

# HABILIDADES SOCIAIS EM PROFISSIONAIS DO SUAS NA PANDEMIADA COVID-19

PANSERA, Ana Claudia<sup>1</sup>  
PADILHA, Aline Perin<sup>2</sup>  
NAZAR, Thais Cristina Gutstein<sup>3</sup>

## RESUMO

A pandemia suscitada pelo vírus Covid-19 ocasionou muitas mudanças em várias esferas do trabalho, inclusive na área do Sistema Único de Assistência Social. Diante disso, o presente trabalho tem por objetivo investigar os níveis de habilidades sociais de profissionais do SUAS e suas percepções quanto à influência da Covid-19 no ambiente de trabalho. Nesse estudo, contou-se com o uso de um questionário sociodemográfico e o IHS-II, aplicados para 22 profissionais do SUAS. Quanto aos resultados, 68,1% dos participantes mantiveram uma classificação geral no IHS entre boa e altamente elaborada. Quanto ao ambiente organizacional, 81,8% dos participantes destacaram que a Covid 19 influenciou de forma negativa a organização do trabalho, assim como 50% sentem-se mais sobrecarregados devido a esse fator. Esses dados possibilitam inferir que as HS desses profissionais predizem comportamentos mais assertivos e interações sociais mais saudáveis, servindo como fatores de proteção dentro desse contexto pandêmico.

**PALAVRAS-CHAVE:** CRAS. CREAS. Habilidades Sociais. Covid-19.

## SOCIAL SKILLS IN SUAS PROFESSIONALS IN THE COVID-19 PANDEMIC

### ABSTRACT

The pandemic raised by the Covid-19 virus caused lots of changes on many work levels, including on the Unified Social Assistance System (USAS). Accordingly, the present study had - as a goal - to investigate the USAS professional's social skills levels and its perceptions about the COVID-19 influence in the work environment. This survey counted on a sociodemographic questionnaire and the IHS-II, applied on 22 USAS professionals. Regarding results, 68,1% of the attendees maintained general classification on IHS between good and highly elaborated; regarding organizational environment, 81,8% of the attendees highlighted that the COVID-19 influenced on a negative way, as well as 50% of the participants feel overcharged because of that factor.

**PALAVRAS CHAVE EM LÍNGUA ESTRANGEIRA:** CRAS. CREAS. Social Skills. Covid-19.

## 1. INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) surgiu como uma conquista histórica, estando hoje envolto no atendimento a comunidade, prevenindo violações, fortalecendo vínculos e emancipando sujeitos, na medida em que organiza a política de Assistência Social. Dentro desse sistema, os aparelhos estão dispostos entre Proteção Social Básica e Especial. A Proteção Social Especial atende casos de abuso e exploração sexual, trabalho infantil, medidas socioeducativas, dentre outras em que se relacionam com os direitos já violados, enquanto que a Proteção Social

---

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de Psicologia pela Universidade Paranaense – UNIPAR, campus de Francisco Beltrão. E-mail: [ana.pan@edu.unipar.br](mailto:ana.pan@edu.unipar.br)

<sup>2</sup> Acadêmica do curso de Psicologia pela Universidade Paranaense – UNIPAR, campus de Francisco Beltrão. E-mail: [aline.pad@edu.unipar.br](mailto:aline.pad@edu.unipar.br)

<sup>3</sup> Doutora em Educação pela Universidade Federal do Paraná - UFPR. Docente do curso de Psicologia pela Universidade Paranaense – UNIPAR, campus de Francisco Beltrão. E-mail: [thaiscg@prof.unipar.br](mailto:thaiscg@prof.unipar.br)

Básica acolhe as demandas de vulnerabilidades, integrando os sujeitos a sua comunidade e emancipando-os dos serviços socioassistenciais (BRASIL, 2013; BRASIL, 2009; CPF, 2012).

Dentro dessa organização, o CRAS atua enquanto ferramenta de prevenção de situações de risco e de violações de direitos, prestando serviços e elaborando programas voltados para o fortalecimento de vínculos e promoção de integração entre a comunidade, desenvolvendo uma rede de apoio e emancipação familiar (BRASIL, 2009). Já o CREAS, enquanto proteção especializada, tem por público alvo sujeitos que já passaram por alguma violação de direito, demandando assim intervenções mais complexas, sendo necessário mobilizar uma rede de apoio maior, reconhecendo as dimensões biopsicossociais e os contextos do território em que os sujeitos estão inseridos (CFP, 2012).

A pandemia do COVID-19, dentro das realidades do SUAS, incitou diversas adaptações e mudanças na rotina de ambos os aparelhos de atendimento, tanto nas formas de trabalho e recepção dos usuários quanto no número de atendimentos. Tal aspecto exige dos técnicos de tais aparelhos um contato constante com a população, atendendo inúmeras solicitações, exigindo adaptações e cuidados extras. Dessa forma, considerando a necessidade desses órgãos para a comunidade e a relevância desses profissionais, a presente pesquisa propõe mensurar os níveis de habilidades sociais e autoeficácia dos profissionais que estão em contato direto com a população, buscando dimensionar percepções pessoais acerca de capacidades laborais, bem como suas habilidades de comunicação e interação, enfatizando a influência destes em predizer bons relacionamentos e conseqüentemente, boas relações dentro do ambiente de trabalho e com o público alvo, considerando ambos como fatores de proteção a serem preservados.

As habilidades sociais constituem uma das diversas classes existentes de comportamento, tendo como característica a expressão dos sentimentos de uma maneira socialmente aceitável, de maneira apropriada para cada contexto, diminuindo as chances de possíveis problemas no âmbito social (JÚNIOR; CAMARGO; MOREIRA, 2019; CERUTTI; WAGNER, 2014). Por fim, a autoeficácia pode ser representada pelas crenças pessoais sobre as próprias capacidades de realizar tarefas, influenciando intimamente no desempenho e na habilidade de resolver problemas, assim como atua de mediadora a diversos outros aspectos que permeiam o espaço organizacional (BARROS; OLIVEIRA; SPYRIDES, 2012; CARLOTTO *et al*, 2015).

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) surgiu como uma conquista histórica, estando envolto no atendimento a comunidade, prevenindo violações, fortalecendo vínculos e emancipando

sujeitos, na medida em que organiza a política da Assistência Social. Assim sendo, o SUAS é responsável pela organização de toda a política de Assistência Social, comprometendo-se com a descentralização e democratização das práticas de proteção. Seu público alvo são as pessoas em situações de risco e vulnerabilidade social, sendo sua atuação destinada a compreender a realidade social por meio das lentes históricas, sociais e culturais, romper com processos de exclusão, promover a emancipação dos sujeitos, construir redes de proteção e apoio e garantir o acesso aos direitos fundamentais (BRASIL, 2013). A partir disso e buscando melhor organizar os serviços, o SUAS divide-se em Proteção Social Básica e Proteção Social Especial. A primeira atende situações e casos da população em vulnerabilidade social, buscando prevenir riscos e fortalecer vínculos e relações entre a comunidade. Já a Proteção Social Especial entra em ação quando já ocorreu a violação de algum direito, fornecendo orientações e acompanhamentos para reconstruir alguns vínculos e fortalecer os existentes (BRASIL, 2013).

Nessa lógica, o Centro de Referência em Assistência Social (CRAS) consiste em uma unidade local de Proteção Social Básica, sendo ela a principal porta de entrada para acesso aos serviços do SUAS. Considerando seu caráter de proteção básica, o CRAS é responsável pela prevenção de vulnerabilidades e possíveis riscos sociais, fornecendo serviços voltados ao fortalecimento de vínculos e garantia de direitos, com o objetivo de promover a convivência familiar e comunitária saudável. Para que isso ocorra, é papel de cada CRAS conhecer seu território de abrangência e as famílias nele englobadas, comprometendo-se em disponibilizar serviços voltados ao desenvolvimento dessas famílias, aliviando a curto prazo dificuldades socioeconômicas e fornecendo mecanismos de emancipação e quebra de ciclos de vulnerabilidade (BRASIL, 2009; CREPOP, 2007).

Para além da Proteção Social Básica, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) ocupa lugar de destaque na proteção especializada do SUAS, especialmente devido às demandas em que está comprometido a atender, as quais envolvem pessoas que sofreram violação de seus direitos fundamentais. O CREAS tem o objetivo de auxiliar na superação de diversas violações, abrangendo o abuso e a exploração sexual, o trabalho infantil, situação de rua ou abandono, medidas socioeducativas, dentre outras, atendendo todas as classes sociais, considerando que o fenômeno de violação de direitos não é exclusivo das camadas mais vulneráveis (CFP, 2012).

Levando em conta todas as características dessas problemáticas, a atuação no CREAS exige intervenções complexas e interdisciplinares, pautadas na transformação social e no atendimento psicossocial, relacionando aspectos socioeconômicos, históricos e políticos. Além disso, é preciso que o profissional esteja comprometido com as características do território e do sujeito, analisando como ele insere-se no meio e vivencia as relações, buscando resgatar a autonomia e o

protagonismo, estabelecendo a rede de apoio e possibilitando mudanças na medida que garante o acesso aos direitos socioassistenciais e fortalece vínculos (CFP, 2012).

Nesta senda, com a pandemia causada pelo vírus da Covid-19 várias medidas de contingência foram adotadas em todo o território brasileiro. As estratégias utilizadas por esses aparelhos para prevenir a propagação do vírus são fundamentais para que seja possível seu devido funcionamento e para que a propagação do vírus seja evitada. Frente a uma situação nova e desconhecida, é comum que ocorram dificuldades. Diante desse contexto atípico, o presente trabalho busca investigar os níveis de habilidades sociais e as percepções sobre o ambiente de trabalho durante a pandemia da Covid-19 em profissionais do SUAS, considerando seu papel e importância durante esse período.

Assim sendo, uma das primeiras pesquisas referente às habilidades sociais surgiu para conceituar uma posição análoga às aptidões que serviam unicamente para que um homem fosse capaz de conduzir uma máquina. Posteriormente, outras conceituações científicas surgiram e mesmo não havendo uma definição universalmente aceita, verificou-se que geralmente um comportamento é considerado socialmente habilidoso quando permite que o interlocutor e o outro indivíduo envolvido na ação preservem seus interesses em um determinado contexto social (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2010).

É importante apontar que existe uma diferença entre as habilidades sociais e a competência social. Del Prette e Del Prette (2010) definem as habilidades sociais como comportamentos necessários para manter relações interpessoais benéficas que evidenciam respostas reforçadoras, enquanto a competência social seria a capacidade da pessoa de utilizar essas habilidades de maneira adequada em cada situação, de acordo com as normas, valores e necessidades culturais vigentes. Possuir habilidades sociais não é, por si só, um indicador de bom desempenho social. Para isso, é necessário que o indivíduo também seja socialmente competente (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2010).

Assim, o repertório comportamental de uma pessoa, quando inclui habilidades sociais bem desenvolvidas, pode contribuir significativamente para que ela estabeleça relações saudáveis e eficazes. Quando não inclui essas habilidades, pode favorecer relações permeadas por conflitos e consideradas pouco eficazes (GOULART JÚNIOR; CAMARGO; MOREIRA, 2019). Considerando isso, as habilidades sociais são importantes para realização e satisfação profissional. Boas habilidades sociais se traduzem em uma comunicação inteligível, empática e compreensiva, que permite que os usuários sintam suas preocupações e dificuldades acolhidas (MARINHO; BORGES, 2020).

Com o exposto, desenvolver habilidades sociais em uma organização pode ser um fator decisivo para a construção de um ambiente ideal de trabalho e para o aumento da satisfação pessoal

de cada indivíduo, o que conseqüentemente acarreta um maior desempenho laboral. Considerando a importância desses fatores, bem como a complexa situação da pandemia da Covid-19 e o aumento das demandas por atendimentos no SUAS, a presente pesquisa propõe-se a investigar os níveis de habilidades sociais dos trabalhadores desses dispositivos em um município do sudoeste do Estado do Paraná, bem como o impacto do contexto da pandemia da Covid-19 nesse ambiente de trabalho.

### **3. METODOLOGIA**

Trata-se de uma pesquisa de levantamento em campo, contando com análise quantitativa dos dados coletados em uma amostra por conveniência. As pesquisas de levantamento proporcionam a descrição e comparação de variáveis de diversas amostras e têm como ferramenta mais comum o uso de questionários. O alcance e o propósito da pesquisa de levantamento podem variar entre os mais específicos ou mais globais, conforme os objetivos e as variáveis do estudo. Dessa maneira, para garantir uma boa validade dessa descrição é indispensável que a amostragem seja cuidadosamente selecionada e delimitada (SHAUGHNESSY, 2012).

Obteve-se uma amostra por conveniência de 22 (vinte e dois) participantes, dentre eles 18 (dezoito) pessoas eram do sexo feminino e 04 (quatro) do sexo masculino, com idades variantes de 30 (trinta) a 50 (cinquenta) anos, todos servidores públicos de três unidades de CRAS e de um CREAS de um município do sudoeste do Paraná. Cada participante foi devidamente informado sobre os objetivos da pesquisa, assinando assim o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

#### **3.1 INSTRUMENTOS E MATERIAIS**

##### **3.1.1 Questionário Sociodemográfico**

O questionário sociodemográfico foi desenvolvido pelas pesquisadoras, composto por vinte perguntas objetivas, possuindo alguns espaços entre elas para que as pessoas que participaram da pesquisa possam descrever subjetivamente sua opinião. As questões são relacionadas a dados demográficos (nome, idade, sexo, entre outros), ao trabalho e a influência da pandemia sobre ele.

##### **3.1.2 Inventário de Habilidades Sociais II**

O Inventário de Habilidades Sociais II (IHS-2), desenvolvido por Del Prette e Del Prette (2018), também foi utilizado nesta pesquisa. Nessa segunda versão são apresentadas 38 (trinta e

oito) habilidades consideradas indispensáveis para a manutenção dos relacionamentos sociais. Cada item apresenta uma determinada situação, e o respondente deve indicar a frequência com que reage a elas em uma escala do tipo Likert, sendo 00 (zero) para “nunca ou raramente”, 01 (um) para “com pouca frequência”, 02 (dois) para “com regular frequência”, 03 (três) para “muito frequentemente” e 04 (quatro) para “sempre ou quase sempre”.

Esse inventário produz um escore geral e escores fatoriais, sendo esses o fator F1 (conversação assertiva), F2 (abordagem afetivo-sexual), F3 (expressão de sentimento positivo), F4 (autocontrole/enfrentamento) e F5 (desenvoltura social). A apuração dos resultados descritos em cada ação pode ser feita manualmente ou *online*, sendo que os escores de cada fator precisam ser convertidos em percentis, cuja referência é normativa, com diferença entre os sexos e faixa etária (18 a 38 anos e 39 a 59 anos). A interpretação dos escores é feita a partir da posição do participante em comparação com a amostra de referência.

### 3.2 PROCEDIMENTOS

A pesquisa aqui apresentada foi realizada a partir de um Programa de Iniciação, tendo seguido os parâmetros éticos de pesquisas com seres humanos de acordo com a Resolução 422/2012, conforme CAAE número 93703418.4.0000.0109 e teve a devida aprovação do Comitê de Ética com o parecer de número 4.875.861. A coleta de dados e aplicação dos instrumentos ocorreu de forma presencial em todas as localidades durante o mês de maio de 2021, seguindo os protocolos adequados para a segurança de todos dentro do contexto da pandemia da Covid-19.

Os participantes foram selecionados por conveniência, ou seja, foram selecionadas as unidades do SUAS em que seriam aplicados os instrumentos e os participantes que estavam disponíveis no local responderam à pesquisa. Foram selecionados os funcionários que atuam como educador social, psicólogo, coordenador ou assistente social. Em um total, trabalham nos três CRAS e no CREAS um total de 27 (vinte e sete) servidores públicos, dos quais 22 (vinte e dois) responderam aos instrumentos.

Para a mensuração e interpretação do IHS-2 foi utilizado a correção *online* disponibilizado pelo sistema da Pearson. Já para a mensuração e análise do Questionário Sociodemográfico foi optado pelo SPSS na versão 21.0. As classificações, pontuações e percentis do IHS também foram inseridas como variáveis no SPSS para que fosse possível uma interpretação de dados completa e a devida investigação das correlações

## 4. ANÁLISES E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 4.1 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

A amostra é composta por 22 (vinte e dois) participantes, dentre eles 81,80% (n= 18) eram mulheres e 18,2% (n= 04) homens. Quanto à idade, variou-se entre 30 (trinta) e 50 (cinquenta) anos, com predominância das idades entre 30 (trinta) e 40 (quarenta) anos (n= 13; 59,1%). No quesito estado civil, obteve-se o predomínio de profissionais casados (n= 10; 45,5%). Com relação ao número de pessoas que compartilham a residência, foram observados dois extremos: 18,2% (n= 04) dos participantes moram sozinhos e esse mesmo percentual divide moradia com quatro pessoas na mesma casa, enquanto que 50% (n= 11) informam residir com três pessoas.

Ainda, com relação aos dados que caracterizam a amostra do presente estudo, 36,4% (n= 08) dos respondentes possuem até um filho, sendo que a formação majoritária é a pós-graduação *lato sensu* (n= 15; 68,25%). Especificamente sobre as características relacionadas à ocupação, 45,5% (n= 10) são educadores sociais enquanto que 27,27% (n= 06) são assistentes sociais, 18,2% (n= 04) são psicólogos e 9,1% (n=02) são coordenadores de equipe. Desses profissionais, 45,45% (n= 10) estão na empresa atual de 01 a 05 anos e 31,8% (n= 07) exercem a profissão entre 05 (cinco) e 10 (dez) anos, e a mesma porcentagem está atuando entre 10 (dez) e 15 (quinze) anos. Por fim, a predominância de vínculo empregatício é o concurso (n= 17; 77,3%), sendo que 45,5% (n= 10) dos entrevistados possuem faixa salarial entre R\$ 2.000,00 (dois mil reais) e R\$ 3.000,00 (três mil reais). O detalhamento das informações é apresentado na Tabela 01.

Tabela 01 – Estatísticas descritivas

Variável	Indicador	n	Percentual
Sexo	Feminino	18	81,80
	Masculino	4	18,20
Estado Civil	Solteiro	5	22,70
	Casado	10	45,50
	Divorciado	2	9,10
	Outro	5	22,70
Número de pessoas na mesma casa	Moro sozinho	4	18,20
	2	2	9,10
	3	11	50,0
	4	4	18,20
	5 ou mais	1	4,50
Número de filhos	Não tenho filhos	7	31,80
	1	8	36,40
	2	5	22,70
	3	2	9,10
	4 ou mais	0	0,00
Formação	Ensino médio completo	1	4,55

	Superior completo ou incompleto	3	13,65
	Pós-graduação lato sensu	15	68,25
	Mestrado	3	13,60
	Doutorado	0	0,00
Cargo	Psicólogo	4	18,20
	Assistente Social	6	27,30
	Educador Social	10	45,50
	Coordenador	2	9,10
	Outro	0	0,00
	Tempo de atuação neste local	Menos de 1 ano	5
Entre 1 ano e 5 anos		10	45,50
Entre 5 e 10 anos		3	13,60
Entre 10 e 15 anos		4	18,20
Mais de 15 anos		0	0,00
Tempo de atuação na profissão	Menos de 1 ano	1	4,50
	Entre 1 ano e 5 anos	6	27,30
	Entre 5 e 10 anos	7	31,80
	Entre 10 e 15 anos	7	31,80
	Mais de 15 anos	1	4,50
Vínculo empregatício	Concurso	17	77,30
	PSS	5	22,70
	Contrato	0	0,00
	Outro	0	0,00
Renda individual	Entre 1.000 e 2.000	2	9,10
	Entre 2.000 e 3.000	10	45,50
	Entre 3.000 e 4.000	4	18,20
	Acima de 4.000	6	27,30

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021.

As variáveis sociodemográficas são comumente utilizadas em pesquisas de levantamento e têm por finalidade fornecer dados sobre as características da amostra. Exemplos dessas variáveis são idade, gênero, etnia, orientação sexual, dentre outras, a depender dos objetivos e temática da pesquisa. Dentro desse contexto, é preciso que sejam tomados todos os cuidados devidos para desenvolver um questionário preciso e capaz de coletar informações corretas sobre os participantes (SHAUGHNESSY, 2012).

Seguindo isso, Souza (2018) realizou uma pesquisa com 100 (cem) profissionais atuantes da Política Nacional de Assistência Social, investigando sobre suas práticas e a repercussão delas nos usuários desse serviço, além de fazer uma breve explanação sobre o perfil desses profissionais. Similarmente, Barbosa (2019), em pesquisa com 41 (quarenta e um) profissionais atuantes nos Programas de Atenção Integral à Família (PAIF) de 10 (dez) CRAS, também propõe uma análise do perfil desses trabalhadores. Dito isso, ao analisar os dados coletados com esses participantes e compará-los com a presente pesquisa, observa-se semelhança na faixa salarial, no vínculo empregatício e no tempo de atuação no SUAS (SOUZA, 2018; BARBOSA, 2019).

Quanto a remuneração, Souza (2018) aponta que 41% dos trabalhadores recebem entre R\$1.000,00 (um mil reais) e R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), dado concomitante aos da



presente pesquisa, a qual expõe que 54,6% têm uma remuneração entre R\$ 1.000,00 (um mil reais) e R\$ 3.000,00 (três mil reais). Já a pesquisa realizada por Barbosa (2019) destoa dos achados das pesquisas acima, apontando que 56% dos participantes possuem uma remuneração de 04 (quatro) a 05 (cinco) salários mínimos, seguidos por 24,39% recebendo 02 (dois) salários mínimos (SOUZA, 2018; BARBOSA, 2019).

No vínculo empregatício também é notória a semelhança, onde há prevalência de profissionais concursados, 71,7% nos achados de Barbosa (2019), 77% nos de Souza (2018) e 77,3% na investigação aqui discorrida, seguido por contratos temporários em todas as pesquisas. Por fim, o tempo de atuação no SUAS foi marcado pelo predomínio de 01 (um) a 05 (cinco) anos tanto nos dados de Souza (2018) como nos de Barbosa (2019), bem como na investigação vigente.

Além disso, o estado civil e o gênero desses profissionais também foram investigados. Referente ao estado civil, as três pesquisas apontaram para a prevalência de trabalhadores casados, tendo constatado 51% nos achados de Barbosa (2019), 49% nos de Souza (2018) e 45,5% na pesquisa aqui apresentada. Por último, no tocante ao gênero dos profissionais, observa-se a dominância do sexo feminino, com 90,24% na pesquisa de Barbosa (2019) e 81,8% nesta pesquisa.

Analisando essas porcentagens, vê-se grande distinção entre as faixas salariais dos profissionais. Concomitante a Barbosa (2019), acredita-se que uma possível explicação para isso estaria relacionada às diferentes formas de contratação observadas nesse espaço e a presença de gratificações para alguns profissionais. Isto posto, é possível que essa realidade esteja fomentando sentimentos de não reconhecimento e pertencimento dentro do ambiente organizacional, ocasionando práticas carregadas de indisposição. Souza (2018) ainda reforça que o aspecto da baixa remuneração pode ocasionar grande rotatividade de profissionais, impactando diretamente na qualidade do serviço prestado, abrangendo profissionais sem o devido conhecimento sobre as políticas do SUAS e prejudicando as atividades de acompanhamento familiar.

#### 4.2 ANÁLISE E DISCUSSÃO SOBRE A INFLUÊNCIA DA PANDEMIA DA COVID-19 NO TRABALHO

Nas questões específicas de trabalho e pandemia, foram realizadas 09 perguntas, das quais 100% (n= 22) dos participantes declararam que a pandemia da Covid-19 influenciou no trabalho. Mais especificamente, 81,8% (n= 18) dizem que essa influência se deu de forma negativa. Dentre esses profissionais, 68,2% (n= 15) expuseram que houveram mudanças na organização do trabalho devido a pandemia, sendo que 50% (n= 11) declaram sentirem-se mais estressados e 54,5% (n= 12) reconhecem-se mais sobrecarregados desde o início dela.

Também, 61,1% (n= 11) reconhecem suas atividades laborais como estressoras. Entretanto, mesmo reconhecendo o trabalho como estressor, 59,1% (n= 13) disseram não perceber dificuldades em exercer a profissão atualmente e 72,7% declaram possuir a percepção de que os usuários que atendem ficam satisfeitos com o trabalho prestado. Quanto às relações interpessoais no ambiente de trabalho, 77,3% (n= 17) dos participantes reconhecem como positivas as relações que mantêm com os colegas.

A pandemia da Covid-19 acarretou em inúmeras e grandiosas transformações em diversas dimensões e níveis sociais. Aqui, focalizando no ambiente organizacional, nota-se que a pandemia da Covid-19 acabou por atingir todos os trabalhos de forma imediata, mesmo que de maneiras e intensidades distintas, dado que alguns trabalhadores precisaram enfrentar o desemprego enquanto outros vivenciaram a acentuação da carga e demanda de trabalho (BRIDI, 2020). Essas transformações apresentadas de forma inesperada acabaram por fomentar sentimentos de ansiedade e insegurança em grande parcela dos profissionais, afetando diretamente suas relações, sejam elas profissionais, familiares ou sociais (NASCIUTTI, 2020).

Os profissionais do SUAS aqui contemplados sinalizaram unanimemente a influência da Covid-19 em seu trabalho, dentre os quais mais da maioria afirmaram que essa influência se deu de forma negativa e que se sentiram mais estressados e sobrecarregados desde o início da pandemia. Esses sentimentos negativos no ambiente de trabalho podem estar diretamente associados às novas demandas exigidas pela realidade organizacional pandêmica, uma vez que esses profissionais estão precisando enfrentar inúmeras situações e problemas potencialmente estressores diariamente.

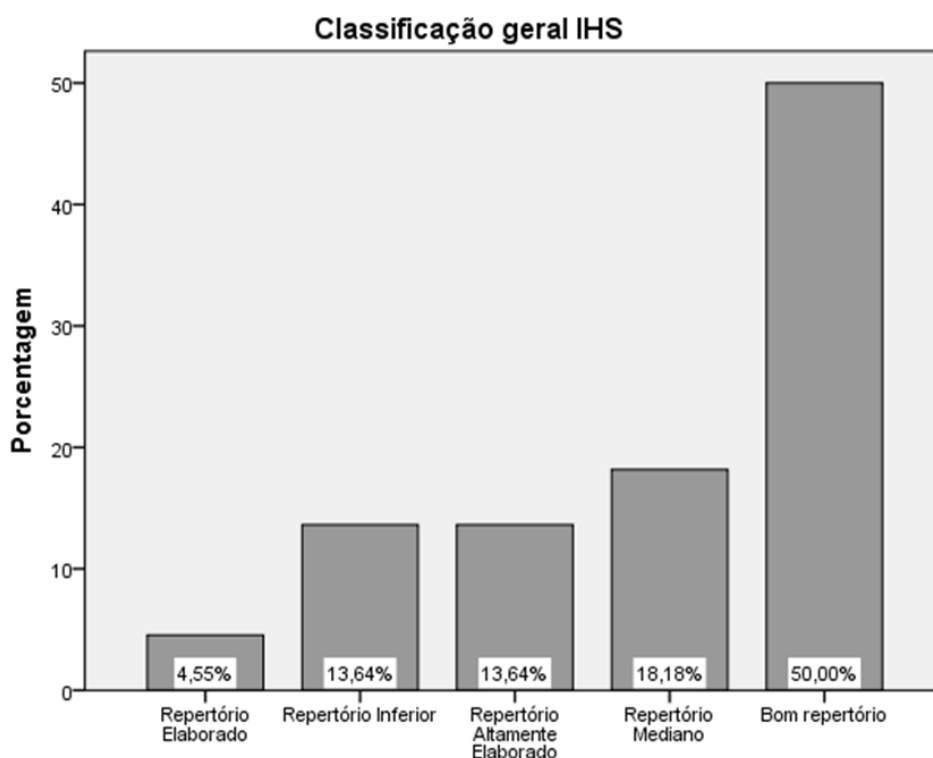
Bridi (2020), em acordo com isso, discorre que a pandemia da Covid-19 resultou em uma diminuição do quadro de funcionários, acompanhado da intensificação do trabalho e, em muitos casos, diminuição da remuneração. Nasciutti (2020), em concordância, afirma a existência de sobrecarga dos profissionais nesse contexto, principalmente nos que estão enquadrados nos serviços essenciais. Santos (2020) também atesta a presença de ansiedade, estresse e esgotamento dos profissionais.

Esses sentimentos e anseios estão fundamentados no risco constante de contágio e no medo de transmissão do vírus para outras pessoas, sejam elas colegas, familiares ou usuários, bem como a frequente falta de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), necessários a prevenção da propagação da referida doença, assim como na pressão psicológica e emocional geralmente enfrentada pelos indivíduos em situações pandêmicas (BRIDI, 2020; NASCIUTTI, 2020; SANTOS, 2020).

#### 4.3 ANÁLISE E DISCUSSÃO SOBRE AS HABILIDADES SOCIAIS NOS PROFISSIONAIS DO SUAS

O IHS-2 contempla classificação geral e por fatores, sendo elas enquadradas em repertório inferior, repertório médio inferior, bom repertório, repertório elaborado e repertório altamente elaborado. A pontuação total dos profissionais neste instrumento variou de 63 (sessenta e três) a 96 (noventa e seis), com a maior frequência para 78 (setenta e oito) e 70 (setenta) pontos (n= 03 em cada caso, representado 13,60% dos respondentes). Na análise em percentis, esses variaram de 15 (quinze) a 85 (oitenta e cinco), com maior frequência para o percentil 50 (cinquenta) (n= 04; 18,20%). Com relação à classificação geral, 13,6% (n= 03) dos participantes obtiveram repertório inferior, 18,2% (n= 04) repertório médio inferior, 50% (n= 11) bom repertório, 4,5% (n= 01) repertório elaborado e 13,6% (n= 03) repertório altamente elaborado. A figura 01 apresenta os resultados da classificação geral do IHS-2.

Figura 01 – Classificação geral no IHS-2.



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021.

Em relação ao fator de Conversação Assertiva, os pontos dos participantes variaram entre 28 (vinte e oito) e 48 (quarenta e oito), com maior prevalência de 32 (trinta e dois) pontos (n= 03; 13,6%). Ademais, na análise dos percentis, eles variaram de 20 (vinte) (n= 03; 13,60%) a 95

(noventa e cinco) (n= 01; 4,55%). Na classificação desse fator, 18,2% (n= 04) dos profissionais apresentaram repertório inferior, 18,2% (n= 04) repertório médio inferior, 36,4% (n= 08) bom repertório, 4,5% (n= 01) repertório elaborado e 22,7% (n= 05) repertório altamente elaborado.

Quando avaliada a dimensão da Abordagem Afetivo Sexual, a pontuação variou de 00 (zero) (n= 01; 4,55%) a 10(dez) (n= 02; 9,1%), enquanto que os percentis variaram de 03 (três) (n= 01; 4,55%) a 95 (noventa e cinco) (n= 02; 9,1%), com maior frequência para o percentil 60 (sessenta) (n= 04; 18,2%), o que se traduz em uma classificação em que 27,3% (n= 06) dos profissionais possuem repertório inferior, 13,6% (n= 03) repertório médio inferior, 36,4% (n= 08) bom repertório e 22,7% (n= 05) repertório altamente elaborado.

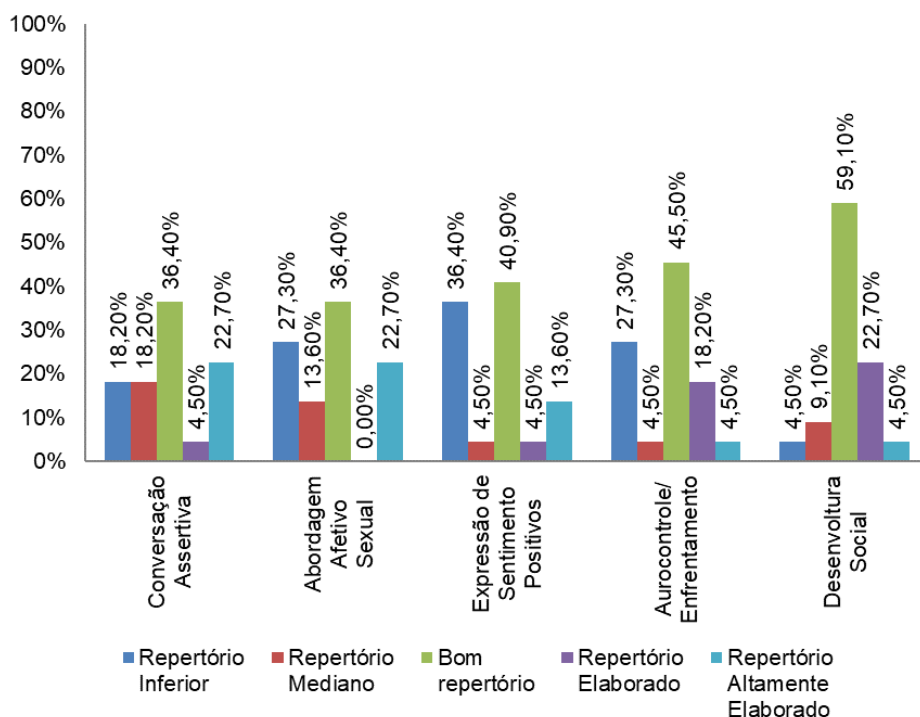
Na dimensão de Expressão de Sentimentos Positivos, os profissionais obtiveram pontos variantes de 19 (dezenove) (n= 01; 4,55%) a 32 (trinta e dois) (n= 01; 4,55%), com percentil entre 10 (dez) (n= 01; 4,55%) e 100 (cem) (n = 1; 4,55%), com maior frequência para os percentis 15 (quinze) e 45 (quarenta e cinco) (n = 4; 18,20%). A classificação teve 40,9% (n= 09) dos participantes com bom repertório nessa expressão, 36,4% (n= 09) com repertório inferior, 13,6% (n= 03) com repertório altamente elaborado, 4,5% (n= 01) com repertório elaborado e 4,5% (n= 01) com repertório médio inferior.

No Autocontrole/Enfrentamento, os pontos diferenciam-se entre 05 (cinco) (n= 01; 4,55%) e 16 (dezesesseis) (n= 03; 13,60%), com percentis entre 05 (cinco) (n= 01; 4,55%) e 80 (oitenta) (n= 01; 4,55%), gerando uma classificação respondente a 45,5% (n= 10) dos profissionais com um bom repertório, 27,3% (n= 06) demonstraram repertório inferior, 18,2% (n= 04) repertório elaborado, 4,5% (n= 01) repertório altamente elaborado e 4,5% (n= 01) repertório médio inferior.

Por último, o fator da Desenvoltura Social ficou marcado por pontos variados de 05 (cinco) (n= 01; 4,55%) a 20 (vinte) (n= 02; 9,1%) e percentis de 05 (cinco) (n= 01; 4,55%) a 85 (oitenta e cinco) (n= 02; 9,1%), com maior frequência para os percentis 75 (setenta e cinco) (n= 04; 18,2%). Assim, a classificação é representada por 59,1% (n= 13) dos participantes com bom repertório, 22,7% (n= 05) com repertório elaborado, 9,1% (n= 02) enquadram-se no repertório médio inferior, 4,5% (n= 01) no altamente elaborado e 4,5% (n= 01) no repertório inferior.

Em suma, a figura 02 demonstra a classificação dos participantes nos cinco fatores do IHS-2.

Figura 02 – Classificação nos cinco fatores do IHS-2



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021.

As Habilidades Sociais, capazes de expressar sentimentos, desejos e opiniões de forma assertiva, vêm conquistando sua importância dentro dos espaços e das relações organizacionais diante das mudanças e novas exigências que o mundo contemporâneo está propondo. Essas mudanças nas modalidades e ferramentas de trabalho também exigem adaptações dos trabalhadores, sendo preciso a aquisição de novos repertórios e habilidades, principalmente no que diz respeito aos comportamentos e aos desempenhos da atividade de forma competente e habilidosa.

Nesse contexto, as Habilidades Sociais Profissionais (HSP) estão sendo muito exigidas no meio organizacional, visto que essa realidade requer competências voltadas para as relações interpessoais e o convívio social. As HSP estão relacionadas a resolução de problemas, tomada de decisões, mediação de conflitos e coordenação de grupos, direcionadas ao cumprimento de metas, manutenção do bem estar no local de trabalho e garantia de relações interpessoais saudáveis, atuando de forma a prevenir adoecimentos relacionados ao trabalho e a manter um ambiente laboral saudável e produtivo (GOULART JUNIOR; CAMARGO; MOREIRA, 2019).

O SUAS, em suas diretrizes, prediz um atendimento de qualidade à população usuária do serviço, que incentive o protagonismo e a constante avaliação dos processos a partir da consciência da realidade social em que o dispositivo está inserido. O CRAS e o CREAS, nesse sentido, surgem como indutores de um trabalho que precisa ser realizado pelos profissionais a partir de uma rede pulsante e resolutiva que confronte as desigualdades sociais e acolha as demandas da população

(COUTO, 2009). Dito isso, a equipe desses locais deve estar preparada para lidar com essas necessidades proeminentes, principalmente com habilidades que adentrem no campo das relações sociais, da resolutividade de problemas e da assertividade. Cerutti e Wagner (2014) afirmam que essas habilidades são indispensáveis no ambiente organizacional, contribuindo diretamente para um bom desempenho e satisfação no trabalho.

No que se refere aos achados da pesquisa, 68,1% (n= 15) dos profissionais participantes obtiveram uma classificação geral em habilidades sociais entre boa e altamente elaborada, possibilitando inferir que a maioria desses profissionais possuem repertórios satisfatórios em HS e que são capazes de apresentar comportamentos relacionadas a interações sociais eficientes, servindo como fator de proteção ao desenvolvimento da depressão e da ansiedade social (GOULART JUNIOR; CAMARGO; MOREIRA, 2019). Por conseguinte, acredita-se que essa classificação satisfatória em HS esteja diretamente relacionada com o reconhecimento de relações positivas dentro do ambiente de trabalho, questão onde mais de três quartos dos profissionais (77,3%) se identificaram.

Concomitante a esses achados, Cerutti e Wagner (2014), investigaram os níveis de habilidades sociais de 15 funcionários responsáveis por atendimento ao público de uma instituição de ensino superior através do Inventário de Habilidades Sociais e os resultados apontaram uma média do escore total alta, (m= 103,73; dp= 11,99), indicando que esses profissionais voltados para o atendimento ao público possuem bons repertórios de habilidades sociais.

Branco e Andrade (2020) propuseram a avaliação da efetividade do treinamento em HS na melhora da qualidade de vida em dez profissionais envolvidos no atendimento ao público. Observa-se diante da avaliação pré e pós treinamento uma significativa melhora nos níveis de habilidades sociais, partindo de uma média de 58,8 para 83,7. Inferiu-se, também, a melhora no repertório de HS e na promoção de saúde desses profissionais, na medida em que proporcionou melhora na qualidade das relações interpessoais e nos mecanismos de lidar com o estresse.

Com esses dados, acredita-se que as habilidades sociais atuam como facilitadoras de um bom ambiente organizacional, considerando que a presença delas no repertório dos profissionais está diretamente relacionada a relações interpessoais saudáveis, enfrentamento de problemas e adversidades de forma assertiva, mediação de conflitos e tomada de decisões, assim como cumprimento de metas e manutenção do bem-estar no local de trabalho (PEREIRA; DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009; GOULART JUNIOR; CAMARGO; MOREIRA, 2019; PASQUALOTTO; LOHR, 2015).

Mais especificamente, o IHS ainda fornece dados sobre os fatores. A conversação assertiva relaciona-se com as capacidades de o sujeito demonstrar assertividade e clareza na maneira que se

comunica (MARINHO; BORGES, 2020). Por sua vez, a desenvoltura social interliga-se com as habilidades de adaptação em contextos sociais diversos (CERUTTI; WAGNER, 2014).

Analisando esses dois fatores, observou-se que a maior parte dos profissionais do SUAS (63,6%) que participaram da pesquisa demonstraram ter um repertório entre bom e altamente elaborado no fator de conversação assertiva. Além disso, mais profissionais (86,3%) demonstraram possuir repertórios satisfatórios de desenvoltura social. Esses números reforçam que trabalhadores que lidam com diferentes tipos de público tendem a desenvolver melhores repertórios de habilidades sociais de conversação assertiva e desenvoltura social, pois precisam se adequar às necessidades em diferentes contextos (SOARES *et al*, 2009).

Comprovando essa hipótese, Soares *et al* (2009) aplicou o IHS em uma pesquisa com 264 (duzentos e sessenta e quatro) docentes de diferentes níveis do sistema educacional, pressupondo que o relacionamento interpessoal entre professor e aluno depende de habilidades sociais bem desenvolvidas. No que tange os resultados, os autores perceberam uma diferença acentuada entre o repertório de docentes da área infantil e os que atuam no ensino superior, principalmente com relação ao fator de conversação e desenvoltura social. Os docentes de níveis superiores tiveram mais destaque nesses fatores, o que pode ser um indicativo de que os indivíduos que trabalham com relacionamentos interpessoais e com uma maior diversidade de situações que exigem níveis altos de adaptação, se adequam de acordo com seu público alvo.

Também, Pasqualotto e Lohr (2015) desenvolveram uma pesquisa com 86 acadêmicos do último ano de licenciatura em pedagogia, utilizando-se de instrumentos como o IHS, a Escala de Resiliência, o Questionário de Comportamentos Resilientes (QCR) e um questionário sociodemográfico. Os dados coletados pelo IHS informam que os participantes obtiveram altos níveis de conversação, desenvoltura social e auto exposição aos desconhecidos em situações novas, ocasiões em que essas habilidades auxiliam no enfrentamento de adversidades e problemas de forma mais assertiva.

No contexto de trabalho do SUAS, os profissionais atendem uma ampla população em condições de carência e vulnerabilidade, oportunidade na qual bons repertórios de habilidades de conversação e desenvoltura social podem permitir que esse público alvo se sinta mais acolhido e valorizado. Pereira, Del Prette e Del Prette (2004), em um estudo com 20 técnicos em Segurança do Trabalho, observaram que as habilidades de conversação e desenvoltura social estiveram entre aquelas com níveis mais altos, comprovando que para conquistar a confiança dos clientes (chefes e/ou trabalhadores), é necessário ter destreza na comunicação e facilidade em se expor a situações novas, como falar para um grande número de pessoas.

Exposto isso, bons repertórios de habilidades sociais estão relacionados com o bom desempenho em qualquer setor de atividade profissional e as investigações que contemplam as HS têm enfatizado a importância de componentes interpessoais para a qualidade de vida e do trabalho, dando ênfase nesses aspectos para o desenvolvimento de relações sociais saudáveis e bem desenvolvidas, permeadas pelo entendimento mútuo (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2018).

Ainda no estudo de Pereira, Del Prette e Del Prette (2004), a maior parte dos participantes também apresentaram um bom desempenho no fator de autocontrole. Os autores da pesquisa ressaltam que geralmente esse fator apresenta repertórios mais inferiores, pressupondo que enfrentar situações negativas de maneira adaptativa, sem ofender ou magoar o outro, é considerado comumente difícil para a maior parte da população (PEREIRA; DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2004).

Uma pesquisa com doze engenheiros alunos de MBA, realizada pelos autores Carraro, De Sá Rodrigues e De Araújo (2016), relatou que os repertórios dos participantes tiveram resultados abaixo do esperado nesse fator, sendo que apenas 41,7% deles apresentaram um repertório elaborado, enquanto que o restante ficou entre a média esperado ou abaixo dela. Além disso, Almeida *et al.* (2017), em um estudo realizado com oito professores que trabalhavam com o Ensino Fundamental, perceberam no fator autocontrole da agressividade o menor escore existente na pesquisa, apontando que os professores demonstraram dificuldades em lidar com críticas ou com brincadeiras ofensivas.

Em contrapartida a essas pesquisas, os profissionais dos dispositivos CRAS e CREAS que participaram da pesquisa apresentaram resultados satisfatórios no fator de Autocontrole/Enfrentamento, considerando que 68,2% deles obtiveram classificação de repertório entre bom, elaborado e altamente elaborado, o que mostra um resultado diferente e mais favorável do que o esperado. Esse item está altamente relacionado com a capacidade de lidar com situações aversivas e controle da raiva, sendo que ter um bom repertório nesse fator é considerado fundamental para o trabalho em equipe e para o sucesso de lidar com situações de maneira assertiva (CARRARO; DE SÁ RODRIGUES; DE ARAUJO, 2016).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados dentro das análises sociodemográficas possibilitaram destacar a distinção salarial entre os profissionais e a baixa remuneração percebida por elas. Acredita-se que esses fatores estão intimamente relacionados com as modalidades de contratação. Entretanto, destaca-se que essa situação pode acarretar em sentimentos de não pertencimento e reconhecimento dentro do



ambiente de trabalho, aumentando a propensão à rotatividade profissional e comprometendo a qualidade do serviço.

Quanto às habilidades sociais, observou-se que a maioria dos profissionais possuem repertórios satisfatórios, o que é de extrema importância nesse local de trabalho, visto que possibilita um ambiente organizacional mais saudável e funcional, com bons relacionamentos interpessoais e convívio social adequado, aspectos indispensáveis para a garantia de um atendimento de qualidade para o público alvo dos serviços prestados.

Além do mais, diante do contexto de atuação desses profissionais e da realidade pandêmica, habilidades sociais bem desenvolvidas podem ser determinantes para a garantia da proteção dos direitos dos usuários dos dispositivos de CRAS e CREAS. Contudo, possuir um bom repertório de HS não é sinônimo de possuir competência social, o que pode também indicar que, mesmo que os profissionais possuam esse repertório, podem não saber utilizá-lo no cotidiano de suas relações interpessoais. Dito isso, pode-se inferir que os profissionais possuem repertório de habilidades sociais satisfatórios e que o trabalho realizado por eles atende às necessidades demandadas, mesmo que isso não possa ser comprovado efetivamente.

No que toca à pandemia da Covid-19, é inegável a presença de alterações na dinâmica de trabalho e no potencial estressor dessa variável. Os dados coletados serviram para fundamentar o papel negativo da Covid-19 dentro do meio organizacional, consequência da necessidade de exposição à contaminação, falta de acesso à EPIs, aumento das demandas de trabalho e da diminuição de funcionários nos espaços, fomentando maior carga de trabalho, estresse e sobrecarga nos trabalhadores dos CRAS e CREAS.

Por fim, as habilidades sociais têm ganhado espaço no campo da pesquisa, dada sua importância para a qualidade e efetividade de relacionamentos interpessoais, dentre outros aspectos, mas ainda é uma área relativamente nova. Explicitado isso, reitera-se aqui a falta de estudos que contemplem as habilidades sociais e o ambiente organizacional, principalmente no que se refere aos profissionais da Assistência Social. Assentado isso, espera-se que a pesquisa ora apresentada sirva como incentivo e meio de reconhecimento da importância de aprofundar mais sobre esse tema, veiculando-se de maneira mais significativa sobre a importância desses profissionais e da pesquisa nesses ambientes.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, K. C. C.; OLIVEIRA, M. L. M. C.; FERREIRA, D. F., & BATISTA, E. C. Habilidades sociais de professores de uma escola estadual de ensino fundamental do interior de Rondônia. **Unoesc & Ciências -ACHS**, v. 8, n.1, p. 71-80, 2017.
- BARBOSA, I. M. Trabalho contemporâneo e adoecimento: uma análise dos centros de referência de assistência social de Maracanaú-CE. **Dissertação (Mestre em Humanidades)** - Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Redenção, 2019.
- BRANCO, P. R.; ANDRADE, E. A. Efetividade do treinamento em habilidades sociais na qualidade de vida de trabalhadores: uma estratégia de promoção da saúde. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, v. 12, n. 10, p. e4038, 13 ago. 2020.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**. 1. ed., Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília, 2013.
- BRAZ, M. V. A pandemia de Covid-19 (sars-cov-2) e as contradições do mundo do trabalho. **Revista Laborativa**, v. 9, n. 1, p. 116-130, 2020.
- BOLSONI-SILVA, A. T.; CARRARA, K. Habilidades sociais e análise do comportamento: compatibilidades e dissensões conceitual-metodológicas. **Psicologia em revista**, v. 16, n. 2, p. 330-350, 2010.
- BRIDI, M. A. A pandemia Covid-19: crise e deterioração do mercado de trabalho no Brasil. **Estudos avançados**, v. 34, p. 141-165, 2020.
- CARRARO, C. R.; DE SÁ RODRIGUES, M.; DE ARAÚJO E. A. S. Habilidades sociais profissionais presentes em engenheiros alunos de MBA de uma universidade no interior de São Paulo. **Latin American Journal of Business Management**, v. 7, n. 2, 2016.
- CENTRO DE REFERÊNCIA TÉCNICA EM PSICOLOGIA E POLÍTICAS PÚBLICAS (CREPOP). **Referência técnica para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS**. Conselho Federal de Psicologia (CFP). Brasília, CFP, 2007.
- CERRUTI, P. S.; WAGNER, M. F. Habilidades sociais no atendimento ao público. **Revista de Psicologia da IMED**, v. 6, n. 1, p. 40-46, 2014.
- CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). **Referências técnicas para Prática de Psicólogos(os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social - CREAS/Conselho Federal de Psicologia**; Brasília: CFP, 2012.
- COUTO, B. R. *et al.* O Sistema Único de Assistência Social: uma nova forma de gestão da assistência social. **Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil**, p. 205-217, 2009.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. Habilidades sociais e análise do comportamento. **Perspectivas em análise do comportamento**, v. 1, n. 2, p. 104-115, 2010.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. **Inventário de Habilidades Sociais (IHS 2-Del-Prete)**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2018.

GOULART JÚNIOR, E.; CAMARGO, M. L.; MOREIRA, M. C. Habilidades sociais profissionais: produção científica nacional e relevância do tema para a saúde dos trabalhadores. **Revista de Psicologia**, v. 10, n. 2, p. 51 – 64, 2019.

MARINHO, A. S.; BORGES, L. M. As Habilidades Sociais de Enfermeiras Gestoras em Equipes de Saúde da Família. **Psico-USF**, v. 25, n. 3, p. 573-583, 2020.

NASCIUTTI, J. C. R. Pandemia e perspectivas no mundo do trabalho. **Caderno de Administração**, Maringá, v.28, Ed. Esp., 2020.

PASQUALOTTO, R. A.; LOHR, S. S. Habilidades sociais e resiliência em futuros professores. **Psicol. Argum.**, v. 33, n. 80, p. 310-320, 2015.

PEREIRA, C. S.; DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. Habilidades sociais de trabalhadores com e sem deficiência física. **Psic.: Teor. e Pesq.**, v. 25 n. 3, pp. 339-346. Brasília, 2009.

PEREIRA, C. S.; DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. A importância das habilidades sociais na função do técnico em segurança do trabalho. **Revista Argumento**, v. 6, n. 12, p. 103-113, 2004.

SANTOS, K. O. B. *et al.* Trabalho, saúde e vulnerabilidade na pandemia de COVID-19. **Cad. Saúde Pública**, v. 36, n. 12, 2020.

SHAUGHNESSY, J. J. **Metodologia de pesquisa em psicologia** [recurso eletrônico]. 9. ed. Dados eletrônicos. Porto Alegre: AMGH, 2012.

SOARES, A. B. *et al.* Estudo comparativo de habilidades sociais e variáveis sociodemográficas de professores. **Psicologia: teoria e prática**, v. 11, n. 1, p. 35-49, 2009.

SOUZA, N. H. C. **Perspectiva dos profissionais que atuam na proteção básica sobre a política de assistência social**. Dissertação (Mestre em Educação) - Universidade do Oeste Paulista, Presidente Prudente, São Paulo, 2018.