



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ**  
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS**  
**CAMPUS REGIONAL DO VALE DO IVAÍ**  
**CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**



NÁDIA VERNEK DA SILVA

**O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CONTEXTO DE PANDEMIA:  
desafios da queda de ocupação e do trabalho remoto**

Ivaiporã 2022

NÁDIA VERNEK DA SILVA

**O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CONTEXTO DE PANDEMIA:  
DESAFIOS DA QUEDA DE OCUPAÇÃO E DO TRABALHO REMOTO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade Estadual de Maringá (UEM), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientador: Prof. Dr. Douglas Marques

Ivaiporã 2022

**O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CONTEXTO DE PANDEMIA:  
DESAFIOS DA QUEDA DE OCUPAÇÃO E DO TRABALHO REMOTO**

**BANCA EXAMINADORA**

---

Orientador  
Prof. Dr. Douglas Marques Universidade  
Estadual de Maringá

---

Avaliador 1  
Prof. Dra. Claudiana Tavares da S. Sgorlon  
Universidade Estadual de Maringá

---

Avaliador 2  
Prof. Me. Lourival Souza Felix Universidade  
Estadual de Maringá

Ivaiporã, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

SILVA, Nádía Vernek. **O Trabalho do Assistente Social no contexto de Pandemia: Desafios da Queda de Ocupação e do Trabalho Remoto.** 2022. 60 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social)- Universidade Estadual de Maringá, Ivaiporã, 2022.

## RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) tem como tema o trabalho do Assistente Social no contexto de pandemia: desafios da queda de ocupação e do trabalho remoto. Nesta perspectiva, coloca-se a seguinte problemática de pesquisa: quais os principais desafios postos para o trabalho do assistente social no contexto de pandemia, em 2021? A fim de responder ao problema de pesquisa, este trabalho centra-se em três principais abordagens: 1) quais as principais transformações no perfil do trabalho profissional do assistente social no contexto de pandemia; 2) quais os principais desafios postos aos diferentes espaços sociocupacionais do assistente social no contexto de pandemia; 3) quais as principais mudanças/alterações nas demandas e requisições profissionais no contexto de pandemia. Diante disso, essa pesquisa é composta por metodologia qualitativa, de cunho bibliográfico, voltando-se para os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2020) e do Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada (Ipea, 2021), que tem como base o último censo da Pesquisa Nacional de Amostra por domicílio (PNAD Covid-19, 2020). O trabalho passou por diversas transformações ao longo da história e, devido ao distanciamento social estabelecido com a Pandemia, antecipou-se a utilização efetiva das tecnologias como ferramentas de desenvolvimento de atividades laborais. O processo de “flexibilização” recente do trabalho, denominado de “uberização”, somado ao trabalho remoto, tornou-se a principal forma de se prestar os serviços sociais. Aqueles que procuravam os serviços sociais passaram a exigir mais, pois foram atingidos de maneira expressamente negativa. A demanda pelos serviços cresceu à medida que o vírus avançava pelo país e as classes vulneráveis tornavam-se mais empobrecidas.

Palavras-chave: Trabalho. Desemprego. Pandemia. Demandas profissionais. Serviço Social.

SILVA, Nádia Vernek. Main **The Work of the social social worker in the context of pandemic**: Challenges of fall of occupation and remote work. 2022. 60 f. Course Completion Work (Graduate in Social Work) - State University of Maringá, Ivaiporã, 2022.

## ABSTRACT

The present research, analyzes for the main challenges for the work of the Social Worker in the Pandemic context. In this perspective, the research problem used was: what are the main challenges for the work of the social worker in the pandemic context, in 2021? In order to answer the research problem, this work focuses on three main approaches: 1) what are the main changes in the profile of the social worker's professional work in the pandemic context; 2) what are the main challenges posed to the different socio-occupational spaces of the social worker, in the context of a pandemic; 3) what are the main changes/alterations in professional demands and requisitions, in the pandemic context. Therefore, this research is composed of a qualitative methodology, of bibliographic research, turning to the data of the Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2020) and the Instituto de Pesquisa de Economia Aplicada (Ipea, 2021), which is based on the last census of the Pesquisa Nacional de Amostra por domicílio (PNAD Covid-19, 2020). The work went through several transformations throughout history and, due to the social distance established with the pandemic, the effective use of technologies as tools for development of work activities. The recent process of “Uberização” of work, called “uberization”, added to remote work, has become the main way to provide social services. Those who sought social services began to demand more, as they were affected in an expressly negative way. The demand for services grew as the virus advanced across the country and the vulnerable classes became more poor.

Keywords: Work. Unemployment. Pandemic. Professional demands. Social Work.

## LISTA DE GRÁFICO

<b>Gráfico 1 - Isolamento social e o nível de ensino.....</b>	<b>36</b>
<b>Gráfico 2–Relação da ocupação por nível de ensino.....</b>	<b>37</b>
<b>Gráfico 3 - População que não procurou trabalho durante a pandemia em relação à cor. .....</b>	<b>38</b>
<b>Gráfico 4 - Pessoas que não procuram ou não tinha trabalho por conta da pandemia em relação ao nível de instrução.....</b>	<b>39</b>
<b>Gráfico 5 - Taxa de desemprego por sexo e raça/ cor 2012-2020. ....</b>	<b>46</b>
<b>Gráfico 6 - Taxa de desemprego por idade 2012-2020.....</b>	<b>47</b>
<b>Gráfico 7 - Percentual de ocupados por idade 2012-2020. ....</b>	<b>48</b>
<b>Gráfico 8 - Percentual de ocupados na população por sexo, raça/cor 2012-2020 .....</b>	<b>49</b>

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado em Assistência Social
CLT	Consolidação das Leis Trabalhistas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
MEI	Microempreendedor Individual
OMS	Organização Mundial da Saúde
OPAS	Organização Pan-Americana da Saúde
PEC	Proposta de Emenda Constitucional
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SUS	Sistema Único de Saúde

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>08</b>
1 A CATEGORIA TRABALHO: ASPECTOS HISTÓRICOS E MORFOLÓGICOS .....	10
1.1 ANÁLISE ORGÂNICA SOBRE TRABALHO.....	10
1.2 O TRABALHO NA CONTEMPORANEIDADE NO CONTEXTO DA UBERIZAÇÃO . .....	16
1.3 O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CONTEXTO DE PANDEMIA .....	19
<b>2 DIVISÃO SOCIOTÉCNICA DO TRABALHO: TRANSFORMAÇÕES E DEMANDAS NOS ESPAÇOS SOCIOCUPACIONAIS .....</b>	<b>24</b>
2.1 A INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA DIVISÃO SOCIOTÉCNICA DO TRABALHO .....	24
2.2 OS ESPAÇOS SÓCIO-CUPACIONAIS DO SERVIÇO SOCIAL NA ATUALIDADE .... .....	29
2.3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS APLICADOS NESTE TRABALHO .....	32
<b>3 CONDIÇÃO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NAS POLÍTICAS SOCIAIS .....</b>	<b>35</b>
3.1 TRANSFORMAÇÕES NO TRABALHO PROFISSIONAL DO/A ASSISTENTE SOCIAL NO ÂMBITO DO SUS E SUAS NA PANDEMIA .....	35
3.2 PRINCIPAIS DESAFIOS NOS ESPAÇOS SÓCIO-OCUPACIONAIS DO ASSISTENTE SOCIAL NA PADEMIA .....	44
3.3 PRINCIPAIS MUDANTAS NAS DEMANDAS E REQUISIÇÕES PROFISSIONAS PARA O SERVIÇO SOCIAL NA PANDEMIA .....	49
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>54</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>56</b>

## INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) ressaltar os desafios impostos aos profissionais em Assistência Social no contexto da pandemia, motivados pela disseminação da variante do Novo Coronavírus – o Sars-Cov-2. Em 2019, o vírus, oriundo da localidade de Wuhan, na China, denominado o Sars-Cov-2, ou o Novo Coronavírus, provocou uma repercussão mundial. Muitas pessoas foram obrigadas a deixar os seus postos de trabalho, outras desenvolveram problemas de saúde e os profissionais da linha de frente, incluindo os do Serviço Social, precisaram adaptar-se para atender à demanda de maneira objetiva.

Em meados do mês de fevereiro do ano de 2020, o vírus instalou-se no Brasil com o registro do primeiro caso positivo. Desde então os números não pararam de crescer. De acordo com *site* do Ministério da Saúde, atualmente o Brasil tem desde o início da pandemia 30.349.463 casos positivos e o número de óbitos já somam 662.646 mil.

O vírus avançou a passos largos, e em paralelo a ciência buscava incansavelmente uma medida que pudesse remediar e proteger as pessoas. Até então, ninguém poderia imaginar a capacidade de danos à saúde humana de tal vírus. As medidas de isolamento desencadearam demissões em massa. Pessoas perderam suas fontes de renda. Muitas famílias foram obrigadas a viver com o mínimo de recursos para garantir o alimento e as despesas do dia a dia.

A pandemia instalou uma crise sanitária em território brasileiro e ressaltou ainda mais as questões socioeconômicas e de vulnerabilidade social, as quais afetam, principalmente, a população mais empobrecida. Neste sentido, Matta et al. (2021) afirmam que a Pandemia da Covid-19 torna clara as desigualdades sociais e que as pessoas em vulnerabilidade são as que mais foram atingidas negativamente na exposição ao vírus, pois é essa população que não possui acesso aos cuidados médicos, habitação digna, água, saneamento e alimentação.

A proposta desse trabalho de conclusão de curso procura responder às seguintes questões: quais os principais desafios postos para o trabalho do assistente social no contexto de pandemia em 2021? Daí a importância de se analisar o papel do Assistente Social que durante a Pandemia esteve na linha de frente.

Para Dums e Silva (2020, p. 02), produziram-se desafios ao profissional da política de assistência social provocados pela própria pandemia e do poder que esta área tem em atender as vulnerabilidades e, portanto, reduzir as situações de desigualdades sociais que se arrastam historicamente no Brasil.

A metodologia deste trabalho é de natureza qualitativa, tendo seu delineamento por meio de pesquisa bibliográfica (GIL, 2011). Foi realizada a partir de publicações científicas acerca do tema com os seguintes descritores: pandemia, trabalho e Serviço Social. Para o desenvolvimento das análises, foram utilizados os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2020) e do Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada (Ipea, 2021), que têm como base o último censo da Pesquisa Nacional de Amostra por domicílio (Pnad Covid-19, 2020).

O trabalho foi dividido em três capítulos. O primeiro é dedicado a uma análise a respeito da categoria trabalho sob a ótica do capitalismo, ressaltando seu aspecto contemporâneo de *uberização*. O segundo capítulo destaca o Serviço Social na divisão do trabalho com a finalidade de compreender as principais transformações e nas demandas profissionais e espaços sociocupacionais. Ainda neste capítulo, apresentamos o percurso metodológico da pesquisa. Já o terceiro aborda as questões referentes às mudanças no trabalho do assistente social no que tange o SUS e SUAS no cenário pandêmico.

## 1 A CATEGORIA TRABALHO: ASPECTOS HISTÓRICOS E MORFOLÓGICOS

O objetivo deste capítulo é apresentar uma breve análise orgânica sobre a categoria trabalho, na lógica do capitalismo, enfatizando o seu aspecto contemporâneo de *uberização* (ANTUNES, 2020), agravado pelo atual contexto de pandemia (IAMAMOTO, 1997).

### 1.1 ANÁLISE ORGÂNICA SOBRE TRABALHO

Ao analisarmos historicamente a categoria trabalho, atentamos para a sua centralidade na sociedade capitalista, pois é mediante a venda da força intelectual ou braçal que tal sistema se produz e reproduz. Pode-se dizer também que o trabalho é um acúmulo de tarefas remuneradas ou não com uma relação entre a transformação do objeto e a autotransformação do sujeito por meio do produto idealizado; portanto, o trabalho não é algo externo ao homem.

Nada se cria sem a natureza. Ela é matéria-prima a qual o homem apropria-se, produzindo objetos e atendendo às necessidades humanas as quais não podemos viver sem, como se nossas vidas dependessem disso, não cabendo “a ironia de dizer não”, segundo as palavras de Marx (1985). A utilização da força de trabalho, que é o próprio processo de trabalho, nada mais é que um processo entre o homem e a natureza no qual o homem media e controla sua ação com a natureza, colocando em movimento suas forças naturais.

Ao modificar a natureza, o trabalhador altera ao mesmo tempo em que no fim obtém um produto que desde o início já existia na imaginação do trabalhador. O produto vivo feito pelo homem, adaptado para atender às necessidades humanas, não vai lhe pertencer, pois ele vende sua força de trabalho, mas terá que comprar o produto para consumir (MARX, 1985). Neste sentido:

O trabalhador trabalha sob o controle do capitalismo a quem pertence seu trabalho. O capitalismo cuida de que o trabalhador se realize em ordem e os meios de produção sejam empregados conforme seus fins, portanto, que não seja desperdiçada matéria prima e que o instrumento de trabalho seja preservado, isto é, seja destruído na medida em que seu uso de trabalho exija. O produto é propriedade do capitalista, e não do produtor direto, do trabalhador, o capitalista paga, por exemplo, o valor de um dia de força (MARX, 1985, p. 154).

Portanto, a força de trabalho é vendida, pois tem valor de troca, fazendo com que o sujeito trabalhe mais, mas não se aproprie do produto. Ou seja, como o trabalho é um produto do capital, o trabalhador não tem o devido reconhecimento merecido, tampouco a sua

importância. Com isso, o capitalismo transforma o dinheiro em capital e lucro, cedido da exploração do trabalhador, ocorrendo a circulação do produto no mercado caracterizado como mais valia, pois a lógica do capitalismo é “quanto mais se produz, mais investimento ele faz, aumentando o dinheiro que gera mais dinheiro, ou seja, capitalizando a mais valia absoluta e relativa”.

Marx (1985) discute a tomada de consciência no processo de trabalho e como a espécie humana atua sobre a natureza de modo a transformá-la para melhor satisfazer suas necessidades; contudo, a força principal do trabalho continua sendo a criatividade e a consciência humana.

O trabalho é exercido por ferramentas, máquinas, mas, sobretudo, pelo corpo, consciência, criatividade e energia humana que passam a ser propriedades do capitalismo. Contudo, tais propriedades representando um trabalho exclusivo para transformar a natureza constituem produtos das complexas interações entre os meios, os instrumentos e as relações sociais e tecnológicas na sociedade.

No que tange à composição do trabalho, Braverman:

Pontua três condições básicas: em primeiro lugar, os trabalhadores são separados dos meios com os quais a produção é realizada, e só pode ter acesso a eles vendendo sua força de trabalho e outros. Em segunda, os trabalhadores estão livres de conscrições legais, tais como servidão ou escravidão, que os impeçam de dispor de sua força de trabalho. Em terceiro, o propósito do emprego do trabalhador torna-se a expansão de uma unidade de capital pertencente ao empregador, que está assim atuando como um capitalista. O processo de trabalho começa, portanto como um contrato ou acordo que estabelece as condições de venda da força de trabalho pelo trabalhador e sua compra pelo empregador (BRAVERMAN, 1997, p.54-55).

Com isso, entende-se, na lógica capitalista, que a relação de trabalho começa por meio de um contrato ou acordo que estabelece condições de venda da força de trabalho pelo trabalhador e sua compra pelo empregador. Tal contrato leva o trabalhador a sujeitar-se a certo tipo de contrato, pois é a única coisa que lhe pertence e, por outro lado, o empregador tem um capital que, em ínfima parte, converte-se em salário para o empregado e, em grande parte, amplia o capital do empregador (BRAVERMAN, 1997).

É notável que o trabalho humano produz mais do que consome, chamado de trabalho excedente, o qual se trata de uma jornada extensa de horas trabalhadas pelo sujeito, produzindo em favor do capitalismo. Nessa direção, é fundamental que o controle do processo de trabalho passe para as mãos do capitalista, tornando os trabalhadores alienados e explorados; por um lado, criando condições para futuras rebeldias da classe, não por sua

vontade, mas por necessidade, pois trabalham para sua própria sobrevivência (BRAVERMEN, 1997).

Tal rebeldia que compõe a questão social<sup>1</sup> é uma forma de enfrentamento dos trabalhadores frente à exploração do capitalismo. Na segunda metade do século XIX, a força de trabalho reagia à exploração fundada na mais valia com a extensão da jornada de trabalho e também a exploração do trabalho de crianças, mulheres e idosos. As lutas dos trabalhadores manifestavam-se através de greves em torno da jornada e sobre o valor do trabalho, pois o salário que deveria garantir as necessidades básicas não era o suficiente.

O Estado, por sua vez, reprimia os trabalhadores: de um lado, iniciava a regulação das relações de produção, por meio da legislação fabril; de outro, a luta em torno da jornada de trabalho exigia respostas para as classes. Essas são, portanto, as primeiras expressões contundentes da questão social, já repleta naquele momento de ricas e múltiplas determinações (BEHRING; BOSCHETTI, 2009, p.55).

O final do século XIX foi marcante, pois a mobilização e a organização da classe trabalhadora foram determinantes para que houvesse algumas melhorias à classe trabalhadora, transformando reivindicações em leis repressoras e assistencialistas. Entretanto, os direitos políticos são resultado da luta da classe trabalhadora que contribuiu significativamente para ampliar os direitos sociais para tencionar e questionar o papel do Estado no âmbito do capitalismo.

O sujeito trabalhador torna-se pobre quanto mais riqueza produz; aumenta a valorização das mercadorias, transformadas em coisas e desvaloriza a si mesmo. Quanto mais tempo passa trabalhando, mais desgastado o sujeito vai tornando-se, privando-se de lazer e descanso, onde nem mesmo tem tempo para consumir o produto fruto da sua mão de obra, fazendo com o que mundo capitalista fique mais poderoso, a classe que detém os meios de produção. Ou seja, o trabalhador produz apenas para as classes mais altas da sociedade, os ricos, designando sua classe de subalterna, encaminhando a privação de lazer e bem-estar (MARX, 1844).

A inserção das máquinas no mercado de trabalho fez com que boa parte da população trabalhadora se visse à margem do desemprego, fazendo com que muitos se submetessem a empregos desumanos porque o mercado não capacita o trabalhador para a inserção da

---

<sup>1</sup> A “questão social” é indissociável da sociabilidade capitalista fundada na exploração do trabalho, que a reproduz ampliadamente. Ela envolve uma arena de lutas políticas e culturais contra as desigualdades socialmente produzidas. Suas expressões condensam múltiplas desigualdades, mediadas por disparidades nas relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais, colocando em causa amplos segmentos da sociedade civil no acesso aos bens da civilização.

tecnologia na empresa. Para Antunes (2021), ao retratar uma sociedade que se move pela lógica capitalista, de uma produção para além do socialmente necessário, expõe que o trabalho não deixou de ser central.

Em uma sociedade insere-se trabalho morto, que nada mais é que o período em que o trabalhador não está desenvolvendo suas funções, tais como as férias, intervalo e permanece empregado. Já o trabalho vivo, em diferentes proporções, aumenta a inserção das máquinas ganhando dia após dia mais espaço dentro das grandes empresas, substituindo a mão de obra humana e reduzindo o número de pessoas dentro das fábricas.

Uma vez que o trabalhador foi diminuído, a máquina pode com ele concorrer. Finalmente, assim como a acumulação do capital aumenta a importância da indústria e, assim, o número de trabalhadores, também como resultado desta acumulação o mesmo volume de indústria produz uma maior quantidade de produtos que leva à superprodução e culmina ou no desemprego de grande parte dos trabalhadores ou na redução dos seus salários ao mais miserável mínimo. Estas são as consequências da situação da sociedade que é mais favorável ao trabalhador, a saber, uma situação de riqueza que cresce e se desenvolve (MARX, 1985, p. 69).

A inserção da tecnologia no mercado de trabalho tem suas raízes na Revolução Industrial no século XVIII, tendo como princípios as ferramentas do artesão. Com isso, as primeiras máquinas surgiram e tinham como objetivo simplificar a tarefa e duplicar a quantidade de produtos. A falta de trabalhadores qualificados está relacionada à escolaridade, pois muitos trabalhadores não têm condições de ingressarem em uma faculdade ou curso técnico e são poucas as empresas que oferecem capacitação ou treinamento. Isso provoca no trabalhador um estranhamento, pois ele não se sente valorizado e, mesmo no ato de produção, sente-se infeliz. Para além, esse trabalho torna-se intermitente onde o homem nunca para de trabalhar, mesmo estando em casa (MAX, 1985).

Porém, quando o trabalhador vê-se em uma posição de desemprego, ele também fica desgastado com a sensação de impotência. O desemprego cíclico vivido nos tempos de hoje é ocasionado pela crise econômica e política sanitária, havendo uma diminuição da economia a qual obriga as empresas a diminuírem os gastos, incluindo o quadro de funcionários, ocorrendo demissões, aumentando o grau de exploração de quem se mantém empregado.

Não só na contemporaneidade o trabalhador depara-se com “ordens” que dizem o que produzir de acordo com as necessidades e tendências do mercado. Assim, a sociedade organiza-se perante o trabalho nos mecanismos de política, ideologia e economia que se apoiam no trabalho coletivo que se transforma em capital. Devido à apropriação da força de trabalho pelo capital, o trabalhador sobrevive a partir das relações estabelecidas pela empresa

influenciando, por exemplo, na alimentação, roupas, condicionando a forma como os sujeitos estabelecem sua relação social.

Assim, surgem algumas expressões desse cenário na contemporaneidade, que perpassam processos contínuos e estruturantes, determinando a forma da inserção no mundo do trabalho e nas relações sociais dos sujeitos (DUTRA; MARQUES, 2014, p.170).

Para Marx (1844), o trabalho cria a possibilidade de o homem fazer várias atividades em determinados dias e horários. É a manifestação de habilidades e autocriação idealizadas. Essa possibilidade choca-se com o contexto do capitalismo. Dessa forma, um pensamento de emancipação humana, o desejo do homem de realizar-se, passa a ser abortado pela condição capitalista. Acima de tudo, o trabalho não tem dado a possibilidade do homem de ter acesso às condições sociais e materiais para as suas necessidades.

Uma perspectiva importante sobre o trabalho é a divisão social e técnica que é, entre outras, o pensar e o saber fazer que contribuem para a exploração do trabalho, dividindo os que executam e utilizam a força laboral e os que pensam e dominam a técnica nos processos produtivos. Com isso, temos o valor de troca de uma mercadoria. Se, por exemplo, o homem produz algo como celular, roupas ou sapatos, essa mercadoria, ao ser vendida, terá mais valor do que o trabalho humano que resultará em mais valia, transformando-se em lucro e acumulação de capital.

O trabalho, numa perspectiva de Marx (1985), por sua vez, possibilita que o homem produza as necessidades humanas, novas relações e transformem-se, manifestando no homem a mais alta criatividade, pois, quando o homem consegue expressar sua criatividade, tem por consequência atingir um sentido de vida, já que é através do trabalho que o homem realiza-se. Por fim, é através do trabalho que o homem desenvolve-se para a vida em sociedade e reflete sobre as demandas do cotidiano, as quais são realizadas no dia a dia do trabalho.

Com as recentes mudanças no mundo, tais como o aumento do desemprego e a precarização, o trabalhador vê-se em uma posição de fragilidade à beira de um trabalho precário onde as relações sociais reduzem-se ao cotidiano da empresa. Por sua vez, o capital reinventa-se a cada ano, fazendo com que o modo de produção seja ainda mais explorador da mão de obra do homem.

Já em relação ao Serviço Social, para Iamamoto (2004), o trabalho profissional é inserido no Brasil no cenário do desenvolvimento industrial e da expansão urbana que tem como marca a base do modo de produção capitalista e a generalização da questão social, a

qual também é objeto de trabalho nas mais diversas expressões. Seu processo de trabalho na lógica do capitalismo é fragmentado e parcelado em diferentes atividades. Assim, para compreender os processos de trabalho do assistente social, é importante considerar três elementos: objeto, meios de trabalho e a própria atividade do sujeito ou trabalho, que contribui para uma releitura do exercício profissional, ampliando autoconsciência dos profissionais quanto às condições e relações de trabalho.

Contudo, o profissional de Serviço Social também se entende como pertencente à categoria trabalho, pois é assalariado através de serviços prestados a instituições, que com seu olhar desenvolve papel fundamental frente à questão social. Essa questão de assalariado dá-se por meio do tipo de contratação seja ela como funcionário de natureza pública seja como privada que estabelece as condições da realização das tarefas como intensidade, jornada de trabalho, salário, controle, índice de produtividade e metas a serem cumpridas.

Para além disso, lembrar que a profissão pertence à classe trabalhadora na condição de não possuir os meios de produção. Assim, as exigências impostas pelos empregadores regressam-se a algo de regulação da vida do profissional acarretando na forma como ele vai organizar-se profissional e socialmente, pois:

O assistente social lida, no seu trabalho cotidiano, com situações singulares vividas por indivíduos e suas famílias, grupos e segmentos populacionais, que são atravessados por determinações de classe. São desafiados a desentranhar da vida dos sujeitos singulares que atendem as dimensões universais e particulares, que se concretizam, como condição de transitar suas necessidades sociais da esfera privada para a luta por direitos na cena pública, potenciando-a em fóruns e espaços coletivos (IAMAMOTO, 2008, p. 14).

Diante disso, entende-se que a inserção do assistente social em processos de trabalho configura-se a partir da lógica da exploração da força de trabalho em um sistema capitalista desumano, desigual, contraditório e que, com o avanço da ideologia neoliberal, privilegia os interesses da burguesia em detrimento dos direitos da classe trabalhadora. O assistente social como trabalhador assalariado não fica de fora dessas relações de trabalho. De acordo com Iamamoto (2015), “compete ao assistente social trabalhar com políticas públicas e privadas nos âmbitos das relações entre classe e Estado, trabalhando com o principal objeto de trabalho, as expressões da questão social” (IAMAMOTO, 2015, p.62).

No tema a seguir discute-se o trabalho no contexto da uberização onde se vê ainda mais, entre outras, a inserção da tecnologia no trabalho no contexto remoto, havendo intensificação da exploração do trabalhador.

## 1.2 O TRABALHO NA CONTEMPORANEIDADE NO CONTEXTO DA UBERIZAÇÃO

Sabe-se que a tragédia provocada pelo vírus Sars-Cov-2 no Brasil ocasionou milhares de mortos com o chamado “sistema de saúde em colapso”, o qual antes da pandemia já se encontrava na precariedade, podendo agravar ainda mais a situação em várias partes do país, apesar de todos os esforços do Sistema Único de Saúde (SUS) e seus profissionais. Esse cenário é capitalizado por setores do mercado numa investida na pauta sobre a privatização da Política de Saúde, a qual tem sido recorrente no Brasil.

Dada a sua gravidade, a Organização Mundial da Saúde (OMS) recomendou aos países que seus governantes tomassem medidas de isolamento social e paralisação de alguns postos de trabalho ditos não essenciais, com a redução da jornada de trabalho em alguns setores; porém, mantendo a circulação das mercadorias através do mercado virtual. Mas as autoridades brasileiras não se posicionavam corretamente, mesmo em meio a uma pandemia e a um exponencial crescimento de casos. O então Ministro da Saúde, médico Luiz Henri Mandetta, foi demitido no dia 18/04/2020 e seu substituto, mais tarde Nelson Teich, também desistiu do cargo antes de completar um mês, simplesmente porque o atual presidente da república, Jair Messias Bolsonaro, tratava o surto do vírus do Sars-Cov-2 como uma “gripezinha”, fala esta que foi dita em inúmeras entrevistas.

No Brasil, a classe trabalhadora está atravessando um dos momentos mais difíceis da sua história, uma vez que tem de enfrentar, simultaneamente, uma crise econômica, social e política, em meio à pandemia. Se o cenário de vida e trabalho, antes mesmo da pandemia, já era precarizado de direitos e pela desproteção social, a eclosão do Sars-Cov-2 escancarou a sua gravidade e intensificou fortemente seus impactos.

Durante este período, a tecnologia está sendo uma aliada e também permitiu a conexão das pessoas. Porém, por outro lado, ampliou a exploração e a produção da mais valia, tendo uma sobrecarga das atividades com muitos trabalhadores em *home office* trabalhando mais horas em casa do que se estivessem no escritório.

É válido ressaltar que a tecnologia tem sido essencial não só para passar o tempo navegando em redes sociais, mas também, e principalmente, para dar continuidade às interações humanas, no trabalho, na educação e até mesmo dando suporte às empresas.

As tecnologias de informação e comunicação configuram-se, então, como um elemento central entre os distintos mecanismos de acumulação criados pelo capitalismo financeiro de nosso tempo (ANTUNES, 2020, p.10).

Atualmente as plataformas digitais alcançam diversas atividades, fazendo com que muitas pessoas gastem mais com Ifood, por exemplo, outras comprem pela *internet*, reformar a casa. Portanto, a contribuição da tecnologia durante esse momento expande-se, como mencionado acima, pelos mais diferentes campos, mas, principalmente e com incentivo ainda maior, em áreas como da saúde, que no momento mais acirrado da pandemia lançou o aplicativo *CoronaVirus- SUS* com o intuito de conscientizar ainda mais a população sobre o risco do vírus. Tem como principal objetivo informar sobre os sintomas, como se prevenir, o que fazer em casos suspeitos e indicando os postos de saúde mais próximos, visto que é a área mais fragilizada e que requer maior atenção durante esse período.

Considerando o atual momento repleto de incertezas e dúvidas, não é possível prever o que podemos enfrentar no futuro. Mas, com certeza, conseguimos identificar as mudanças já causadas e o sentimento de que nada mais será igual. Esse “sentimento” tem sido utilizado como um instrumento ideológico e a supressão dos direitos, que como estratégia faz com que o trabalhador seja inebriado com seus direitos muitas vezes aceitando propostas de salários baixos.

O sentimento e a perspectiva de não achar outro trabalho e não saber se vai ter trabalho futuramente faz com que o trabalhador abra mão dos seus direitos. As organizações precisaram reinventar-se e mudar seus propósitos. Dessa forma, a tecnologia mostrou-se ainda mais necessária no desenvolvimento da sociedade, apresentando ser uma grande aliada, imprescindível para o cenário do futuro. Porém, por outro lado, a tecnologia não chegou para todos já que, de acordo com o site do Senado, 26% dos estudantes da rede pública de ensino não possuem acesso a internet, ficando clara a exclusão e o não acesso ao direito.

De acordo com Antunes:

A uberização é um processo no qual as relações de trabalho são crescentemente individualizadas e invisibilizadas, assumindo, assim, a aparência de “prestação de serviços” e obliterando as relações de assalariamento e de exploração do trabalho (ANTUNES, 2020, p.8).

Neste sentido, com base nas colocações do autor, compreende-se que a *uberização* do trabalho tornou-se um tema bem recorrente nos últimos períodos diante de sua notável expansão. A *Uber* é uma empresa de tecnologia que está revolucionando de fato como as pessoas movimentam-se. A empresa *Uber* é a maior empresa de aplicativo de carona sem ter uma frota de carros. Isso porque a *Uber* não é uma empresa de transporte de fato, mas sim um aplicativo que conecta passageiros a motoristas, ou seja, cria uma ponte entre a oferta e a procura. Embora ela conecte usuários e motoristas parceiros por meio de seu aplicativo,

quando ele (o motorista) dirige, tudo o que ele precisa fazer é ligar o aplicativo. Não existe tempo mínimo diário, semanal ou mensal para que o motorista “parceiro” use a plataforma. Ele tem total flexibilidade para trabalhar como, quando e onde quiser.

Eles e elas ficam à espera de uma chamada por smartphone e, quando a recebem, ganham estritamente pelo que fizeram, nada recebendo pelo tempo que ficaram esperando. Essa modalidade de trabalho abrange um universo imenso de trabalhadores e trabalhadoras, de que são exemplos médicos, enfermeiros, trabalhadoras do care (cuidadoras de idosos, crianças, doentes, portadores de necessidades especiais etc.), motoristas, eletricitas, advogados, serviços de limpeza, consertos domésticos, entre tantos outros. Tudo isso facilitado pela expansão do trabalho on-line e pela expansão dos "aplicativos", que invisibilizam ao mesmo tempo que ampliam exponencialmente uma parte expressiva da classe trabalhadora, em especial, mas não só no setor de serviços (ANTUNES, 2020, p.9).

Dessa maneira, a uberização é ser o seu próprio chefe, que lhe “oferece” a possibilidade de gerir o seu próprio horário de trabalho. Você torna-se responsável pela obtenção dos seus resultados e lucros, ao mesmo tempo em que cuida da efetividade dos seus resultados e arca com os eventuais riscos que a sua produção pode enfrentar. O tempo livre nesse contexto não existe, pois é ocupado pelo segundo trabalho ou a própria extensão da jornada, chegando a exercer a função por mais de 12 horas.

Desse modo, para as empresas há ampla flexibilidade (DAL ROSSO, 2017), mas para os trabalhadores a flexibilidade (escolher horários, periodicidade, locais e forma de trabalho) é apenas aparente, porque na prática são obrigados a trabalhar mais para garantir sua sobrevivência e manutenção de seus instrumentos de trabalho, exatamente como a empresa indica.

A ideia de liberdade e flexibilidade (trabalhar quando e onde quiser) propagada pelas empresas constitui, na verdade, a transferência deliberada de riscos para aumentar o controle sobre os/as trabalhadores pois essa liberdade significa ausência de salário garantido e incremento de custos fixos que se convertem em responsabilidade para os mesmos.

Sendo assim, a inserção dos trabalhadores uberizados na luta coletiva por reivindicações socioeconômicas, inclusive no autorreconhecimento enquanto empregados subordinados, perpassa pela banalização da precarização da força de trabalho, pois os muitos trabalhadores que não são sindicalizados assim podem salvaguardar os seus direitos enquanto trabalhadores autônomos.

O momento atual agravou diversos setores que já passaram por problemas anteriores. Crises econômicas, sociais e políticas agravaram-se em consequência da pandemia, e esses setores passaram a necessitar de recursos que antes já estavam escassos. Essa escassez de

recursos fica ainda mais evidente com a aprovação da Proposta de Emenda à Constituição (PEC 241) de 2016 que impede o aumento de investimento na Saúde, Previdência Social, Assistência Social e, por até 20 anos, provocando ainda mais impacto desastroso na reforma trabalhista da Previdência, fiscal e administrativa em curso.

Mediante o cenário atual, o desemprego é uma realidade global, atingindo todas as categorias profissionais. Contudo, esta realidade alastra-se aos profissionais diplomados devido ao tempo e ao esforço que dispensaram na sua formação sem adquirir o retorno positivo que tanto ambicionavam por emprego e valorização profissional na sua área de formação. Os licenciados em Serviço Social experimentam atualmente esta realidade, constituindo-se este um grave problema social, onde não são devidamente valorizados. A luta dos profissionais é pela valorização da profissão que se coloca aos interesses da classe trabalhadora a fim de enfatizar a solidariedade política, e que nesse contexto de pandemia deveria ser ainda mais valorizada (CRESS, 2020).

O objetivo do Serviço Social é incidir nas contradições do modo de produção capitalista, tentando propor alternativas para os seus problemas sociais. Desta forma, este estudo sobre a uberização do trabalho foi desenvolvido para tentar compreender uma contradição existente que se prende com o fato de o desemprego ser uma realidade atual e vinculada no seio do Serviço Social numa época em que o seu papel e intervenção são fundamentais.

Portanto, a intervenção profissional do assistente social pode ser caracterizada pelo atendimento às demandas da classe trabalhadora, que com o trabalho operacionalizado pelo assistente social pode produzir resultados concretos, tanto nas dimensões materiais, quanto nas dimensões sociais, políticas e culturais da vida da população.

Mesmo com a atual conjuntura de pandemia, sugere-se que o trabalho do assistente social é fundamental para atender às demandas impostas pela sociedade. Assim, em especial num contexto de pandemia, este profissional busca trabalhar com três eixos: segurança do trabalhador e da população atendida; o dilema do acesso aos direitos pela população e a avaliação das condições éticas e técnicas no contexto do trabalho (CFESS, 2010, p.9).

### 1.3 O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CONTEXTO DE PANDEMIA

A pandemia do novo vírus Sars-Cov-2 ocasionou uma série de mudanças no mundo. Desde a chegada deste vírus, a sociedade não é mais a mesma. Segundo a Organização Pan Americana de Saúde (OPAS) e a Organização Mundial de Saúde (OMS), a nova epidemia do

Sars-Cov-2 tornou-se uma grande emergência de saúde pública mundial em janeiro de 2020, e em março a Covid-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia.

Neste sentido, compreende-se que a Organização Mundial de Saúde recomendou o distanciamento social, uso máscara e a higiene como forma de prevenção da contaminação pelo Sars-Cov-2. Diante de tal recomendação, é o Estado-Nação que fica responsável pelo combate à disseminação do vírus<sup>2</sup>.

Sugere-se que essa crise no contexto de pandemia assemelha-se a uma das piores crises do capitalismo desde 1929, considerando suas amplas repercussões econômicas, políticas e sociais, evidenciando as contradições do sistema capitalista. O enfrentamento desta crise socio sanitária requer esforços de setores de políticas públicas para além do setor da saúde devido ao impacto que causa desde as atividades básicas do cotidiano até a forma de trabalho e como as pessoas relacionam-se (BARDI et al. 2020).

Neste sentido, mediante essa problemática, a sociedade vem sofrendo diversos ataques no âmbito do trabalho e na relação do modo de vida, colocando-a em uma série de desafios, exigindo um olhar ampliado não só sobre a questão da saúde, mas em diversas outras áreas. Evidenciam-se problemas históricos vinculados à saúde pública brasileira, a qual traz as marcas da luta de classes em seu acesso.

A pandemia confirma o fato de que as sociedades muitas vezes escondem, nas situações de conflito, as pessoas que mais sofrem com a pobreza de recursos. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a taxa de desemprego no Brasil em 2020 foi de 14,7%, a maior desde 2012. Isso significa que milhares de pessoas tiveram que contar com recursos e socorros emergenciais, tais como o Programa de Transferência de Renda.

A gravidade e a profundidade da crise mundial da Covid-19 não estão desvinculadas do contexto histórico e político do desenvolvimento capitalista que, com medidas ultraliberais, vêm empreendendo ataques brutais à classe trabalhadora e aos seus direitos, repercutindo nas condições de vida da enorme maioria da população, demonstrando a ineficiência da economia de “livre mercado” para forjar períodos mais longos de estabilidade social. É nesse contexto que o Serviço Social, como uma profissão socialmente determinada no interior da divisão sociotécnica do trabalho, não só encontra espaço, mas necessita propor reflexões e possíveis caminhos para enfrentar a pandemia do Sars-Cov-2.

---

<sup>2</sup> Os sintomas mais comuns da Covid-19 são febre, cansaço e tosse seca, alguns podem apresentar dores, congestão nasal, dor de cabeça, entre outros. Para orientar a população mundial de como proteger a si e aos outros, a OMS recomenda que praticar a higiene das mãos e respiratória é a melhor maneira de proteção, além de manter uma distância de pelo menos um metro entre os indivíduos (OMS, 2020).

Busca-se refletir sobre desafios futuros e promover uma unidade entre o Serviço Social como profissão e área de conhecimento voltada para a intervenção direta na realidade, ampliando sua dimensão intelectual, construindo uma massa crítica de conhecimentos, que se contrapõe à hegemonia dominante (MOTA, 2013).

Este momento exige a capacidade de ir além da crise em que estamos vivendo para alavancar os parâmetros que nos norteiam política e teoricamente, baseados nos princípios éticos da profissão. Nesse sentido, sugerimos nesse trabalho uma análise que serve de referência para a extensão da luta de classes durante a pandemia e questionamento sobre os fatores que afetam as condições de vida da classe trabalhadora na perspectiva da teoria social crítica.

Diante disso, quando uma família perde renda, ela se torna dependente dos auxílios do governo para sobreviver como, por exemplo, do Programa de Transferência de Renda (Auxílio Emergencial). Tal benefício foi criado em 2020 para pessoas e famílias de baixa renda ou microempreendedores (MEI) que perderam sua renda devido à pandemia que inicialmente começou com três parcelas de até R\$ 600,00 reais e estendeu-se até o ano de 2021. E para piorar a situação, o caminho para ter acesso aos benefícios eventuais descritos na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) que prevê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas, torna-se burocrático e difícil.

É um exemplo de que a pandemia do Sars-Cov-2 contribuiu para a pobreza, revelando outras dimensões dramáticas, além da crise sanitária, saúde e desemprego. Para conseguir acessos aos benefícios eventuais que é direito do cidadão, depende de “batalha” que a maioria das pessoas não tem conhecimento para fazer. Os assistentes sociais são um dos atores sociais que mobilizam as autoridades e as políticas públicas para alcançar este objetivo de garantia de direitos.

O Sars-Cov-2 é um dos muitos desafios que a sociedade e os governos irão enfrentar junto ao Serviço Social que, além da pandemia causada pelo tal vírus, somam-se inúmeros desafios tais como o conservadorismo e a precarização das políticas públicas para atender às demandas da sociedade. O Serviço Social, como já mencionado anteriormente, é profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho, e realiza sua ação profissional no âmbito das políticas sociais, tanto na esfera pública quanto na privada, embora majoritariamente em organismos de natureza estatal. No entanto, o vírus da Covid-19 pode ser considerado como um desastre que se instalou na sociedade agravando ainda mais a situação em que o país vivia. Diante disso, o assistente social tem como tarefa:

Compreende-se que a profissão pode fazer excelente contribuição em ações preventivas e não apenas na recuperação no momento do desastre. Em situações de desastre o assistente social deve trabalhar por meio da elaboração e execução das políticas sociais, viabilizando que os usuários as acessem e democratizando informação, conforme delibera o Código de Ética Profissional (MARQUES; BELLINI, p.11).

O mercado de trabalho para assistentes sociais tem tradicionalmente o Estado como seu maior empregador (ALMEIDA; ALENCAR, 2015), tendo em vista a tendência de generalização do caráter público da intervenção sobre a questão social no Brasil.

O trabalho realizado por assistentes sociais em diferentes contextos institucionais se apoia numa base comum que é acionada a partir do acervo teórico-metodológico e ético-político que dá suporte à formação e ao exercício profissional. O Serviço Social atua na área das relações sociais, mas sua especificidade deve ser buscada nos objetivos profissionais, tendo estes que serem adequadamente formulados guardando estreita relação com o objeto das ações (JOSÉ FILHO, 2002, p.5).

Diante das colocações, a manutenção do vínculo familiar é fundamental para a humanização do atendimento ao paciente com coronavírus isolado por meio da internação. O trabalho do assistente social nesse contexto de pandemia provocada por tal vírus encontrou dificuldades, pois, para cumprimento de medidas do isolamento social, o trabalho precisa estar voltado para o coletivo que consiste em um plano de trabalho, projeto de intervenção do serviço social discutido pela equipe em consonâncias com o Código de Ética.

Sobretudo, o trabalho de um assistente social não se limita a orientações procedimentais para o acesso a direitos e políticas sociais, mas envolve práticas educativas e reflexivas acerca da importância da organização política no contexto das relações sociais de produção e reprodução social (CFESS, p.7) que com o trabalho remoto haverá uma série de limitações para realização do trabalho, colando em risco os atendimentos presenciais.

Ademais, não existem fórmulas prontas para o enfrentamento da crise causada pelo Sars-Cov-2 tampouco há como partir somente de uma categoria profissional as respostas para tal. Todavia, não devemos nos acuar frente a obstáculos que se apresentam na atualidade e nem desconsiderar que há um leque de intervenções a serem desenvolvidas por profissionais de Serviço Social. Nesse sentido, têm sido construídas reflexões e propostas, em termos de referenciais e de lutas, para nortear possíveis caminhos e ações que constituem uma agenda política, procurando articular com os enfrentamentos das condições de trabalho da classe trabalhadora em meio à crise do novo coronavírus.

Contudo, compreende-se que a pandemia do Sars-Cov-2 aprofunda grandes questões tradicionais na sociedade brasileira, a qual é profícua em criar e manter desigualdade social,

as quais afetam mais os grupos socialmente mais vulneráveis. E o profissional do Serviço Social deve guiar sua ação pelos determinantes do Código de Ética profissional (1993), Projeto Ético Político, tendo como suporte os avanços da comunidade tecnológica sobre a prevenção e cuidados diante desta Pandemia.

Compreende-se, assim, que cabe ao Serviço Social –numa ação articulada com outros segmentos que defendem o SUS –formular estratégias que busquem reforçar ou criar experiências nos serviços de saúde que efetivem o direito social à saúde, atentando que o trabalho de assistentes sociais na saúde requer uma articulação entre o projeto ético-político profissional e o projeto da Reforma Sanitária (MATOS, 2003).

Por fim, não só o Serviço Social, mas outras categorias do trabalho vêm reinventando-se diante do contexto da pandemia para atender às demandas do empregador e da classe trabalhadora. Com isso, o trabalho remoto conceitua-se como desgastante e com uma demanda maior do que se estivesse trabalhando no formato presencial.

O trabalho remoto ou home-office a que já estão submetidos docentes e técnico administrativo das mais variadas unidades de formação, desde o início da pandemia, transfere toda a responsabilidade e os custos das atividades realizadas de forma online digital para o coletivo de servidores. Impõe aos mesmos uma jornada de trabalho, muitas vezes interminável que não permite mais separar o que é trabalho e o que é vida privada. Essa rotina desgastante poderá levar muitos profissionais ao adoecimento laboral (ABEPSS, p. 3).

Assim, o profissional insere-se no cotidiano para intensificar a exploração do trabalhador. Compreende-se que essa modalidade de teletrabalho pode fragilizar a classe trabalhadora, dificultando os processos organizativos para reivindicação de direitos e enfrentamento da precarização (CFESS, p.5)<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> O trabalho dos assistentes sociais nos hospitais de campanha é preservar o vínculo familiar que é um direito básico dos pacientes, o trabalho do profissional frente a pandemia dentro de um hospital de campanha, por, exemplo, é fundamental pois tem como princípio preservar o vínculo familiar dos pacientes para com suas famílias afim de esclarecer dúvidas aos familiares. Por ser hospital de campanha a chance de contaminação é muito elevada por isso as visitas, acompanhantes não são permitidas exceto em casos de crianças, idosos e PCD, diante disso os assistentes sociais são responsáveis em garantir seus direitos no atendimento, que começa no ato da internação ou quando já está no leito, momento do acolhimento social, quando se define se há necessidade de intervenção ou não, caso seja idoso ou não possua um celular, o assistente social se torna uma referência, mediando entre parentes, paciente e equipe médica. No que tange sobre o sindicato Teones França discute sobre: O sindicalismo surgiu no Brasil no final dos anos 70, enfrentou o Estado ditatorial que iniciou um processo de redemocratização, esse sindicalismo passou a dotar novas táticas, que foram levando gradativamente a tornar-se propositivo e, logo em seguida, até mesmo a executar políticas sociais em substituição às ações estatais.

## **2 DIVISÃO SOCIOTÉCNICA DO TRABALHO: TRANSFORMAÇÕES E DEMANDAS NOS ESPAÇOS SOCIOCUPACIONAIS**

O objetivo deste capítulo é abordar a inserção do Serviço Social na divisão sociotécnica no trabalho visando compreender as principais transformações no objeto, nas demandas profissionais e nos espaços sociocupacionais do Serviço Social.

### **2.1 A INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA DIVISÃO SOCIOTÉCNICA DO TRABALHO**

A inserção do Serviço Social na divisão sociotécnica do trabalho, segundo Iamamoto (1998), está relacionada com o processo de expansão do capitalismo, o qual transformou o mundo do trabalho, alterando as demandas de qualificação profissional, tornando necessário o debate sobre a centralidade do trabalho no processo de formação profissional.

Nesta direção, faz-se necessário que o assistente social compreenda as tendências da expansão capitalista e suas repercussões na alteração das funções atribuídas à profissão. Tal profissional precisar atentar para os processos que estão produzindo mudanças nas condições de vida e de trabalho da população alvo dos serviços profissionais, assim como das novas demandas impostas à profissão. Ou seja, quanto mais a expansão capitalista complexificar-se, novas mudanças surgirão também, afetando os profissionais do Serviço Social que buscam reinventar-se para atender às demandas da população e das instituições.

Essas mudanças referem-se às transformações na esfera do Estado e das políticas públicas e sociais, ajustando as diretrizes e ações governamentais para o enfrentamento das crises dentro dos padrões neoliberais, em especial nos últimos anos.

Essas diretrizes são voltadas para a privatização, a descentralização, a desregulamentação do mercado, a redução de gastos fiscais e a consequência retração dos direitos sociais, os estímulos ao desenvolvimento com forte presença do capital estrangeiro, como condição do Estado assumir uma política ortodoxa de estabilidade econômica, restaurada das taxas de lucro, têm sido consideradas requisitos para a “superação da crise” (IAMAMOTO, 1998, p.180).

Contudo, coube ao Estado acobertar a expansão e a acumulação do capital em face da inscípiente implementação dos direitos sociais e do reconhecimento de padrões mínimos de condições de vida para o conjunto da sociedade, favorecendo a ampliação do consumo. Este consumo, por sua vez, parte da sustentação do próprio padrão de acumulação, hoje em crise, o

que vem aplicando também o revigoramento dos discursos sobre a reforma do Estado (IAMAMOTO,1998, p. 181).

A questão social, entre outros, atinge níveis de desemprego os quais são um eixo fundamental da profissão que consiste em decifrá-la no processo de produção e reprodução da vida social na sociedade. Um dos aspectos fundamentais da questão social é o desemprego e a precarização das relações de trabalho, pois:

O cenário dominante do mercado de trabalho nos anos 1990 aponta, pois, para: a redução do emprego do trabalho vivo na produção, a racionalização da contratação; a desverticalização das empresas com o crescimento da tercerização, o que tende a ampliar o trabalho temporário e por tarefa, destituído de direitos. Enfim cresce o desemprego e a precarização das relações de trabalho (IAMAMOTO, 1998, p. 117).

A justificativa do governo para combater o desemprego é a redução dos encargos sociais das empresas que, em contrapartida, é a redução dos direitos sociais dos trabalhadores. O mercado de trabalho profissional sofre impactos diretos das transformações estruturais, como a redução dos direitos trabalhistas, redução de encargos nas empresas e entre outras supracitadas acima. Os assistentes sociais, enquanto trabalhadores assalariados e funcionários públicos, sofrem os efeitos da precarização das relações de trabalho.

Sabemos que com a precarização das condições de trabalho têm-se um crescimento das demandas de serviços cada vez maior por parte dos usuários. Em algumas instituições os profissionais deparam-se com a falta de recursos, de verbas destinadas às instituições prestadoras dos serviços públicos, havendo redução de gastos, focalização de programas e projetos e precarização dos serviços públicos nos campos da saúde, educação e habitação.

Essas condições de trabalho, em consequência, ampliam cada vez mais a seletividade dos atendimentos, fazendo com que a tão almejada pela classe trabalhadora “universalização” dos direitos sociais torne-se algo sem correspondência com a realidade. Diante disso, o assistente social, por estar inserido, predominantemente, na prestação de serviços, vê-se cada vez mais a exercer uma função de seletividade, onde a cultura do favor encontra as formas de substituição do direito.

Apesar desses desafios, os profissionais tentam desvencilhar-se das mazelas do capitalismo a fim de exercer um trabalho digno e de qualidade. E é nessa perspectiva que a realidade torna-se obstáculo, vista como que impossibilita o trabalho. Mas por outro lado apresenta alternativas para que haja transformações (IAMAMOTO, 1998).

Diante disto, podemos afirmar que o Serviço Social é uma profissão inscrita na divisão social e técnica do trabalho como uma especialização do trabalho coletivo e de identificar o

seu sujeito vivo como trabalhador assalariado. Assim, implica problematizar como se dá a relação de compra e venda dessa força de trabalho a empregadores diversos, como o Estado, as organizações privadas empresariais, não governamentais e organizações da sociedade civil. Trata-se de uma interpretação da profissão que pretende desvendar suas particularidades como parte do trabalho coletivo, uma vez que o trabalho não é a ação isolada de um indivíduo, mas é sempre atividade coletiva de caráter eminentemente social (RAICHELIS, 2011, p.423).

A conformação dessa ordem societária cria, assim, um novo espaço sócio-ocupacional para o assistente social (e para um conjunto de outras profissões) na divisão social e técnica do trabalho, constituindo objetivamente as condições através das quais a profissão será demandada e legitimada para a execução de um amplo leque de atribuições profissionais, notadamente no âmbito das diferentes políticas sociais setoriais (RAICHELIS, 2011, p.424).

O Serviço Social como trabalho assalariado dotado de qualidade, que atende a necessidades sociais, bem como o exercício profissional do assistente social em resposta a demandas sociais, passa a ser mediado pelo mercado, ou seja, pela produção, troca e consumo das mercadorias, dentro de uma crescente divisão do trabalho social.

Contudo, o Serviço Social é uma profissão que surge do embate entre capital e trabalho, atuando no enfrentamento das expressões da questão social. E sua institucionalização está relacionada à intervenção do Estado na regulação das classes. Materializa-se em dois sentidos: atender aos anseios da classe dominante, manter o desenvolvimento do capitalismo e, ao mesmo tempo, responder às pressões da classe trabalhadora no processo de produção e reprodução social. Ou seja, o profissional participa da reprodução das relações sociais no âmbito da contradição e trabalho, onde se discute o modo de vida e de trabalho que envolve o cotidiano da vida social.

Segundo Iamamoto (2009), a divisão sociotécnica do trabalho refere-se:

à reprodução das forças produtivas sociais do trabalho e das relações de produção na sua globalidade, envolvendo sujeitos e suas lutas sociais, as relações de poder e os antagonismos de classes. Envolve a reprodução da vida material e da vida espiritual, isto é, das formas de consciência social – jurídicas, religiosas, artísticas, filosóficas e científicas – por meio das quais os homens tomam consciência das mudanças ocorridas nas condições materiais de produção de vida material, pensam e se posicionam na sociedade (IAMAMOTO, 2009, p. 10).

Assim, a reprodução das relações sociais tem seu sentido na própria força viva do trabalho, referindo-se à produção das forças produtivas sociais do trabalho. Envolve sujeitos e suas lutas sociais, onde o homem tem a consciência; porém, mantém-se alienado às mudanças ocorridas no espaço de trabalho.

Entretanto, o processo de reprodução das relações sociais dá-se por meio da criação de novas necessidades que estão relacionadas sobretudo com as condições de vida, o que comer, vestir, acesso à educação e, principalmente, no âmbito do trabalho. Com isso, a desigualdade faz-se muito presente criando novas relações entre o homem e a luta pelo poder, podendo haver uma possibilidade de ruptura com a alienação por meio da ação do homem na construção da sua história.

Portanto, compreende-se que o exercício profissional participa da reprodução da sociedade e cria a possibilidade de transformações, permitindo estabelecer estratégias políticas no intuito de reforçar os interesses das classes subalternas, ou de reforçar o domínio da classe dominante. A cidadania é um processo progressivo e permanente da ampliação do direito. Termina por encontrar desafios, a lógica do capital e expõe a contradição entre cidadania e classe social. Deste modo, a condição da classe cria *déficit* e privilégios que desenvolvem obstáculos para que todos possam participar igualmente da apropriação de riquezas espirituais e materiais socialmente produzidos.

Para tanto, a cidadania é entendida como capacidade de todos os sujeitos de uma democracia efetiva desapropriarem de bens socialmente produzidos e atualizarem as potencialidades de realização humana pela vida social em cada contexto historicamente determinado (IAMAMOTO, 2009, p. 26).

O projeto profissional tem um grande destaque, pois é dotado de caráter ético-político, permitindo uma unidade de universalidade das três dimensões da profissão. Na dimensão ético-política considera-se que os assistentes sociais não podem ser imparciais diante das expressões da questão social, devendo posicionar-se perante a realidade. Assim, terá uma ação crítica frente às contradições e violações da classe trabalhadora, frisando que o Código de Ética Profissional e a Lei 8.6620 de 1993 que regulamentam a profissão são essenciais para o deciframento e enfrentamento crítico das manifestações da questão social.

Na dimensão teórico-metodológica, o profissional tem que conhecer a demanda e a realidade de seus usuários por meio de estudo e intervenção através de contextos históricos, com fundamentos teóricos e éticos, descartando a captura do mundo das aparências, proporcionando caminhos para modificar a realidade desses usuários; porém, resguardando sua individualidade ou singularidade. Na dimensão técnico-operativa, o profissional deve compreender e aperfeiçoar seus instrumentos de trabalho que serão utilizados para o atendimento dos usuários e cumprimento das condições estabelecidas para os mesmos e pelas empresas contratantes.

Sendo especialista da prática social e institucional, o objetivo é defender um serviço de qualidade, onde seu papel é mediar as tensões, uma vez que enfrenta necessidades incompatíveis, oriundas das classes burguesas e proletariados. Ou seja, o assistente social insere-se no meio assalariado, muitas vezes atendendo às necessidades da instituição ao invés dos indivíduos. Com isso, o assistente social estabelece um norte quanto à forma da dimensão ético-política ao trabalho cotidiano.

Nesse sentido, por meio do trabalho, o profissional da categoria de assistentes sociais respeita os limites institucionais devido à sua relativa autonomia, mas busca sempre responder aos interesses dos usuários por meio de suas competências, pois seu trabalho realiza-se em prol dos interesses da classe trabalhadora.

Contudo, o trabalho para o assistente social sempre adquiriu centralidade, pois os poucos investimentos nas políticas públicas fizeram com que os profissionais se comprometessem significativamente com esse trabalho especializado no âmbito no trabalho coletivo na sociedade contemporânea.

No cotidiano, o assistente social lida com situações vividas pelos sujeitos. Tais demandas materializam-se na vida destes. Para lidar com essas situações, requisita-se um conhecimento ético, técnico-operativo e teórico-metodológico que é fundamental para desvendar a realidade. Porém, as exigências impostas pelo mercado de trabalho fazem com que o profissional torne-se alienado, sendo um desafio para a profissão. Por outro lado, cria as condições para problematizar e criticar a realidade.

Segundo Iamamoto (1998), os assistentes sociais caracterizam-se como trabalhadores assalariados, pois sua relação de trabalho passa a ser de compra e venda da força de trabalho. Com isso, os profissionais não dispõem totalmente de condições objetivas para efetivação do seu trabalho.

Contudo, a profissão também enfrenta desafios, bem como a capacidade de desvendar a realidade dos sujeitos e construir respostas, a fim de preservar e efetivar direitos. Entretanto, tem sido uma das profissões que executam e implementam as políticas públicas e sociais, atuando diretamente com o usuário, materializando a sua atuação para além das rotinas institucionais. Tais rotinas tendem a reproduzir o hábito da realidade, pois nesse contexto se estabelece um compromisso com o sujeito, passando administrar conflitos de classes que se encontram na sociedade constituída pela relação de capital e trabalho.

Consta que os assistentes sociais têm como matéria-prima as mais variadas expressões da questão social.

É nesta tensão entre produção da desigualdade e produção da rebeldia e da resistência, que trabalham os assistentes sociais, situados nesse terreno movidos por interesses sociais distintos, aos quais não é possível abstrair ou deles fugir porque tecem a vida em sociedade (IAMAMOTO, 1998, p.28).

Segundo Iamamoto (1998), a matéria-prima do trabalho do assistente social encontra-se no âmbito da questão social nas suas múltiplas manifestações, como o não acesso à saúde, pobreza, não acesso à habitação popular, urbanização de favelas, violências, situações essas vivenciadas pelos sujeitos na sua vida cotidiana. Por isso, faz-se necessário o conhecimento da realidade social.

Entretanto, o Serviço Social possui algumas características de uma profissão liberal que se dá na relativa autonomia por parte dos profissionais que conduzem seus atendimentos individuais ou grupos que trabalham. Mas a dinâmica da intervenção é muito maior que o atendimento. Porém, os dois (Atendimento individual ou grupal) exigem princípios baseados no projeto ético-político, nas diretrizes curriculares e na Lei nº 8.662 da regulamentação da profissão. Mesmo a realização de entrevistas, reuniões de grupos, encaminhamentos, visitas domiciliares, formulação de projetos passam pela intermediação das instituições empregadoras, que condicionam sua efetivação (IAMAMOTO, 1998, p.99).

Nesta direção, o processo de trabalho onde se insere o assistente social situa-se tanto no campo de atender às demandas sociais da classe trabalhadora, quanto em cumprir as metas de produtividades impostas por determinados empregadores. Tais processos de trabalho têm como propósito a viabilização de direitos e prestação de serviços públicos que afetam o modo de pensar e o comportamento dos sujeitos sociais nas suas múltiplas relações da vida cotidiana.

No próximo ponto iremos abordar o espaço sócio-ocupacional do Serviço Social na atualidade, onde pretende caracterizar o assistente social enquanto trabalhador assalariado.

## 2.2 OS ESPAÇOS SÓCIO-CUPACIONAIS DO SERVIÇO SOCIAL NA ATUALIDADE

Os assistentes sociais atuam no processo de mediação respondendo às necessidades dos usuários dos serviços e as políticas sociais relacionadas são o seu principal compromisso. Por outro lado, também precisa responder aos objetivos institucionais, não de uma perspectiva neutra, o que é impossível, mas a partir de sua formação teórico-metódica e ético-política.

Tratando da questão social e o Serviço Social, para Iamamoto (1997, p. 14):

Os assistentes sociais trabalham com a questão social nas suas mais variadas expressões quotidianas, tais como os indivíduos as experimentam no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública, etc. Questão social que sendo desigualdade é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciam as desigualdades e a ela resiste se opõem.

Especialmente a partir dos anos de 1980, afirma Iamamoto (1999, p. 83), o Serviço Social, já historicamente institucionalizado, é considerado como uma “especialização do trabalho coletivo, dentro da divisão sociotécnica do trabalho, partícipe do processo de produção e reprodução das relações sociais”. Essa visão serve de referência à abordagem dos processos e relações de trabalho da profissão. Ainda complementando, a mesma aponta que:

O Serviço Social é um trabalho especializado, expresso sob a forma de serviços, que tem produtos: interfere na reprodução material da força de trabalho e no processo de reprodução sociopolítica ou ideo-política dos indivíduos sociais. O assistente social é um intelectual que contribui, junto com outros protagonistas, na criação de consensos na sociedade. Falar em consenso diz respeito não apenas à adesão ao instituído: é consenso em torno de interesses de classes fundamentais, sejam dominantes ou subalternas, contribuindo no reforço da hegemonia vigente ou criação de uma contra-hegemonia no cenário da vida social (IAMAMOTO, 2006, p. 69).

É por esse motivo que a análise das características do trabalho profissional do assistente social depende das características da reprodução do capital. O profissional de Serviço Social vai interferir nas situações cotidianas e nas relações sociais da população, podendo ser pela linha socioeducativa, de busca pela emancipação da classe trabalhadora, como também pela disciplinadora, com finalidade de moldar o usuário.

Após a promulgação da Constituição Federal em 1988, a Política Nacional de Assistência Social (PNAS, 2004) assumiu uma postura crítica sobre a realidade social existente no Brasil e, desde então, vem construindo sua teoria e métodos de trabalho sob a mesma perspectiva. O Código de Ética profissional de 1993, entre outros elementos, deu início a um período de maturidade crítica histórica na categoria profissional, relacionado bem como a uma postura política de apoio à classe trabalhadora.

Entretanto, o processo de amadurecimento da profissão interage também com outros aspectos que se dão a partir de estudos aprofundados na perspectiva marxiana que compõem a história de afirmação intelectual da profissão, além dos fundamentos teóricos, metodológicos, organização e da mobilização política da profissão.

No mundo atual do trabalho prevalecem os valores e princípios neoliberais. Segundo Iamamoto (2009), vemos que o país é o segundo maior mundo em números de assistentes sociais. No entanto, o campo de atuação do assistente social tem se ampliado bastante,

estendendo-se desde a Política de Assistência Social, passando por: saúde, previdência, moradia, esporte, assistência social ao esporte e outras políticas, no terceiro setor (organização da sociedade civil), e até mesmo nas empresas.

Também atuam no campo da justiça, especialmente nos tribunais da infância, juventude e família, instituições do sistema penal e medidas de educação social para jovens que violam a lei. Como Iamamoto (2009) disse:

Os espaços ocupacionais do assistente social têm lugar no Estado – nas esferas do poder executivo, legislativo e judiciário –, em empresas privadas capitalistas, em organizações da sociedade civil sem fins lucrativos e na assessoria a organizações e movimentos sociais. Esses distintos espaços são dotados de racionalidades e funções distintas na divisão social e técnica do trabalho, porquanto implicam relações sociais de natureza particular, capitaneadas por diferentes sujeitos sociais, que figuram como empregadores (o empresariado, o Estado, associações da sociedade civil e, especificamente, os trabalhadores). Elas condicionam o caráter do trabalho realizado (voltado ou não à lucratividade do capital), suas possibilidades e limites, assim como o significado social e efeitos na sociedade (IAMAMOTO, 2009, p.5).

Nessas áreas de atuação, os profissionais formulam, planejam e implementam políticas públicas com base na defesa e garantia dos direitos sociais. Além disso, os profissionais podem realizar assistência técnica, consultoria e supervisão com o objetivo de contribuir para a formação profissional, formulação, gestão e avaliação de políticas públicas, planos e projetos sociais. Alcançam habilidades profissionais por meio de pesquisas socioeconômicas, orientação a grupos, famílias e indivíduos, promoção da mobilização social e prática educativa; além da docência e da supervisão acadêmica; também conduzem a formulação e o desenvolvimento de projetos de pesquisa.

Os espaços sócio-ocupacionais dos assistentes sociais precisam de um todo histórico, levando em conta a forma do capital no processo de estímulo à acumulação em cenários de crise, bem como estratégias voltadas para a regulação das relações sociais, estimulando o individualismo e enfraquecendo os movimentos das lutas coletivas, individuais e a responsabilidade de tornar o país apenas responsável pela pobreza extrema. Segundo Iamamoto (2009, p.343):

As alterações verificadas nos espaços ocupacionais do assistente social têm raízes nesses processos sociais, historicamente datados, expressando tanto a dinâmica da acumulação, sob a prevalência dos interesses rentista, quanto a composição do poder político e a correlação de forças no âmbito, capturando os Estados Nacionais, com resultados regressivo no âmbito da conquista e usufruto dos direitos para o universo dos trabalhadores.

Diante de tantas mudanças nos espaços sócio-ocupacionais do Serviço Social, acreditamos que é importante solucionar os problemas do cotidiano, tais como o acúmulo de tarefas, as péssimas condições de trabalho, contratos temporários, baixos salários, falta de recursos às políticas sociais, para que assim a intervenção sob a vida do usuário seja eficiente. Considera-se que o espaço sócio-ocupacional para o Serviço Social caracteriza o profissional enquanto trabalhador assalariado, que vende sua força de trabalho especializada. Assim, o próximo ponto abordará os procedimentos metodológicos enquanto trabalho bibliográfico.

### 2.3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS APLICADOS NESTE TRABALHO

A construção desse trabalho de conclusão de curso (TCC) deu-se por meio do estudo das transformações no perfil profissional do assistente social sob os principais desafios postos aos diferentes espaços sócio-ocupacionais do assistente social, das demandas e requisições profissionais no contexto da pandemia.

Entre as grandes transformações e as mudanças no mundo do trabalho, observa-se que o número de famílias que necessitam de benefícios eventuais aumentou por conta do contexto atual de pandemia, onde o desemprego fez-se presente, cabendo aos profissionais adaptarem-se para conseguir atender a essas demandas para além disso afetar também aqueles que se dispuseram ao trabalho remoto, sujeitando-se a uma carga horária e demandas elevadas, tornando-se desgastante para o trabalhador.

É importante estudar a realidade social das famílias sobre o aumento da demanda por benefícios eventuais e o que isso impacta no trabalho acadêmico, pois reflete na realidade dos profissionais. Além disso, esses desafios sobre a condição do trabalho hoje são agravadas pelo aprofundamento da desigualdade social, crise social e econômica, o que faz com que as famílias recorram aos benefícios.

Nessa perspectiva, a pesquisa que apresentamos justifica-se pela necessidade de teorizar problematizando como se configura o trabalho do assistente social no contexto da pandemia do Sars-Cov-2 através de pesquisa bibliográfica. Propomos abordar sobre aspectos do saber profissional e de como se materializa o trabalho do/a assistente social a partir de elementos que tragam a discussão sobre as metamorfoses do mundo do trabalho e do trabalho do assistente social. Com isso, o levantamento bibliográfico permite que o estudante tenha familiaridade e possibilita uma visão mais clara sob o tema escolhido.

A natureza desse trabalho é qualitativa, de cunho bibliográfico, que, acordo com Gil (2011), é desenvolvida com base em materiais já elaborados, constituídos de livros e artigos científicos.

Pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído em livros e artigos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas. Boa parte dos estudos exploratórios pode ser definida como pesquisa bibliográfica. As pesquisas sobre ideologias, bem como aquelas que se propõem à análise das diversas posições acerca de um problema, também costumam ser desenvolvidas quase exclusivamente mediante fontes bibliográficas (GIL, 2011, p.44).

Assim, tal delineamento pode ser compreendido como um processo que permite revelar novos conhecimentos da realidade social e encontrar tendências para determinadas questões. Nesse contexto, a realidade social pode ser entendida de forma ampla e não discriminatória buscando considerar diversos aspectos, podendo ser abrangida também como um processo de investigação em diversas áreas das Ciências Sociais, em especial, no Serviço Social.

Dessa forma, a pesquisa bibliográfica requer disposição por parte do pesquisador. Segundo Gil (2010), tal pesquisa é entendida como um processo de etapas:

- Escolha do tema;
- Levantamento bibliográfico preliminar;
- Formulação do problema;
- Elaboração do plano provisório de assunto;
- Buscas das fontes;
- Leitura do material;
- Fichamento;
- Organização lógica do assunto;
- Redação de texto.

A escolha do tema e do problema de pesquisa é uma das etapas fundamentais para a realização da pesquisa, sendo considerada uma tarefa fácil, mas uma das mais importantes que pode ter uma ajuda do orientador que com base na sua experiência pode sugerir bons temas, auxiliando no desenvolvimento, estando de acordo com os interesses do aluno. Neste caso,

para este trabalho, temos como problemática de pesquisa: quais os principais desafios postos para o trabalho do assistente social no contexto de pandemia?

Para o levantamento do tema é necessário alguns questionamentos: Quais os campos que mais lhe interessam? Quais os temas que mais o instigam? De tudo que você tem estudado, o que dá mais vontade de aprofundar-se e pesquisar?

Outro ponto fundamental para o desenvolvimento do trabalho é a formulação do problema, que depois de ter uma ideia clara do seu tema o estudante tende a estar em condições de iniciar o seu trabalho. Assim, nosso trabalho tem como problema de pesquisa: quais os principais desafios postos para o trabalho do assistente social no contexto de pandemia em 2021?

Para a viabilidade deste estudo, lançaremos mão de categorias teóricas, as quais serão questões norteadoras e mediadoras entre a teoria e a realidade atual do trabalho dos assistentes sociais. Para além, tais questões “operam” como objetivos a serem buscados com a presente investigação. São elas:

- Quais as principais transformações no perfil do trabalho profissional do assistente social no contexto de pandemia?
- Quais os principais desafios postos aos diferentes espaços sócio-cupacionais do assistente social no contexto de pandemia?
- Quais as principais mudanças/alterações nas demandas e requisições profissionais no contexto de pandemia?

A pesquisa bibliográfica consiste em ser mais ampla visando identificar o conhecimento sobre o assunto. Para tal, utilizaremos os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2020) e do Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada (Ipea, 2021), que tem como base o último censo da Pesquisa Nacional de Amostra por domicílio (PNAD Covid-19, 2020).

Para além disso, consiste também em consultas aos mais diversos tipos de arquivos públicos ou particulares. O material utilizado nesta pesquisa pode aparecer em diversos formatos, como fichas e documentos pessoais.

### 3 CONDIÇÃO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NAS POLÍTICAS SOCIAIS

#### 3.1 TRANSFORMAÇÕES NO TRABALHO PROFISSIONAL DO/A ASSISTENTE SOCIAL NO ÂMBITO DO SUS E SUAS NA PANDEMIA

Em sua pesquisa sobre o mercado e as condições de trabalho do/a assistente social, Iamamoto (1998) traz que o setor público tem sido o maior empregador dos/as assistentes sociais. Essa condição de empregabilidade não escapa do contexto de um número considerável de profissionais que sofrem com a perda ou redução de direitos, entre eles a redução dos postos de trabalho e a precarização das relações de trabalho, por conta do desmonte da Reforma do Estado e a redução dos recursos públicos, num contexto de crise econômica, social e sanitária, no capitalismo.

Neste sentido, abordar o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e Sistema Único de Saúde (SUS) implica que são as políticas públicas de maior absorção de profissionais do Serviço Social. Conforme o Conselho Federal do Serviço Social (CFESS) que cita Iamamoto, considera-se que:

Segundo Iamamoto (2011p. 124) área da saúde lidera a absorção de assistentes sociais, 25,83% dos profissionais em São Paulo, em decorrência da implantação do Sistema Único de Saúde (SUS). Sendo assim no Brasil, existem cerca de 125 mil profissionais com o registro no conselho de Serviço Social (CFESS, 2014, p.5).

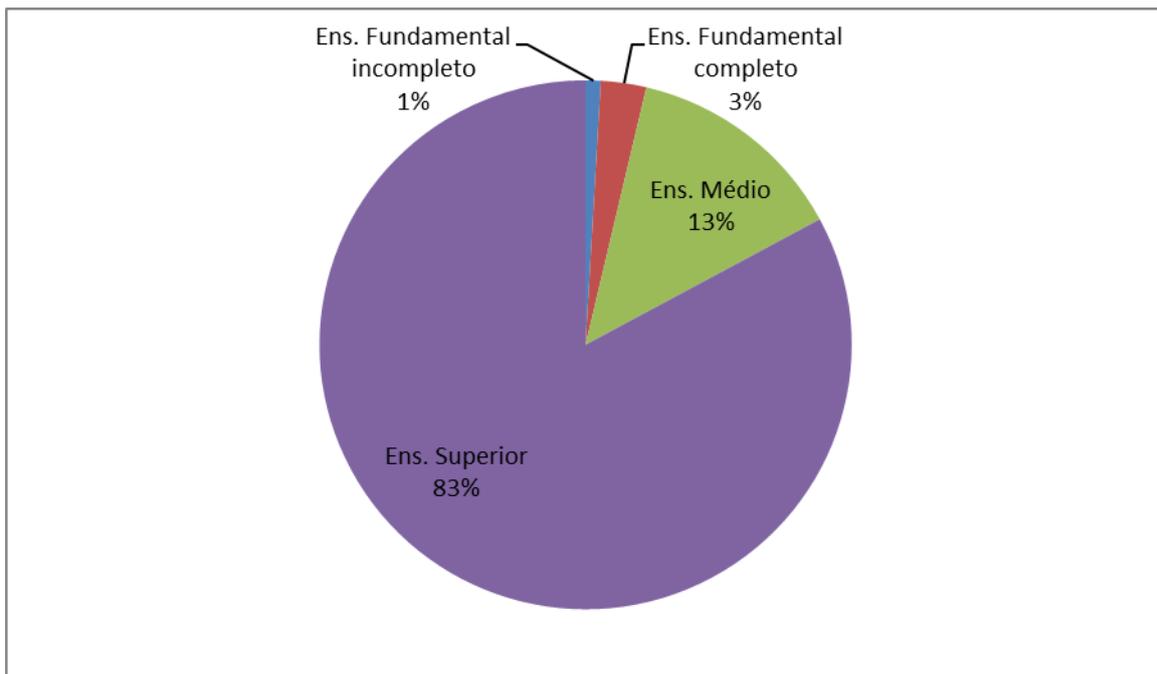
Na mesma esteira da absorção de profissionais do Serviço Social junto às políticas públicas, há uma retração do Estado sobre tais políticas, pois percebemos a transferência de responsabilidade do Estado para a sociedade civil na qual há um aumento de precarização do trabalho à restrição dos direitos trabalhistas. Entre os impactos da reforma trabalhista, que trazem alterações à Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) com a lei 13.467/2017, podemos citar a terceirização do trabalho na qual, por exemplo, é contratada outra empresa para tratar os termos de contrato do empregado.

Art. 4º A-. Considera-se prestação de serviços a terceiros a transferência feita pela contratante da execução de quaisquer de suas atividades, inclusive sua atividade principal, à pessoa jurídica de direito privado prestadora de serviços que possua capacidade econômica compatível com a sua execução.

Para encaminhar o nosso debate, vamos utilizar os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2020) e do Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada (Ipea, 2021), que tem como base o último censo da Pesquisa Nacional de Amostra por domicílio (PNAD Covid-19, 2020). De acordo com o IBGE (2022), 2,7 milhões de pessoas estiveram afastadas do trabalho devido ao distanciamento social no período entre 20 e 26/09/2020. Contudo, destas, 879 mil pessoas deixaram de receber remuneração mesmo estando afastadas, isso só no mês de novembro de 2020. O número de pessoas que trabalharam remotamente é ainda mais impressionante, cerca de 7,9 milhões entre 20 e 26/09/2020.

Desta forma, apresentamos o **gráfico 1- Isolamento social e o nível de ensino**, o qual traz a relação das pessoas que puderam estar em isolamento social em relação ao ensino.

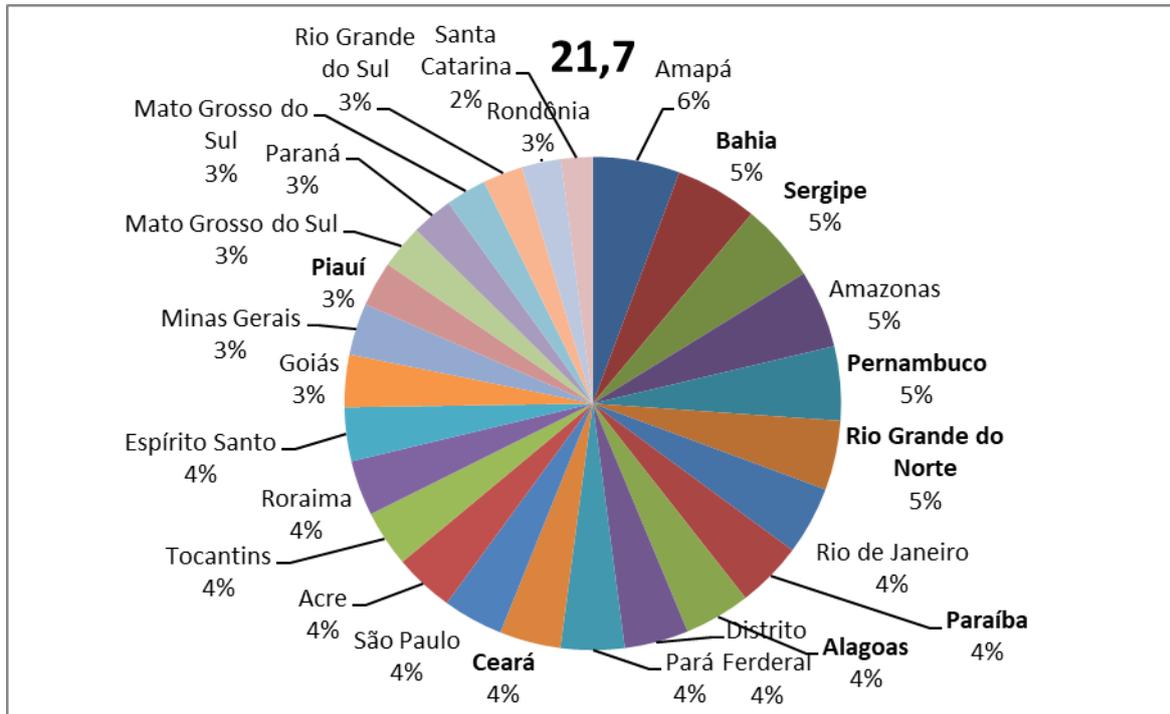
**Gráfico 1 - Isolamento social e o nível de ensino**



Fonte: IBGE, 2020

Neste caso, o gráfico 1 indica que a condição de isolamento social, uma medida de protocolo instituída pelo Ministério da Saúde, foi uma possibilidade para poucos, ou seja, para aqueles que tinham maior nível de escolaridade. Desta forma, para as classes pobres e extremamente pobres o isolamento social não foi uma realidade.

Na continuidade de nossa análise, apresentamos o **gráfico 2- Relação da ocupação por Estado**, o qual indica a porcentagem de pessoas desocupadas que perderam os postos de trabalho por conta da pandemia.

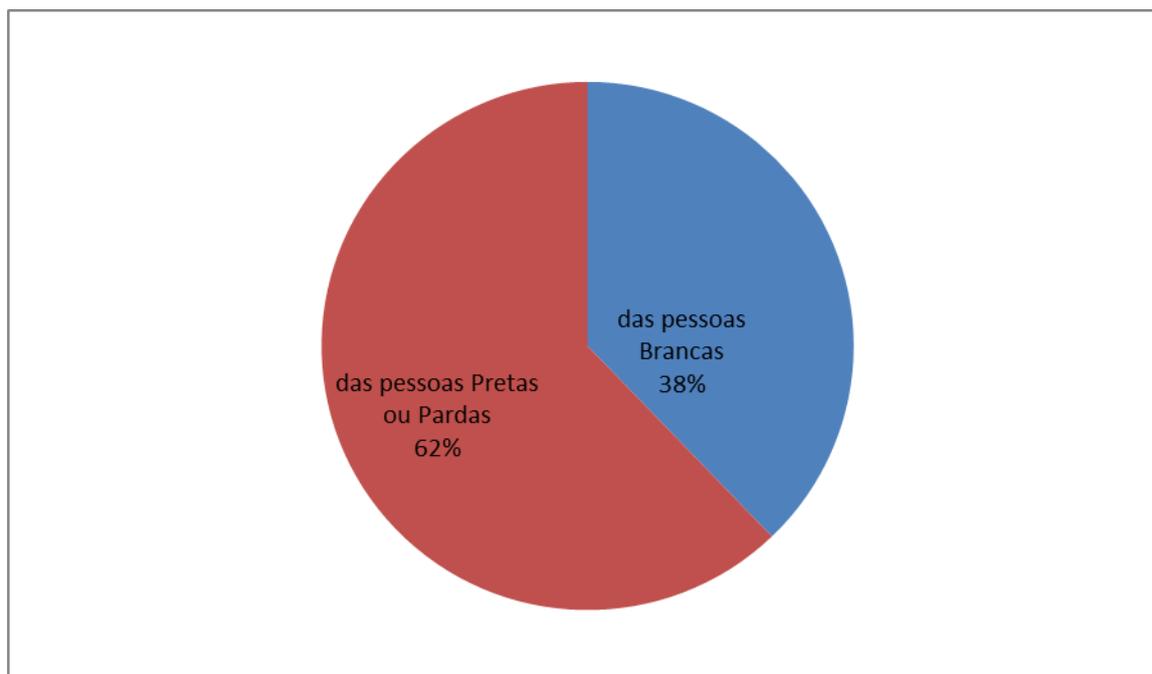
**Gráfico 2**–Relação da ocupação por nível de ensino

Fonte: IBGE, 2020

Observa-se aqui que os estados mais pobres do país foram os que mais perderam renda na pandemia, pois, somado à região Norte do país, a região Nordeste foi a que mais perdeu postos de trabalho, conforme os dados por estados: Bahia 5%, Sergipe 5%, Pernambuco 5%, Paraíba 4%, Alagoas 4%, Ceará 4% e Rio Grande do Norte 5%.

Na sequência, o **gráfico 3**- *população que não procurou trabalho durante a pandemia em relação à cor* indica mais um aspecto da desigualdade, neste caso, em relação à cor.

**Gráfico 3** - População que não procurou trabalho durante a pandemia em relação à cor.

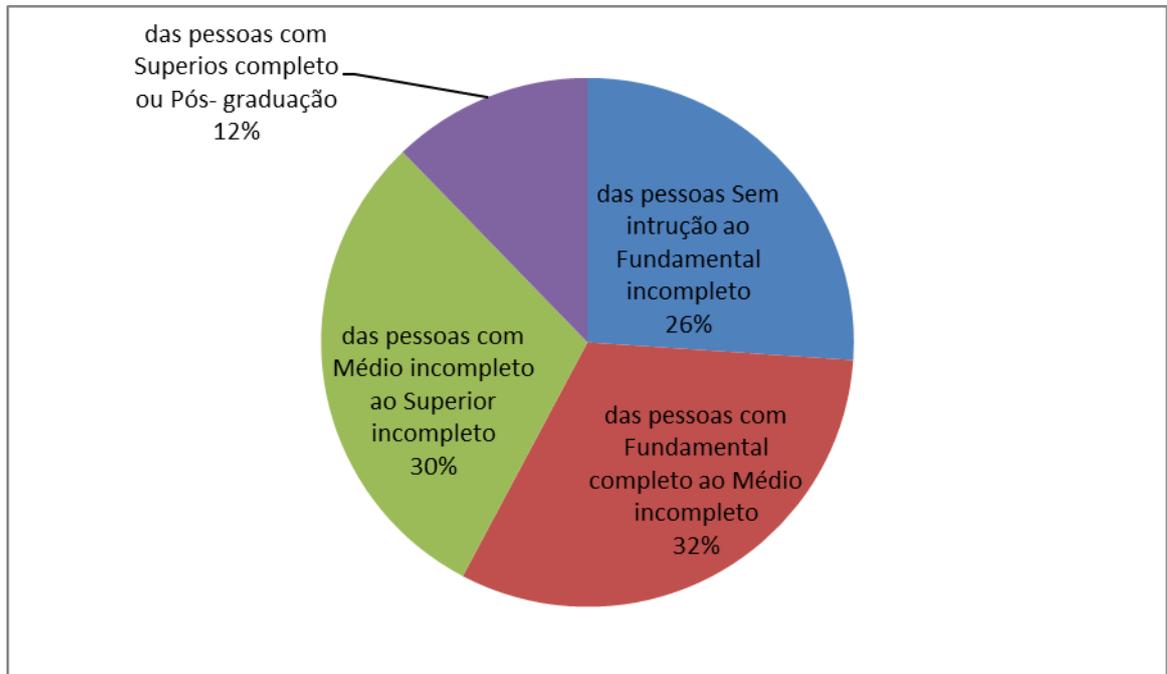


Fonte: IBGE, 2020

Na continuidade da análise, o gráfico 3 indica a população que não procurou ou não tinha oferta de emprego em relação à cor. A população de pessoas pretas ou pardas fica em desvantagem em relação à população branca, pois 62% da primeira não procurou ou não teve acesso à oferta de trabalho em relação a 38% da segunda.

Na sequência vamos analisar o gráfico 4, o qual aponta para a proporção de pessoas que não procuram ou não tinha trabalho por conta da pandemia em relação ao nível de instrução.

**Gráfico 4 -** Pessoas que não procuram ou não tinha trabalho por conta da pandemia em relação ao nível de instrução.



Fonte: IBGE, 2020

O gráfico aponta que as pessoas que possuem instrução do ensino fundamental incompleto ou pessoas com fundamental completo ou médio incompleto correspondem a 58% dos entrevistados. Ou seja, para a maioria das pessoas, neste caso, os segmentos mais vulneráveis, tiveram uma menor oferta de trabalho durante a pandemia.

Desta forma, o IBGE apresenta dados do impacto da pandemia sobre o trabalho, em especial nos aspectos de desemprego pelos segmentos populacionais mais vulneráveis. A seguir, Antunes (2020) retrata a realidade de algumas instituições e as estratégias que adotaram a fim de manter o trabalho, mas que de alguma forma prejudicaram os trabalhadores com a desvalorização e a ampliação da exploração do trabalho.

Pesquisa sobre o trabalho realizada por Antunes (2020) aponta que algumas instituições adotaram as férias compulsórias no início da pandemia, não sendo necessária a remuneração do trabalhador ou os descontos no banco de horas e, mais além, até mesmo a redução de auxílios como auxílio-alimentação e transporte. Ainda na mesma pesquisa foi possível notar que o regime de escala foi adotado especificamente como híbrido, sendo parte do trabalho em casa e outra na instituição. Essa realidade vem ao encontro do que autor nos diz que o eufemismo “flexibilizar” é a forma encontrada por essas forças para dizer que é

preciso desconstruir os direitos trabalhistas arduamente conquistados com tantas décadas de embates e batalhas.

Essa flexibilidade no trabalho é uma característica também presente no modo remoto, no qual se trabalha em casa, fazendo uso constante das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), substituindo o contato presencial com o usuário. Essa denominada “flexibilidade” do trabalho insere-se como ato de intensificar o trabalho, trazendo à tona a exploração do trabalhador. Um exemplo deste contexto foi a medida provisória 927 publicada em Março de 2020 que dispõe sobre medidas trabalhistas. Em tal medida, o art. 3º aponta que para o enfrentamento dos efeitos econômicos decorrentes do estado de calamidade pública e para preservação do emprego e da renda poderão ser adotadas pelos empregadores, dentre outras, as seguintes medidas:

- I. A antecipação de férias individuais;
- II. A concessão de férias coletivas;
- III. O aproveitamento e a antecipação de feriados; (Vide ADI nº6380)
- IV. O banco de horas;
- V. A suspensão de exigências administrativas e segurança e saúde no trabalho;
- VI. O direcionamento do trabalhador para a qualificação; e
- VII. O diferente do merecimento Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS.

Por fim, outra questão que se discute nessa pesquisa é que boa parte dos profissionais fizeram uso do aplicativo de comunicação *WhatsApp*, que se tornou umas das principais ferramentas para manter o contato com o usuário através de mensagens de textos, chamadas e vídeos chamadas. Com isso, a jornada de horas trabalhadas aumentou bem mais do que em tempos normais.

É importante ressaltar que tal realidade coloca-se como um grande desafio para os trabalhadores, gestores e executores das políticas públicas. Entre as políticas públicas, destaca-se o Sistema Único de Saúde, uma conquista árdua, histórica e social de toda a sociedade, no ano 1988, outorgada pela Constituição Federal.

Hoje, tal política tem como princípios e diretrizes a universalidade, integridade, equidade, descentralização, regionalização, hierarquização e participação da comunidade. A partir destas prerrogativas, é necessário que o Estado cumpra seu papel de responsabilidade firmando um compromisso para que a Política de Saúde seja reconhecida como direito de todos e dever do Estado.

Entre outras profissões, o assistente social na área da saúde dispõe de atribuições bem específicas:

Considera-se que o profissional na saúde desenvolve suas ações profissionais nas seguintes dimensões, que são complementares e Indissociáveis: Assistencial; em Equipes; Sócio educativa; Mobilização e Controle Social, Investigação, Planejamento e Gestão, Assessoria, Qualificação e Formação Profissional (CFESS, 2014, p.21).

Sendo assim, os profissionais buscam alternativas visando o atendimento das demandas apresentadas pelos usuários dos serviços de saúde. Vivendo em um contexto onde a desigualdade social faz-se muito presente, a assistente social colabora para a implementação de políticas e programas que contribuem para o acesso à política de saúde de forma justa e igualitária, onde as informações são socializadas juntos aos usuários acerca dos direitos e do acesso à instituição.

Sabemos que através dos noticiários de TV, redes sociais etc., desde o início da pandemia, a mesma impôs algumas alterações na rotina da área da saúde, tais como: as suspensões de cirurgias eletivas, de urgência e emergência, transformações de leitos clínicos para o atendimento de pessoas infectadas pelo vírus e até suspensão de consultas de rotina a fim de evitar aglomeração. Diante disso, o objetivo do Serviço Social na saúde enquadra-se também em identificar os aspectos econômicos, políticos, os quais incidem na condição de saúde, bem como mobilizar recursos para o enfrentamento de tais determinantes.

Entende-se então que a pandemia teve impacto direto no trabalho, mas que não alterou a importância do papel do/a assistente social no SUS, o que alterou foi a forma como se faz o trabalho. Contudo, busca-se manter as atribuições e competências profissionais, pois, mesmo considerando o contexto da pandemia, é nesse momento que a demanda do profissional acentua-se cada vez mais.

De acordo com Soares, Correa e Santos (2020), sobre o trabalho do assistente social na saúde, frente o Sars-Cov-2, podemos elencar duas reflexões, sendo elas: a primeira relacionada diretamente à sua condição de trabalhador; a segunda diz respeito ao seu lugar na política de saúde e às demandas e atribuições requisitadas aos profissionais.

No tocante à condição de trabalhador da saúde, as contratações de assistentes sociais expressam cada vez mais a precarização e a profunda privatização da política de saúde. No bojo das estratégias de enfrentamento da covid-19, a maior parte da expansão dos serviços de saúde se deu via terceirização da gestão em saúde, conforme já discutimos, e, portanto, com contratos precários, inseguros e temporários de trabalho, além da histórica tendência de baixas remunerações. Ademais, no momento da pandemia houve um aprofundamento da plantonização da organização do trabalho profissional - inclusive utilizada como estratégia de menor exposição e risco do(a) trabalhador(a). Contudo, contraditoriamente, em muitos serviços tal estratégia intensificou a precarização das condições de trabalho e de riscos e agravos à saúde. Isto porque tem sido relativamente frequente a realização

de plantões com duração de 24 horas de trabalho, caracterizando-se como extenuantes e que põem em risco tanto a saúde de profissionais quanto a qualidade dos serviços prestados (SOARES; CORREA; SANTOS, 2020, p. 124).

Aprofundando mais a questão, evidenciamos alguns dados importantes a serem considerados:

é importante ressaltar que houve uma pequena expansão de vínculos profissionais de assistentes sociais em serviços de saúde nesse período. De fato, dados do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) expressam um aumento no ritmo de contratação de assistentes sociais entre dezembro de 2019 (39.441 vínculos) e junho de 2020 (40.911 vínculos), possivelmente relacionado à expansão dos serviços de emergência, internamento e Unidades de Terapia Intensiva (UTI), em decorrência da pandemia. O aumento foi de 3,72% em seis meses, enquanto em todo o ano anterior havia sido de 3,4%. Todavia, ainda abaixo do ritmo de contratação que denominou de ampliação restrita, nos governos do Partido dos Trabalhadores (SOARES; CORREA; SANTOS, 2020, p.124).

Para melhor analisarmos este tópico, entende-se que o Serviço Social no âmbito da Política de Saúde tem suas funções e importância, pois se busca uma aproximação dos usuários e familiares dos mesmos, socializando informações sobre os direitos. Para além disso, contribui de forma propositiva e com estratégias coerentes com suas atribuições e competências profissionais de forma a: participar do planejamento de fluxos de informação nos serviços de saúde, com a defesa de direitos, inclusive o direito à informação e sua democratização; propõe protocolos de atendimento qualificados no interior dos serviços, inclusive com minuciosos processos de identificação dos (as) usuários(as) e sua realidade social, dando visibilidade às expressões da questão social na saúde; cria fluxos de articulação com a rede de saúde nos diversos territórios, particularmente entre os diversos níveis de atenção (primária secundária e terciária); realiza articulação com os diversos serviços socioassistenciais a fim de defender a garantia de direitos dos usuários e a intersetorialidade das políticas no contexto da pandemia (SOARES; CORREA; SANTOS, 2020).

Somado ao trabalho do/a assistente social no âmbito do SUS, no Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que leva os seus esforços para a garantia da proteção socioassistencial dos cidadãos, também tal esforço encontra desafios no contexto de pandemia. Mesmo neste contexto adverso, os profissionais empenham-se no enfrentamento da demanda dos usuários do cotidiano por meio da atuação junto aos serviços, benefícios, programas e projetos, atendendo à população em situação de vulnerabilidade social, proporcionando a conscientização e a politização da população sobre as garantias de direitos.

Na pandemia, o SUAS reforça a sua importância na ampliação e defesa das políticas públicas sociais, justamente pelo agravamento da crise econômica, política, social e sanitária da classe trabalhadora. Para além, o SUAS caracteriza-se com proteção social básica e especial em média e alta complexidade, e atua também em casos de calamidades públicas de emergência. Com isso, a atuação do/a assistente social incide para que a população tenha acesso aos serviços básicos e que tenha seus direitos fundamentais garantidos durante e após a crise da pandemia.

Com a pandemia da Covid-19 que se instaurou no Brasil em março de 2020, os trabalhadores do SUAS reorganizaram-se para que os atendimentos fossem realizados tanto nos espaços do Centro de Referência de Assistência Social (Cras) como em Centros de Referência Especializado de Assistência Social (Creas). Mesmo com o isolamento social, alguns serviços essenciais como os centros de referência permaneceram com os atendimentos à comunidade adaptando-se às novas medidas protetivas, colocando em xeque que tal isolamento era primordial naquele momento, adaptando-se também ao trabalho remoto.

Visto que o serviço que o SUAS presta à sociedade é essencial, assim como as demais políticas públicas, o isolamento não é uma opção. E mesmo com um cenário difícil, foram adotadas novas medidas para a continuidade do acolhimento, atendimento, mantendo todo o suporte aos usuários das políticas públicas. Diante disso, as ferramentas virtuais fizeram-se presente na rotina de boa parte dos trabalhadores, bem como contato telefônico para dar continuidade aos atendimentos e acompanhamentos das demandas recebidas.

Historicamente, observa-se que desde os primórdios da sociedade o trabalho sofre uma desvalorização, tendo uma retração do Estado em relação às políticas públicas. O IBGE (2020) e Ipea (2021) trazem dados importantes e esclarecedores que mostram a desigualdade acentuada em tempos de pandemia. Os gráficos também são esclarecedores em relação ao isolamento em detrimento ao acesso ao ensino, ou àqueles que não puderam procurar trabalho por conta da desigualdade, cor etc. Em contrapartida, a chamada flexibilidade do trabalho fez com que os empregadores instituíssem medidas como férias compulsórias e teletrabalho reforçando ainda mais a exploração da mão de obra.

Nesse sentido, os centros de referências Cras e Creas tiveram que se reinventar para manter os atendimentos mesmo diante do isolamento social, pois esse serviço é considerado essencial para a classe trabalhadora, bem como foi entre outras políticas públicas negligenciadas no contexto de pandemia.

### 3.2 PRINCIPAIS DESAFIOS NOS ESPAÇOS SÓCIO-OCUPACIONAIS DO ASSISTENTE SOCIAL NA PADEMIA

Antunes (2020), em seu livro *Coronavírus: o trabalho sob o fogo cruzado*, traz que, diante deste cenário de pandemia, o tema da centralidade do trabalho retoma a “pauta do dia”, argumentando que tal crise está sustentada pela supressão dos direitos sociais, pela flexibilização das leis trabalhista e pelo avanço do neoliberalismo.

Segundo o autor, em 2019, 40% da população encontrava-se em informalidade no trabalho, caracterizando uma profunda precarização. Não o bastante, ainda se tem mais de 5 milhões de trabalhadores na chamada uberização onde mais uma vez caracteriza-se uma ausência de vínculo empregatício e de direitos trabalhistas, sem levar em conta a terceirização, subemprego e o desemprego.

Em sua obra, Antunes (2020) relata que a pandemia impacta as esferas de gênero, raça e classe e a forma pela qual ela implica o quadro de exorbitante desemprego, destruição ambiental, mercadorização da vida. No contexto pandêmico, a força de trabalho tem sido submetida a um crescente processo de desvalorização. Diante disso, questiona-se: em meio ao fogo cruzado, como o trabalhador conseguiu cumprir o isolamento social? Ou seja, não conseguiu, pois as condições eram diversas, conforme pesquisa apresentada anteriormente. Compreende-se que as novas modalidades do trabalho encaixam-se no individualismo, fragilização das relações coletivas no ambiente de trabalho, tal como o enfraquecimento da organização sindical<sup>4</sup> e a tendência à eliminação de direitos.

Ademais, antes da pandemia já se vivenciava um alto índice de informalidade, precarização e desemprego (ANTUNES, 2021), pois:

---

<sup>4</sup> A questão do enfraquecimento das organizações sindicais teve um grande marco no estado neoliberal na década de 1970. De acordo com Martins, Rodrigues (2000,p. 9). Esse discurso de oposição, incomum no campo da Força Sindical, tinha o objetivo de pressionar o governo, no sentido de conseguir as suas reivindicações. É ele que dá sentido à participação dessa central nas lutas conjuntas com a CUT, desde a tentativa de greve geral. Mas ele expressa, também, o reconhecimento da crise decorrente da política econômica, das altas taxas de desemprego, da acentuação do desnível na distribuição de renda, do enfraquecimento dos sindicatos. A análise de Paulo Pereira da Silva presidente do Sindicato dos Metalúrgicos de São Paulo, significativa, nesse sentido: “o movimento sindical está tão perdido quanto o resto do Brasil. Era fácil ser dirigente com a inflação de 70%. Você ia lá, negociava 60% e ainda era aplaudido pela base. Sindicalista perdeu a função que tinha. A situação é séria e os dirigentes estão percebendo isso e ficando mais sérios”... “[o trabalhador] está desesperado”... “sem horizontes” (O Estado de S. Paulo, 28/04/1996, p. B-7)

A pandemia, então, exasperou esse cenário social: “colaboradores e colaboradoras” foram e estão sendo demitidos aos milhares e aos milhões. Só no ano passado, em 2020, chegamos perto de 10 milhões de novos desempregados que, no máximo, poderiam optar — esta foi a medida do governo Bolsonaro/Guedes — em reduzir o salário e a jornada ou conhecer o desemprego. Várias empresas reduziram os salários e a jornada de trabalho, outras desempregaram. Desse modo, antes mesmo da eclosão da pandemia, nós já encontrávamos uma realidade que convivia com o trabalho terceirizado, pejetizado, intermitente, informal, sem falar da explosão do novo proletariado de serviços e, em particular (ANTUNES, 2021, p. 14).

Foi nesse contexto de desemprego que a pandemia atingiu a população de forma brutal. Sendo assim, as pessoas não só ficaram doentes pelo Sars-Cov-2, mas por outras consequências que a pandemia trouxe, entre elas o aumento do desemprego e da precarização das condições de vida. Nesse contexto, os espaços sócio-ocupacionais também sofrem desafios com a pandemia, bem como tiveram que se adequar para as novas demandas. Segundo Lourenço e Ambrosio (2021):

O cenário profissional preponderante em um dos espaços ocupacionais foi o da suspensão dos contratos de trabalho de alguns profissionais. Então, a partir disso, a demanda para o Serviço Social, nesse período de pandemia, especificamente falando do lugar de trabalhadora, inicialmente deu-se com o distanciamento de todas as atividades profissionais, pois com a suspensão é impedido o contato com usuários e qualquer ação relacionada ao trabalho. A suspensão configura um período de “seguro-desemprego”, onde a trabalhadora permanece afastada de suas atividades, sem o vínculo empregatício, que a destitui de todos os benefícios trabalhistas durante o período da suspensão. Seus rendimentos passam a ser pagos pelo Governo Federal, através do Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda (BEm), instituído pela MP 936/2020. Já o cenário preponderante no outro espaço ocupacional foi o da redução de carga horária, configurando em teletrabalho ou, o chamado home office. Os profissionais tiveram suas cargas horárias reduzidas, amparados pela mesma MP 936/2020. Nessa configuração, seus proventos passam a ser divididos entre a instituição empregadora e o Governo Federal, através do BEm (LOURENÇO; AMBROSIO, 2021, p. 98).

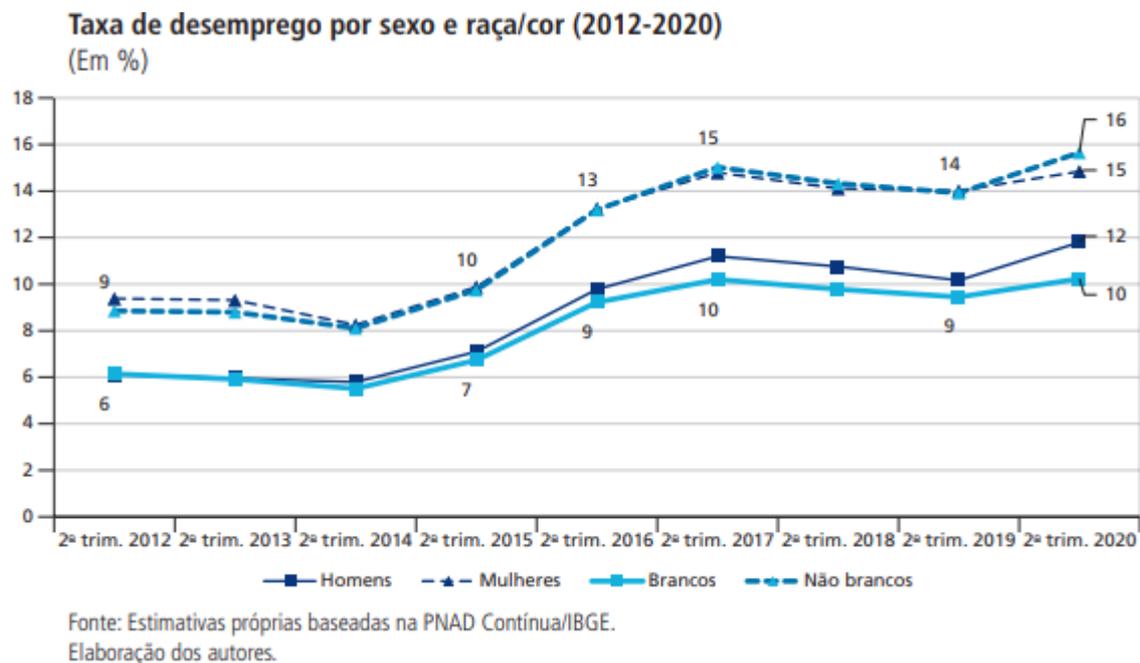
O assistente social também teve um desafiador e fundamental trabalho ao orientar os usuários referentes aos benefícios eventuais, como acessar os documentos e informações para o processo de garantia dos direitos. Entretanto, a rotina dos profissionais teve um aumento através dos atendimentos via plataformas *online*. Sendo assim, muitos espaços tiveram contratos encerrados ou suspensos.

Dados do Ipea (2021) mostram que a taxa de desemprego na pandemia tem diferentes impactos em decorrência de sexo, raça/cor e idade.

Em 2020, as mulheres, negros e jovens de 19 a 29 nos possuem taxa de de emprego cerca de 3 p.p, 6 p.p. acima de seus respectivos grupos de comparação. Na crise de 2020, houve um aumento de desemprego para todos os grupos, mas não de forma diferenciada em relação aos anos de 2014, 2016 e 2017. Vale pela elevação de diferencial de desemprego, especialmente por raça/cor e idade (IPEA, 2021, p.6).

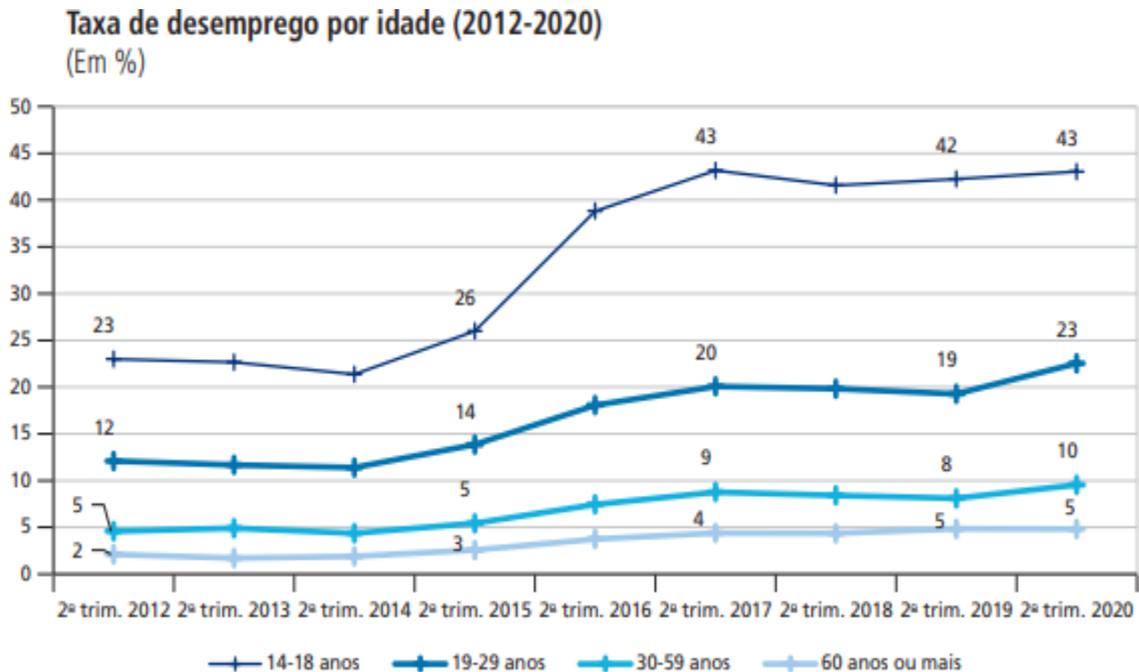
Pelos dados em forma de gráfico, o Ipea (2021) mostra bem a desigualdade entre as mulheres, negros e jovens no âmbito do mercado de trabalho e o quanto esses índices aumentaram na pandemia. O **Gráfico 5- Taxa de desemprego por sexo e raça/cor** indica a taxa de desemprego entre homens e mulheres e como esse índice teve um considerável aumento no ano de 2020.

**Gráfico 5** - Taxa de desemprego por sexo e raça/ cor 2012-2020.



Em suma, o gráfico 5 mostra o índice de desemprego por sexo e raça para o qual, no ano de 2020, houve uma elevação desses índices com maior agravamento para os homens e mulheres não brancos, deixando evidente que as pessoas brancas, mesmo com crises no capital, são as menos afetadas, pois entre os não brancos a taxa de desemprego elevou-se em 7% e entre os brancos foi de 4%.

Abaixo, o **Gráfico 6 - Taxa de desemprego por idade** traz o índice considerável entre a população jovem que fica à margem da sociedade sem renda.

**Gráfico 6 - Taxa de desemprego por idade 2012-2020.**

Fonte: Estimativas próprias baseadas na PNAD Contínua/IBGE.  
Elaboração dos autores.

O gráfico 6 mostra a taxa de desemprego por idade, pois nos últimos anos esses índices vêm aumentando e com a pandemia só agravou, com maior prejuízo para a população jovem. É evidente e impressionante o número de desemprego entre a população adolescente e jovem, pois, conforme o gráfico 6, este percentual de aumento é de 20% e 11%. Futuros trabalhos podem problematizar esse dado em relação aos jovens.

Aprofundando melhor o debate, o Ipea (2021) mostra que a taxa de desocupados reflete na sociedade por conta do desemprego no mercado de trabalho. Só em 2020, no pico da pandemia, a taxa de desemprego foi maior que os anos de 2015, 2016, e 2017. Isso ocorreu principalmente através do aumento da inatividade (IPEA 2021, p.7).

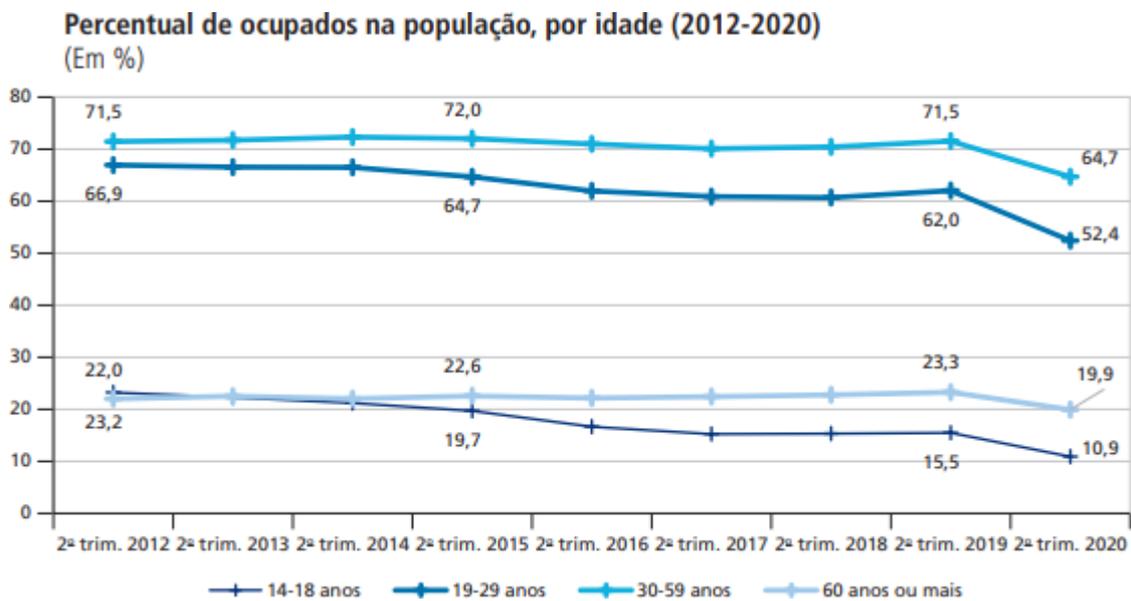
Vale notar ainda que tanto a crise anterior quanto a de 2020 sugerem uma certa elevação dos diferenciais de ocupação entre negros e brancos, assim como entre os grupos de 19 a 29 e de 30 a 59. Assim, entre 2019 e 2020, o diferencial por raça/cor se elevou de 3,7 p.p. para 5,3 p.p., e o entre jovens e adultos foi de 9,5 p.p. para 12,3 p.p. Se considerar um momento anterior a ambas as crises, é possível verificar que a elevação do diferencial foi ainda maior.

No entanto, o maior diferencial na taxa de ocupação ocorre entre mulheres e homens, que oscila ao redor de 20 p.p., porém com tendência de queda ou de permanência mesmo nos anos de crise. Assim, nos anos de 2012, 2015, 2019 e 2020, esse diferencial correspondia a 22,5 p.p., 21 p.p., 18,6 p.p. e 18,4 p.p., respectivamente. Apesar de não ocorrer à ampliação desse diferencial, são as mulheres as que apresentam taxa de ocupação mais baixa, de 39,7% (IPEA 2021, p.7).

Em essência, é evidente que dentro de uma crise as pessoas mais afetadas são as pessoas negras, gerando uma desigualdade muito grande. Tanto em crises anteriores quanto nas mais recentes esses fatos perpetuam-se. Prosseguindo, o gráfico a seguir indica o percentual de ocupados por idade, raça e sexo.

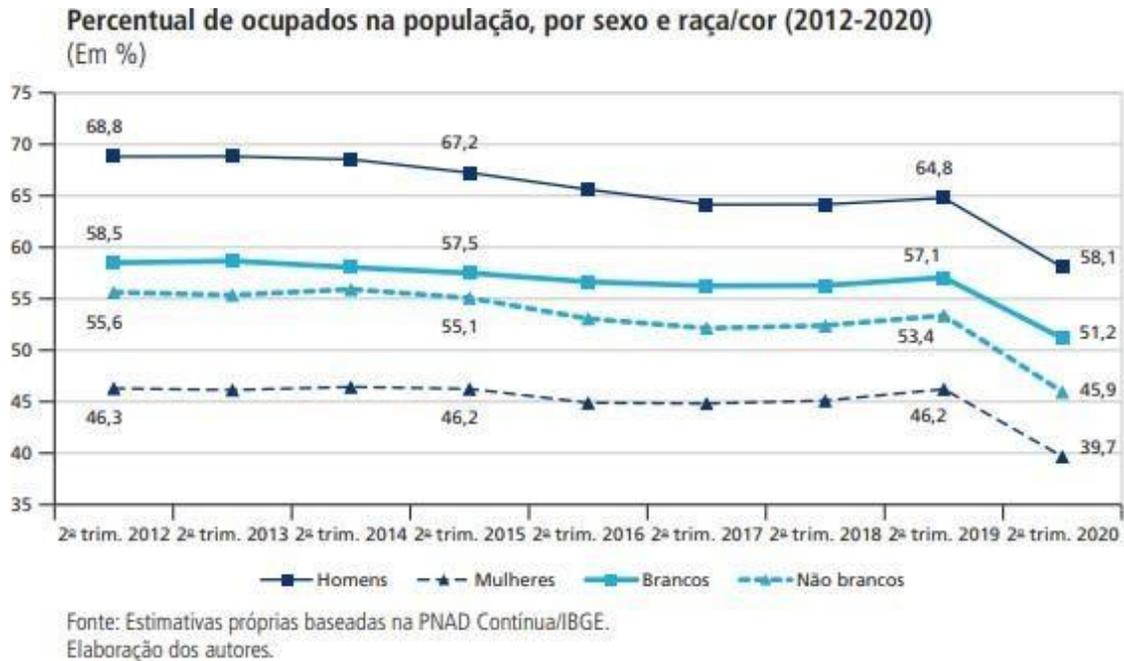
O gráfico 7 indica o percentual de ocupados por idade, especificamente nas idades entre 14 e 60 anos.

**Gráfico 7 - Percentual de ocupados por idade 2012-2020.**



Desta forma, o gráfico 7 indica que a idade de 14-18 anos apresenta um índice de 12,9% de queda de ocupados. Entre 19-29 anos a queda foi de 14,5%; entre 30-59 anos 7,8% de queda e entre 60 anos ou mais, 2,1% de queda. A partir destes dados, fica evidente que as maiores taxas de quedas de ocupação estão entre os jovens, seguido dos adolescentes.

O Gráfico 8 indica o número de percentual de ocupados na população por sexo, raça/cor, majoritariamente na população de sexo masculino e não branco.

**Gráfico 8 - Percentual de ocupados na população por sexo, raça/cor 2012-2020**

Observando o cenário do gráfico acima, vemos uma diminuição na ocupação do trabalho de mais de 10% entre homens não brancos, reforçando ainda mais o agravamento da situação entre os jovens, que é de mais de 14% da queda da taxa de ocupação. Já mulheres e brancos somam 7% e os não brancos somam 10%.

É indiscutível que com a pandemia a desigualdade social aumentou, uma vez que fazer parte da população mais empobrecida te culmina as atrocidades do capitalismo. Dessa forma, por conta da pandemia, houve mudanças/alterações nas demandas dos profissionais de Serviço Social, as quais discutiremos no próximo tópico.

### 3.3 PRINCIPAIS MUDANÇAS NAS DEMANDAS E REQUISIÇÕES PROFISSIONAIS PARA O SERVIÇO SOCIAL NA PANDEMIA

Surgido em Wuhan, na China, no ano de 2019, o vírus Sars-Cov-2 tem provocado desde então grandes desafios por todo o mundo. As pessoas precisaram reinventar-se de tal maneira que as mudanças e/ou alterações das demandas profissionais tornou-se inevitável. O contexto da pandemia declarada mundialmente por conta de um inimigo invisível fez com que o mercado de trabalho entrasse em condição de colapso, ou seja, o cenário que já estava ruim antes da pandemia tornou-se péssimo.

Neste contexto, Costa, Barbosa e Hecksher (2020, p. 01) afirmam que no Brasil “o mercado de trabalho, que já não apresentava resultados satisfatórios em anos anteriores, piorou de forma bastante expressiva em 2020”. A pandemia desacelerou a economia global e a taxa de desemprego, conseqüentemente, ultrapassou índices inesperados, causando “vigoroso impacto [...] no mundo do trabalho” (CARVALHO; NOGUEIRO, 2020, p. 49).

A pandemia afetou diversos setores, mas nenhum outro sofreu tanto impacto quanto o mercado de trabalho e a economia. Desde que se estabeleceu definitivamente no mundo no ano de 2020, a pandemia provocou um efeito dominó imensurável, que ainda traz reflexos no cenário atual.

A pandemia de Covid-19 tem produzido repercussões em escala global, tanto de ordem epidemiológica, quanto nas perspectivas econômica, social, política, cultural, dentre outras. Por essa razão, o que se constata é que de uma forma ou de outra, assim como respeitadas as proporções, todas essas áreas têm sido afetadas direta ou indiretamente pela pandemia. No caso específico da área econômica, esse impacto tende a incidir de modo mais específico no mundo do trabalho por meio do aumento do desemprego, da perda da renda de trabalhadores formais e informais, por exemplo (MIRANDA; TEODORO, 2021, p. 03).

Com o avanço da pandemia, o aumento de casos positivos e os óbitos registrados diariamente e o distanciamento social tornou-se uma exigência legal a ponto de estados e municípios decretarem normas para serem cumpridas durante o período mais crítico da pandemia. A exigência do distanciamento social fez com que o número de profissionais em *home office* aumentasse demasiadamente, bem como a informalidade.

Para Cavallini (2020), do Portal de Notícias G1, a pandemia do Novo Coronavírus trouxe à tona a aceleração dos processos de flexibilização do trabalho, outrossim, tendências que estavam sendo implantadas no mercado de trabalho gradualmente, como é o caso do *home office* e do processo de seleção de profissionais integralmente de forma online. Contudo, o teletrabalho também impôs grandes desafios aos funcionários de empresas que tiveram de utilizar novas ferramentas de maneira rápida como forma de manter o ritmo das atividades, fazendo com que o trabalho remoto se tornasse a opção mais favorável para o momento.

De forma geral, todos os trabalhadores foram afetados pelos desafios e desarranjos impostos pela pandemia nas ocupações, mesmo aquele com direitos assegurados na Consolidação das Leis do Trabalho (Lei 5452/1943). Corroboram Carvalho e Nogueira (2021, p. 51) ao dizerem que “o impacto da pandemia sobre a perda da ocupação foi imenso entre todos os trabalhadores, mas incontestavelmente afetou de forma mais intensa os trabalhadores sem carteira, privados ou públicos, e os trabalhadores por conta própria”.

Todo esse cenário de desafios e incertezas causou muitas demissões, fechamento de empresas e os trabalhadores autônomos se viram sem saída para buscar recursos e sobreviver a um período que não se sabia quanto tempo levaria para passar, e, portanto, as coisas se normalizarem, desencadeando a transição dos trabalhadores para a inatividade justamente porque não havia ocupações disponíveis (COSTA; BARBOSA; HECKSHER, 2020, p. 11).

Afirmam Miranda e Teodoro (2021, p. 11) que no início da pandemia “em termos mais abrangentes, quem estava buscando um emprego teve de adiar esse projeto, pois o momento não era ideal para a inserção profissional. Era um momento de muita incerteza [...]”. Com o aumento de profissionais inativos e isolados devido à pandemia, a busca por uma ocupação tornou-se um desafio ainda maior.

Na contrapartida da falta de ocupações para diversas áreas, os serviços prestados em saúde e assistência social tiveram os atendimentos socioassistenciais aumentados em grande escala esgotando os profissionais dessas áreas que precisam dividir-se entre o isolamento social e o atendimento aos requerentes. Enquanto profissionais buscavam oportunidades para garantir o mínimo para sobreviver, as áreas de atendimento voltadas para saúde física e mental e o Serviço Social estavam exaustos, cumprindo jornadas de trabalho intensas e sem intervalos (MIRANDA; TEODORO, 2021).

Para Soares, Correia e Santos (2020), mesmo diante de condições precárias de trabalho e com trabalhadores com vínculos empregatícios temporários, o Serviço Social necessitou lidar principalmente com demandas que não são atribuições profissionais, ou seja, que lhes são pertinentes, como, por exemplo, comunicar o óbito aos familiares.

O Governo Federal desde o início do estabelecimento da pandemia no Brasil parecia não se interessar muito sobre quais as condições do Sistema Único de Saúde (SUS) teria em atender a possível demanda de atendimento. Desdenhou do inimigo que crescia a passos largos no Brasil, acometendo muitas pessoas, além de causar milhares de mortes todos os dias.

Para Soares, Correia e Santos (2020, p. 130), ocorreu que “foi engendrado um verdadeiro processo de desarticulação e de desestruturação técnica do enfrentamento da pandemia do Sars-Cov-2 em nível federal”. Ou seja, ao invés de propor estruturação, ocorreu o contrário, provocando a exaustão em profissionais de diversas áreas, principalmente aqueles em ação direta ao combate do vírus.

A pandemia do novo vírus do Sars-Cov-2 realizou grandes mudanças no trabalho e de certo modo acelerou a forma como as empresas geriam seus profissionais.

Tendo em vista a natureza da crise econômica ocasionada pela pandemia do coronavírus, era esperado observar efeitos significativos e diferenciados por trabalhador desde o início da crise. As medidas necessárias de isolamento social para o controle do contágio do Sars-Cov-2 restringem prontamente a circulação de trabalhadores e consumidores, o que compromete tanto a demanda por produtos quanto a oferta de trabalho (BARBOSA; COSTA; HECKSHER, 2020, p. 61).

A era digital também chegou aos postos de trabalho. E agora não somente como um apoio, mas como a principal recurso para o desenvolvimento de atividades. Os profissionais tiveram que se adaptar ao ambiente familiar em local de trabalho, transferindo a empresa para dentro de casa.

Com as novas formas de trabalho introduzidas, houve a necessidade por parte do Governo Federal em criar regras que viessem a proteger os direitos dos profissionais e garantir que a economia fosse menos impactada possível. Neste sentido, em 06 de julho de 2020 foi promulgada a Lei Federal 14.020 que instituiu o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda. O texto legal traz alterações importantes quanto à manutenção dos postos de trabalho enquanto perdurasse a situação de pandemia mundial, e possui os seguintes objetivos:

- I - preservar o emprego e a renda;
- II - garantir a continuidade das atividades laborais e empresariais; e
- III - reduzir o impacto social decorrente das consequências do estado de calamidade pública e da emergência de saúde pública.

Observa-se que um dos objetivos da Lei 14.020/2020 é reduzir os impactos sociais que a pandemia poderia causar aos profissionais, tanto é que criou o Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda a ser pago para trabalhadores com redução de jornada de trabalho ou de salário, e suspensão temporária do contrato de trabalho. Empregadores e empregados precisaram entrar em consenso para que ambos pudessem se manter firmes diante de um cenário totalmente incerto.

De um lado, as restrições ao funcionamento de diversas atividades econômicas, o que afeta de forma adversa o consumo, levam à forte queda da produção de bens e serviços e, portanto, da demanda por trabalho. De outro, as medidas de distanciamento social, além do temor das pessoas irem às ruas e contraírem o vírus Sars-Cov-2, levaram à retração expressiva da oferta de trabalho (COSTA; BARBOSA; HECKSHER, 2020, p.1).

Ao que parece, a situação de calamidade mundial proporcionou tanto o caos na infraestrutura quanto a desestruturação da economia. As pessoas passaram a ser mais exigidas em suas funções tendo em vista que muitas empresas precisaram reduzir o quadro funcional, o

que sobrecarregou aqueles que permaneceram ativos no trabalho formal. Segundo as normas do Ipea, ao fazer uma análise do mercado de trabalho em 2020, afirmou que há um contraste que aponta:

[...] algum fator específico do setor formal pode ter amortizado um ajuste mais forte no emprego desse segmento do mercado de trabalho. Podemos suspeitar tanto do maior custo de demissão, associado ao formal, como das medidas preventivas de suspensão ou redução de jornada, relacionadas ao benefício emergencial, que são restritas ao setor formal.

Para Martins e Nunes (2021, p. 875), “as mudanças constantes nas empresas exigem que os gestores [...] abandonem o sistema de relações hierarquizadas e atividades fragmentadas, passando a atividades racionalmente planejadas e controladas [...]”. Neste sentido, as mudanças ocorreram de forma rápida, levando os profissionais a adaptarem-se a situações inusitadas na tentativa de manter o posto de trabalho. Entre essas mudanças, reconhecem que as mais rápidas foram as de tecnologia, “estimuladoras ou prescritoras de novas interações sócios organizacionais aceleradas pela dinâmica do mercado de trabalho”.

Lidar com o novo num ambiente incerto e volátil exigiu muito mais dos profissionais, principalmente com relação ao uso de ferramentas para que as atividades laborais não fossem interrompidas de maneira abrupta. Segundo Miranda e Teodoro (2021, p. 12), “talvez a mudança mais visível tenha sido a substituição do trabalho presencial para o remoto (home office)”. Os autores, ao afirmarem tal sentença, indicaram que de fato a transição do trabalho presencial para o remoto foi uma das principais alterações percebidas pelos trabalhadores, além, é claro, da necessidade de adaptação às novas condições estabelecidas a eles.

As demandas por profissionais, em especial no Serviço Social, têm retornado aos poucos, entre elas: visitas domiciliares e acolhimento presencial. Tendo em vista o avanço da vacinação contra o Sars-Cov-2, observa-se o aumento, ainda que sutil, da demanda por trabalhadores; porém, as exigências tendem a ser mais rígidas. O profissional, para ser inserido em posto de trabalho, precisa essencialmente ser capaz de adaptações em diversos ambientes voláteis e incertos. O simples fato do domínio de conhecimento já não é mais o suficiente, sendo as dimensões técnicas e políticas da profissão elementares, assim como a teoria para esse tempo desafiador.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

É notório que a pandemia instalada pelo novo vírus do Sars-Cov-2, em escala global, tem provocado a demanda no atendimento a diversas áreas ligadas ao setor de saúde e em outras áreas. Os profissionais tiveram que lidar com o cansaço físico e emocional, além de exaustivas cargas horárias de trabalho para atender às pessoas que foram acometidas pelo vírus, fossem elas vítimas diretas ao serem contaminadas, ou indiretas, quando se tratava de alguém que precisou passar pelo luto, pela perda repentina de pessoas. Neste contexto, o profissional do Serviço Social tornou-se peça importante no atendimento à sociedade, tendo em vista o aumento significativo de pessoas em situação de vulnerabilidade, ou até mesmo para cuidar de quem estava cuidando dos doentes.

O trabalho passou por diversas transformações ao longo da história. E, devido ao distanciamento social estabelecido com a pandemia, antecipou-se a utilização efetiva das tecnologias como ferramenta de desenvolvimento de atividades laborais. O processo de “flexibilização” recente do trabalho, denominado de “uberização”, somado ao trabalho remoto, tornou-se a principal forma de prestarem-se os serviços sociais.

Diante dos desafios impostos no contexto a todas as áreas profissionais que envolvem o atendimento diretos de pessoas, o assistente social deve estar atento às necessidades das pessoas vulneráveis, tendo em vista que o cenário de trabalho, renda e situação de tais sujeitos sofreram mudanças significativas. Aqueles que procuravam os serviços sociais passaram a exigir mais, pois foram atingidos de maneira expressamente negativa. A demanda pelos serviços cresceu à medida que o vírus avançava pelo país e as classes vulneráveis tornam-se mais empobrecidas.

Ainda há que se ressaltar que a flexibilização e a oportunidade do teletrabalho fez com que o assistente social tivesse que se reinventar para continuar a oferecer um atendimento de qualidade e orientar as pessoas por meio de atendimento online, necessitando estabelecer-se em um cenário novo e que poderia auxiliar ou causar prejuízos tanto a ele quanto às pessoas atendidas.

Para desenvolver o tema proposto no presente trabalho de conclusão de curso, houve algumas limitações quanto ao conteúdo. Apesar de o tema central estar em alta e existir muitos artigos a respeito, publicações científicas não são bem específicas e necessitam pesquisas mais aprofundadas. E é justamente por não haver publicações específicas acerca do tema que é necessário que este assunto não se encerre aqui. Este trabalho é apenas uma

abertura para que mais profissionais possam desenvolver estudos acerca do trabalho do assistente social no contexto de uma pandemia ou demais temas que possam impactar no acesso aos direitos sociais.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, N. L. T.; ALENCAR, M. M. T. Serviço Social e trabalho: particularidades do trabalho do assistente social na esfera pública estatal brasileira. **O Social em Questão**. n. 34, p. 161-180, 2015. Disponível em: <<https://bit.ly/2zjQ5kD>> Acesso: 14 maio 2020.
- ANTUNES, Ricardo. **Uberização, trabalho digital e industrial 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020a.
- ANTUNES, Ricardo. **Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado**. São Paulo: Boitempo, 2020b.
- ANTUNES, Ricardo; FILGUEIRAS, Vitor. Plataformas digitais, Uberização do trabalho e regulação do Capitalismo contemporâneo. **Contratempo**. Niterói, v.39, n.1, p. 27-43, abr/jul.2020. Disponível em : <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/38901c>.
- BARDI G., BEZERRA WC., MONZELI GA., PAN LC., BRAGA IF., MACEDO MDC. Pandemia, desigualdade social e necropolítica no Brasil: reflexões a partir da terapia ocupacional social. **Rev. Interinst. Bras. Ter. Ocup.**, Rio de Janeiro.. suplemento, v.4, n.2, p.496-508,2020.Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/ribto/article/view/34402/pdf>
- BRASIL. **Lei 14.020, de 06 de julho de 2020**. Institui o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14-de-6-de-julho-de-2020-265386938>.
- BRASIL. **Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991**. Dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio, e dá outras providências [Internet]. 1991 [citado em 30 nov. 2017]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8212cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8212cons.htm)
- BRAVERMAN, Harry. Trabalha e força de trabalho. In: BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX**. Rio de Janeiro: Zahar, 1997.
- CARVALHO, Sandro Sacchet de; NOGUEIRA, Mauro Oddo. O trabalho precário e a pandemia: os grupos de risco na economia do trabalho. **Mercado de Trabalho**, v.70, set. 2020. Disponível: [http://repositorio.Ipea.gov.br/bitstream/11058/10408/1/bmt\\_70\\_trabalho.pdf](http://repositorio.Ipea.gov.br/bitstream/11058/10408/1/bmt_70_trabalho.pdf).
- CAVALLINI, Marta. **Pandemia adiantou mudanças no mundo do trabalho; veja as 10 principais tendências: Veja o impacto das mudanças nas relações de trabalho para empresas, profissionais e candidatos a emprego**. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2020/06/19/pandemia-adiantou-mudancas-no-mundo-do-trabalho-veja-as-10-principais-tendencias.ghtml>.
- CFESS. **Conselho Federal de Serviço Social**. Parâmetros para atuação de assistentes sociais na política de saúde. Série: Trabalho e Projeto de Políticas Sociais. Brasília, 2010.
- CNI. **Falta de trabalhador qualificado**. Disponível em: <https://static.Portaldaindustria.com.br/>. Acesso em 05 set. de 2021.

CORONAVÍRUS BRASIL. **Painel coronavírus.** Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em: 06 set de 2021.

COSTA, Joana Simões; BARBOSA, Ana Luiza Neves de Holanda; HECKSHER, Marcos. Mercado de trabalho e pandemia da covid-19: ampliação de desigualdades já existentes? **Mercado de Trabalho**, v.69, jul 2020. Disponível em: [http://repositorio.Ipea.gov.br/bitstream/11058/10291/2/BMT\\_69\\_mercado\\_de\\_trabalho.pdf](http://repositorio.Ipea.gov.br/bitstream/11058/10291/2/BMT_69_mercado_de_trabalho.pdf)

DAL ROSSO, Sadi. **O ardil da flexibilidade:** os trabalhadores e a teoria do valor. São Paulo: Boitempo, 2017.

DATA SENADO: **quase 20 milhões de alunos deixaram de ter aulas durante a pandemia.** Disponível em: <https://www12.senado.leg.br> .Acesso em: 15 out. 2021.

DURKHEIM, Émile. “Método para determinar a função da divisão do trabalho”. In: RODRIGUES, José A. **Durkheim.** Grandes Cientistas Sociais. São Paulo: Ática, 1990.

DURKHEIM, Emilie. **Coleção Grandes Cientistas Sociais.** São Paulo: Ática 1984.  
FRANÇA, Teones. Sindicalismo no Brasil e estrutura sindical (1978-1997) ruptura e continuidades. **Lutas e Resistencia**, Londrina, n.2, p.71-83, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 1991.

IAMAMOTO, M. V. O Serviço Social na cena contemporânea. In: CFESS/ABEPSS (org.). **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais.** Unidade IV. O significado do trabalho do assistente social nos distintos espaços sócio-ocupacionais. Brasília, DF, CFESS, p. 12-57, 2009b.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na contemporaneidade:** dimensões históricas, teóricas e ético-políticas. Fortaleza, CRESS –CE, Debate n. 6, 1997.

IAMAMOTO, M. V. Os espaços sócio ocupacionais do assistente social. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais.** CFESS, ABEPSS, Brasília, 2009a.

IAMAMOTO, Marilda Villela. Mundialização do capital, “questão social” e serviço social no Brasil. **Revista da Faculdade de Serviço Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro**, 2008.

IAMAMOTO, V. **O serviço social na contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. 26.ed. São Paulo: Cortez, 2015.

JOSÉ FILHO, Pe. M. **A família como espaço privilegiado para a construção da cidadania.** Franca: Unesp -FHDSS, 2002, 158 p. (Dissertações e Teses, n.5).

MANIFESTAÇÃO DE APOIO E DE VALORIZAÇÃO do Serviço Social em tempo de pandemia. Disponível em: <http://www.cress-es.org.br>. Acesso em: 15 Out. 2021.

MARTINS, Paola Rodrigues; NUNES, Ana Lúcia de Paula Ferreira. Recursos humanos frente às exigências contemporâneas de mudanças no ambiente de trabalho. **Id onLine Rev. Psic.** v.15, n. 57, p. 872-887, Out.2021 Multidisciplinar. ISSN1981-1179.Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/3221/5120>.

MARX, KARL. **O capital:** crítica da economia política (vol.1). São Paulo: Nova Cultura, 1985. p.149-163.

MARX, Karl. **Processo de Trabalho e Processo de Valorização.**

MARX, Karl. Salário do trabalho. In: MARX, Karl. **Manuscrito econômico filosóficos.** São Paulo: Martin Claret, 2002. Cap., p.65-79.

MARX, Karl. Trabalho estranhamento e Propriedade privada. In: MARX, Karl. **Manuscrito Econômicos- Filosóficos.** São Paulo: Boitempo, 2004.

MATOS, M.C. O Debate do Serviço Social na Saúde na Década de 90. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, v.74, 2003.

MIRANDA, Nonato Assis de; TEODORO, Rosângela Sofiste. Impactos da pandemia do novo coronavírus no contexto laboral na perspectiva de egressos do curso técnico em administração. **Dialogia**, São Paulo, n. 39, p. 1-17, e19842, set./dez.2021. Disponível em: <https://doi.org/10.5585/39.2021.19842>.

SOARES, Raquel Cavalcante; CORREIA, Maria Valéria Costa; SANTOS, Viviane Medeiros dos. Serviço Social na política de saúde no enfrentamento da pandemia da covid-19. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo, n. 140, p. 118-133, abril, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/sssoc/n140/0101-6628-sssoc-140-0118.pdf>. Acesso em: 08 fev. 2022.

SOARES, Raquel Cavalcante; CORREIA, Maria Valéria Costa; SANTOS, Viviane Medeiros dos. Serviço Social na política de saúde no enfrentamento da pandemia da covid-19. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 140, p. 118-133, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/B3QvfrsQcsNy6H3vP5ZrTmS/?format=pdf&lang=pt>.

SOUZA, Martha Coelho. Processo de trabalho e Demandas Postas ao Serviço Social, **Notas de Aula**. jul/dez. 2016.