Local no período da pandemia foram instituídas e acompanhadas por meio de videoconferências. Tinham como objetivo reunir os moradores do local de intervenção e alinhar estratégias para solucionar os problemas do dia a dia das famílias e melhorar o bem estar da comunidade.

As Comissões de Moradores em geral trabalharam em conjunto com os gestores municipais, na discussão de pautas relacionadas à falta de transporte público; criação de lombadas; falta de policiamento; iluminação precária ou outras necessidades detectadas no bairro.

As Comissões visaram também promover a interação entre os vizinhos para organizar atividades de lazer, eventos culturais ou festas para a comunidade e estimular a convivência entre a vizinhança.



Destques

Projetos de Geração de Renda e Empreendedorismo

Para incrementar a renda das famílias, diante do impacto econômico sofrido pela população mais vulnerável no período de pandemia, foram desenvolvidas com os Conjuntos Habitacionais, uma série de atividades online, por meio do aplicativo Zoom, tendo como foco moradores empreendedores ou autônomos.

Foram realizados encontros online para identificação da população-alvo e dos serviços por eles produzidos ou prestados. Estes moradores foram orientados por meio de videoconferências sobre esta temática, promovidos encontros online e elaborado o Guia de Empreendedorismo Digital divulgado nos grupos condominiais e de moradores por WhatsApp.

Este material deu visibilidade a esses moradores, servindo para promoção dos empreendedores locais e de trocas econômicas.



Destques

Relações de Vizinhança

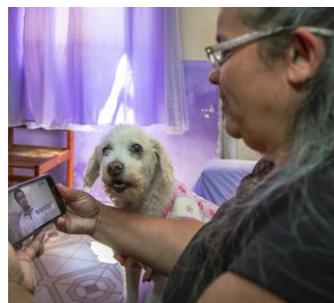
Em tempos de recursos econômicos mais escassos e frente à necessidade de os moradores permanecerem mais tempo em casa, foram realizadas ações remotas que tinham objetivo melhorar as relações de vizinhança e ao mesmo tempo apresentar estratégias de redução das despesas domésticas das famílias.

Para isso, foram enviados nos grupos de famílias por WhatsApp, vídeos em que os técnicos sociais apresentaram os objetivos e os conteúdos das atividades. A população foi estimulada a interagir nos grupos, trocar impressões sobre as ações e fotografias do resultado da atividade.

Reaproveitamento de alimentos



Arraia – Dendicasa (Distribuição de kits para festa online)



Plantão Social Virtual

A equipe social da CDHU, atendeu mais de **9.779 famílias** por Plantão Social Virtual, que funcionou por meio de mensagens via WhatsApp.

Com esta ferramenta, os moradores foram orientados quanto ao acesso às tarifas sociais de água e luz, processos de transferência escolar e outras demandas advindas das necessidades desta população. Casos identificados de famílias em situação de maior vulnerabilidade social também foram acompanhados de forma próxima e humanizada, por ligações telefônicas, além da troca de mensagens por WhatsApp.

Quadro Resumo

Investimentos Aportados

A CDHU possui um contrato de execução de Trabalho Técnico Social, cujo escopo abrange o trabalho realizado, esta estimativa de custo foi elaborada a partir do levantamento do quantitativo das horas técnicas aplicadas nesta Ação Estratégica.

	Horas	Valor	Valor/Família	Valor/Família/Mês
Criação	33.144	R\$5.116.913,18	R\$138,42	R\$8,65
Execução	32.511	R\$4.735.986,77	R\$128,12	R\$8,01
Total	65.655	R\$9.852.899,95	R\$266,54	R\$16,66

Conteúdos criados 280

Horas/Conteúdo criados 118,37

Envios realizados 1.827

Horas de execução/Envio 17,79

Equipe Técnica

Diretoria de Atendimento Habitacional

Marcelo Hercolin

Superintendência de Desenvolvimento Social em Empreendimentos Habitacionais

Ricardo de Almeida Nobre

Ana Carolina da Silva

Núcleo de Apoio à Gestão

Jose Henrique Duraes Zerbinatti

Jhonny Moraes

Katia Maria Chaves Prado

Manoel Ribeiro

Consórcios Contratados para o Apoio à Gestão

Consórcio Morar Paulista

Cláudio Gomes da Silva Júnior

Rosana Bacron

Gerência de Desenvolvimento Social em Empreendimentos Habitacionais I

Adilson Araújo de Souza

Romilda Rodrigues do Amaral

Isabel Marcela Cornejo

Lucas Pereira Sampaio

Maria Cícera Pereira Rodrigues

Paula Seixas Martins

Sandra Regina Diniz de Alcaraz

Consórcios Contratados para a execução do Trabalho Social

Consórcio Habitar Melhor

Fernando Sena Felisbino

Angela Maria da Silva Estevan

Consórcio Viver Melhor

Maria Helena Necchi

Shirley Andreatta

Gerência de Desenvolvimento Social em Empreendimentos Habitacionais II

Maristela Valenciano Achilles

Edson Torres

Gali Artischeff

Adriana Morgado de Oliveira

Aloísio Magalhães Gouvea Moura

Jaqueline Mote de Carvalho Vieira

Luís Fernando Casimiro

Rosa Inês Ferreira da Silva

Consórcios Contratados para a execução do Trabalho Social

Consórcio HISocial

Eliana Pralon

Alaíde Ferreira de Moraes Feitosa

Daniel Francisco de Melo Moreira

Consórcio LPHab

Maria Jose Martins Arruda

Luciano Dias Lourenço

Parcerias

A mudança de estratégia no desenvolvimento do trabalho social durante o período de pandemia ocasionou a reformulação de processos operacionais a partir do uso de ferramentas digitais. Para isso, a colaboração dos municípios no planejamento das ações técnicas remotas e da equipe de assistentes técnicos sociais (APSs) da CAIXA na construção dos procedimentos operacionais, foi essencial para o sucesso das ações.

Lições Aprendidas 1

Apesar dos conteúdos produzidos terem sido adequados ao Plano de Trabalho, há de se ponderar no desenvolvimento dos materiais que serão enviados às famílias, as **limitações dos grupos mais vulneráveis sobre a compreensão destes materiais e sua compatibilidade aos interesses da população**.

Desta forma, cabe a equipe técnica considerar na elaboração dos conteúdos remotos, as diferentes faixas etárias dos moradores, o grau de alfabetização da população, além de territorializar este envio, uma vez que existe algumas diferenças de interesses da população sobre as temáticas produzidas. Por outro lado, a produção de conteúdos deve vincular-se às necessidades sentidas e expressas dos moradores, buscando dar respostas às expectativas das famílias em relação as atividades. Um caminho já trilhado, neste sentido, foi o contato da equipe técnica com as famílias trabalhadas após o envio das atividades, promovendo o debate e a avaliação do material produzido.

Outro fator a ser considerado também é o tamanho destes materiais. Conteúdos desnecessariamente longos e complicados ou curtos demais e vazios de informação podem se tornar irrelevantes para a população, e dificultar o engajamento dos moradores na atividade proposta.

A falta de **inclusão digital** foi um dos principais empecilhos dos moradores para o não recebimento dos conteúdos. É importante observar que a Organização das Nações Unidas (ONU) definiu a conectividade como um direito fundamental, e tão necessário quanto à eletricidade, desta forma, essencial ao exercício da cidadania. Discutir esta questão com a população, e ao mesmo tempo, apoiar às famílias nas suas dificuldades de acesso às novas tecnologias, promovendo a **educação digital**, torna-se um grande desafio para as equipes de trabalho social.

Nas oficinas avaliativas do trabalho remoto, a equipe técnica identificou uma série de barreiras que podem ter dificultado o acesso dos moradores a estes conteúdos, com destaque:

- A falta de acesso dos moradores à Internet.
- Pacotes de dados limitados.
- Aparelhos celulares desatualizados.
- Dificuldade de acessar e explorar novos recursos tecnológicos.

Lições Aprendidas 2

O envio dos conteúdos em formato remoto, principalmente por meio do WhatsApp, permitiu que os moradores acompanhassem as oficinas, reuniões, encontros e demais atividades do local onde eles estivessem e dentro dos horários que para eles fossem mais adequados, o que **ampliou e flexibilizou as possibilidades de participação das famílias**.

Esta liberdade promoveu uma **maior autonomia** dos moradores sobre as escolhas de seus temas de interesse, já que o envio das atividades em formato remoto possibilitou que selecionassem os conteúdos que respondessem suas necessidades e compartilhassem as informações que considerassem relevantes.

No entanto, **deve-se ponderar a frequência do envio** destes materiais, conteúdos repetidos e que não agreguem informações relevantes aos materiais já disponibilizados, pode se tornar cansativos e saturar o morador, resultando no desengajamento da família no tema trabalhado. Da mesma forma, materiais enviados sem uma regularidade, sem o estabelecimento de um calendário de envios, discutido com os moradores, pode também causar o mesmo efeito.

E se por um lado a produção de conteúdos das atividades sociais **gerou uma economia de custo**, por outro, a elaboração de conteúdos digitais exigiu das equipes técnicas o aprimoramento de habilidades específicas na produção de textos, vídeos e demais materiais criados para envio às famílias em formato remoto, exigiu o treinamento das equipes para o uso de novas ferramentas e um aprimoramento da didática dos técnicos envolvidos para a transmissão destes conteúdos.

O desafio posto neste cenário é a capacitação técnica das equipes sociais para o desenvolvimento de habilidades para utilização de uma linguagem adequada que permita relações dialógicas e que atinja diferentes públicos e realidades, uma vez que a CDHU atua em 98% das cidades paulistas, com características socioterritoriais bem distintas.

Ainda, materiais produzidos com qualidade técnica e com abordagem adequada podem ser utilizados em mais de um empreendimento, geram ganho de tempo de produção e proporcionam um ambiente de interação via internet e em tempo real entre a população e a equipe técnica.

Assim sendo, a interação digital, como ferramenta de comunicação, mobiliza grupos de pessoas instantaneamente e engaja as famílias com mais facilidade.

Considerações Finais

Há de se considerar a vantajosidade do uso da estratégia de trabalho social remoto durante o período de isolamento social. O monitoramento da ação demonstrou que o envio de conteúdos aos moradores ampliou e flexibilizou as possibilidades de participação das famílias nas atividades propostas, além de permitir uma maior autonomia sobre quais temas elas gostariam de participar mais ativamente.

No entanto, deve-se pontuar que parte do universo trabalhado não recebeu o conteúdo divulgado, seja por falta de acesso a recursos tecnológicos, como celulares, tablets ou computadores, ou por falta de conectividade à web. Desta forma, as estratégias de execução devem ser adaptadas para atingir 100% da população trabalhada.

À vista disso, a realização das Ações de Trabalho Social Remoto nos mostrou a necessidade de inserção do **eixo de Educação e Inclusão Digital no Trabalho Social em HIS**. A inserção deste novo tema, nesta matriz operacional, fomentará o debate junto à população atendida sobre a democratização do acesso às novas tecnologias; oportunizando às famílias o desenvolvimento de habilidades e competências que facilitem o uso de novos recursos tecnológicos e que simplifiquem sua rotina diária. Cabe enfatizar que o ambiente digital, permite a expansão dos locais em que o usuário pode buscar seus direitos sociais e exercer sua cidadania, uma vez que não saber utilizar os recursos da internet pode significar, cada vez mais, estar excluído em uma época marcada por rápidos avanços tecnológicos.



Importa ainda observar a relevância do Trabalho Social Remoto como ferramenta de engajamento da população nas atividades propostas, melhorando a participação da população nas ações e fortalecendo o entendimento da população sobre os conteúdos abordados.

Esta estratégia possibilitou uma maior mobilização das famílias para a ação e reforçou as discussões técnicas da população sobre o tema.

Desta forma, mesmo com a retomada dos encontros presenciais, é possível continuar fazendo o uso de envio de conteúdos às famílias, combinando as duas estratégias: presencial e remota como forma de ampliar os resultados efetivamente alcançados.