



## OS DESAFIOS DO TRABALHO PROFISSIONAL DO/A ASSISTENTE SOCIAL NA PANDEMIA DE COVID-19

### THE CHALLENGES OF THE PROFESSIONAL WORK OF THE SOCIAL WORKER IN THE COVID-19 PANDEMIC

Geis de Oliveira BENEVIDES\*   
Maria José de Oliveira LIMA\*\* 

**Resumo:** Este trabalho trata-se de um estudo teórico elaborado a partir de preocupações das autoras com o cenário configurado pela pandemia de Covid-19 no Brasil, e seus impactos no trabalho do/a assistente social, nos diferentes espaços sócio-ocupacionais, seja no âmbito público ou privado. Assim, considerando a amplitude da temática, o recorte deste estudo, em específico, tem como objetivo refletir sobre o trabalho do assistente social diante dos desafios impostos pela pandemia da Covid -19. Os impactos da pandemia são avassaladores e suas extensões transcendem a crise sanitária, especialmente no Brasil que se encontrava em meio à crise econômica e política. E embora haja aumento na procura pelos serviços sociais, os recursos financeiros e humanos são progressivamente diminuídos, acarretando precárias condições para os serviços públicos que, conseqüentemente, rebata no trabalho do assistente social. Contudo, é preciso caminhar na defesa de direitos e do exercício profissional em condições éticas e técnicas dignas.

**Palavras-chave:** Serviço Social. Trabalho Profissional. Pandemia de Covid-19.

**Abstract:** This work is a theoretical study based on the authors' concerns with the scenery configured by the Covid-19 pandemic in Brazil, and its impacts on the work of the social worker, in different socio-occupational spaces, be it in the public or private sphere. Thus, considering the amplitude of the theme, the snip of this study, in particular, aims to reflect on the work of the social worker in the face of the challenges imposed by the Covid -19 pandemic. The impacts of the pandemic are overpowering and its extensions transcend the health crisis, especially in Brazil, which was in the midst of the economic and political crisis. And although there is an increase in demand for social services, financial and human resources are progressively reduced, causing precarious conditions for public services that, consequently, affect the work of social workers. However, it is necessary to walk in the defense of rights and professional practice in ethical and technical conditions worthy.

**Keywords:** Social Service. Professional Work. Covid-19 Pandemic.

Submetido em 08/03/2022. Aceito em 12/05/2023.

\* Assistente Social. Mestre e doutoranda pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais/ UNESP – Franca. Membro do grupo de pesquisa GESTA - Gestão Socioambiental e a Interface da Questão Social/ UNESP – Franca. E-mail: [geisb.oliveira@gmail.com](mailto:geisb.oliveira@gmail.com)

\*\* Assistente Social e Doutora em Serviço Social. Docente do Departamento de Serviço Social e do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais/ UNESP – Franca. Líder do Grupo de Pesquisa GESTA- Gestão Socioambiental e a Interface da Questão Social/UNESP-Franca. E-mail: [maria.josé-oliveira-lima@unesp.br](mailto:maria.josé-oliveira-lima@unesp.br)



## **Introdução**

O presente ensaio teórico visa refletir sobre o trabalho do assistente social diante dos desafios impostos pela pandemia da Covid -19. O Serviço Social é uma profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho, fazendo parte de processos de trabalho no âmbito da prestação de serviços públicos, por meio das políticas sociais. Diante do processo de gestão das políticas públicas sociais, no atual momento, agravado pelos cortes de orçamentos para as políticas sociais, torna-se necessário refletir sobre os desafios, dificuldades e possibilidades para o trabalho do/a assistente social.

A escolha do tema para esse estudo justifica-se pela preocupação das pesquisadoras, na condição de docentes, com a necessidade de buscar novos caminhos para a formação e o exercício da profissão, considerando as mudanças macroestruturais e conjunturais, resultantes do processo de maturação do capitalismo que, avança em direção a efetividade de suas finalidades, às custas da crescente pauperização e exploração da classe trabalhadora. Esse cenário se intensifica com o surgimento da pandemia da Covid - 19 que descortina o frágil sistema de proteção social no Brasil.

A doença causada pela Covid-19 foi declarada como pandêmica pela Organização Mundial de Saúde – OMS, no dia 11 de março de 2020. A partir desse momento, a maioria dos governantes brasileiros, incluindo representantes dos estados, municípios e do Distrito Federal, passou a seguir as prerrogativas das autoridades sanitárias, bem como da OMS e do Ministério da Saúde – MS, os quais reconheceram a pandemia como uma emergência em saúde pública de importância nacional e internacional. Contudo, a gestão das ações de enfrentamento, tanto das crises sanitária e econômica, não foi assumida com o compromisso necessário pelo governo federal.

No Brasil, logo que a pandemia da Covid-19 foi anunciada, com base Lei nº 13.979/2020 e decreto presidencial.º 10.282, de 20 de março de 2020, os entes federados decretam estado de calamidade pública e criam o Comitês de Gestão de Enfrentamento ao Coronavírus, visando garantir ações de proteção através das políticas públicas. Nesse sentido, os Planos de Contingência da Covid-19, foram elaborados na perspectiva de criar ações emergenciais no atendimento às necessidades de mitigação da doença.

Mesmo com todo o aparato legal desenvolvido durante o ano de 2020, a situação de pandemia trouxe várias consequências nas condições de vida das populações, de modo especial, da classe trabalhadora, principalmente, às famílias mais vulneráveis e excluídas dos serviços públicos. A pandemia descortinou a realidade de violência e discriminação contra as minorias sociais, como os indígenas, comunidade LGBTQIA+, os negros, os trabalhadores rurais e as mulheres, destacando as mulheres negras. Houve um agravamento da questão social, desnudando níveis variados de exploração e aumento da desigualdade social, evidenciando a redução, cada vez maior, da distribuição da renda e a ampliação da pobreza.

Durante a pandemia da Covid 19, o atendimento aos serviços de saúde não ocorreu igualmente para todos os grupos sociais, ou seja, as populações mais excluídas não tiveram as mesmas condições para o

acesso às medidas sanitárias de prevenção, proteção e de isolamento social, colocando-as em situações mais expostas ao contágio da doença.

Diante dessa realidade complexa encontram-se os/as assistentes sociais atuando no trabalho direto ao atendimento das demandas das populações, por meio das políticas públicas. Para responder às demandas impostas pela pandemia, esses profissionais tiveram que repensar suas ações, metodologias de trabalho e medidas preventivas. Houve um esforço, não muito fácil, para a reelaboração do processo de trabalho e de garantir o atendimento das famílias em tempos tão difíceis. Fica evidente a necessidade de estudos, reflexões e avaliações constantes do exercício profissional, mas também, da formação profissional.

O atual contexto marca grandes transformações culturais, sociais, econômicas e políticas na sociedade e, essas mudanças, imprimem novas necessidades. O Serviço Social precisa acompanhar essas alterações conjunturais para compreendê-las e criar formas de respostas profissionais, a partir de compromisso ético-político, de conhecimento teórico-metodológico e competência técnico-operativa.

## **1. Serviço Social e trabalho profissional do/a assistente social na contemporaneidade**

O Serviço Social no Brasil, enquanto profissão e área do conhecimento, constitui-se como “uma especialização do trabalho coletivo, na divisão social e técnica do trabalho, partícipe do processo de produção e reprodução das relações sociais [...]” (IAMAMOTO, 2015, p. 84).

Emerge como profissão na década de 1930, período correspondente aos marcos do capitalismo monopolista brasileiro, momento também marcado pelas novas formas de intervenções estatais nas manifestações da questão social<sup>1</sup> (NETTO, 2011). Contexto em que, o Estado burguês, no processo de regulação das relações sociais na sociedade de classes, atribui legitimidade a determinadas instituições, políticas sociais, sujeitos sociais e profissionais. E esses passaram a atuar no âmbito das políticas sociais, visando o controle social e o atendimento das reivindicações da classe trabalhadora. Dentre os quais, o/a assistente social é requisitado e reconhecido, enquanto profissional que intervém diretamente nas relações sociais, atuando no âmbito da gestão social, seja na esfera pública ou privada, com práticas institucionalizadas que objetivam o enfrentamento das expressões da questão social.

Portanto, historicamente, a profissão é reconhecida socialmente por sua natureza iminente interventiva, os profissionais inserem-se diretamente no processo de produção e de reprodução das relações sociais, ou seja, atuam na realidade concreta, no cotidiano das relações sociais que estruturam o modo de produção e de organização capitalista. E nesse contexto, o trabalho do/a assistente social é circunscrito pelos rebatimentos das transformações macrosociedadeiras, seja no âmbito do trabalho profissional

---

<sup>1</sup> A questão social é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção, mais além da caridade e repressão (IAMAMOTO; CARVALHO, 2014, p. 83-84).

requisitado socialmente ou enquanto trabalhador assalariado. Portanto, nessa perspectiva de análise, compreende-se que o momento vivido afirma alguns desafios ao Serviço Social e demarca a necessidade de qualificar o trabalho profissional. Assim, com vistas a refletir criticamente sobre os desafios, estruturais e conjunturais, configurados na contemporaneidade, além de ratificar no cotidiano e nos diferentes espaços socioprofissionais, o compromisso ético-político com o conjunto da classe trabalhadora (IAMAMOTO, 2017).

Isto porque, a dinâmica proveniente das relações sociais burguesas provoca, cada vez mais, o adensamento das expressões da questão social. As forças reacionárias do capital, fundadas no seu aparato político e econômico, intensificam e aceleram o processo de Reforma do Estado brasileiro, processo esse agora articulado pela implantação e ratificação das políticas neoliberais.

A partir da década de 1990, o Brasil é inserido no processo de globalização econômica e passa a atender a orientação de organismos internacionais como Banco Mundial (BM), Fundo Monetário Internacional (FMI) e Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), o Estado brasileiro adere às orientações neoliberais. E na ótica neoliberal prevalece a tendência privatizante dos serviços da seguridade social brasileira. Vigora, assim, a “[...] subordinação dos direitos sociais à lógica orçamentária, a política social à política econômica e subverte o preceito de constitucional [...]” (IAMAMOTO, 2015, p. 197).

Considerando a ordem metabólica neoliberal do capital e as ações do Estado reformista, o trabalho do assistente social na contemporaneidade é demarcado por desafios estruturais e conjunturais. Atualmente, o Estado se qualifica como o maior empregador de assistentes sociais, isto é, se constituiu como campo privilegiado de contratação de profissionais de Serviço Social, nas esferas federal, estadual e municipal. De acordo com pesquisa do CFESS/CRESS (2005, p. 91), “quase 60% das/os assistentes sociais estão empregadas/os no setor público (59,8%), com predominância da esfera municipal (43,59%), seguida da estadual (11,01%) e federal (5,20%)”. A prevalência de vínculo contratual no setor público municipal é uma tendência histórica do mercado de trabalho de assistentes sociais, essa característica decorre do fato dos municípios brasileiros ampliaram suas competências, no planejamento, execução e financiamento das políticas públicas sociais, a partir da promulgação da Constituição Federal de 1988. Legalmente, com a descentralização político-administrativa, tem-se o reconhecimento dos municípios como entes federados, as políticas sociais e serviços públicos antes centralizados em âmbito nacional e/ou estadual passam a ser ofertados diretamente pela esfera municipal, contexto que corrobora para ampliação de postos de trabalho para o/a assistente social, no âmbito do Estado.

Todavia, é importante ressaltar que os espaços de trabalho, no âmbito do setor público, são atravessados pelo desmonte das políticas públicas sociais e o progressivo sucateamento dos serviços públicos.

A partir da vivência do cotidiano profissional das autoras deste artigo, observa-se que, embora haja aumento expressivo na procura pelos serviços sociais, “em um contexto em que as desigualdades são cada vez mais avolumadas devido à crise estrutural do capital, os recursos financeiros e humanos são

progressivamente diminuídos” (BOSCHETTI; TEIXEIRA 2019, p. 67), acarretando precárias condições de funcionamento dos serviços públicos que, conseqüentemente, rebate diretamente no trabalho do assistente social. Esse rebatimento se dá duplamente, visto que abrange as condições e relações de trabalho dos/as assistentes sociais nos diferentes espaços sócio-ocupacionais, como também, na qualidade dos serviços prestados e no trabalho social desenvolvido junto com a população usuária das políticas sociais.

A ofensiva neoliberal provoca a reconfiguração das políticas sociais. A política social é constitucionalmente assegurada como uma primazia, mas na ótica neoliberal adotada na gestão do Estado brasileiro, não se constitui mais como exclusividade das responsabilidades das ações estatais. O enxugamento das ações estatais resultou na transferência significativa de políticas sociais e de prestação de serviços para segmentos da sociedade civil organizada e para ações de iniciativa privada das empresas.

Nessa direção, Silva (2010, p. 141) pontua que no Brasil:

*A reforma do Estado significou desestatização. Em nome da eficiência, da produtividade e da qualidade, a produção estatal de determinados bens e serviços é transferida para agentes do setor privado, inclusive na área das políticas sociais [...]. Observa-se uma clara tendência de restringir ou modificar a ação do Estado seja pela redução da aplicação de recursos públicos, seja pela transferência de responsabilidades para instituições privadas, consideradas de interesse público, embora não sejam estatais, mas com o aporte de recursos do orçamento público (SILVA, 2019, p. 141).*

As organizações sem fins lucrativos ou Organizações da Sociedade Civil (OSC)<sup>2</sup>, decorrem do processo de desresponsabilização do Estado que, sob a égide neoliberal, institui o Estado Mínimo de Proteção no provimento dos serviços públicos sociais. Contudo, essas organizações se constituem como amplo setor de prestação de serviços sociais para a população usuária das políticas sociais.

Para organização e oferta de serviços públicos, instituídos por meio de parcerias e termos de colaboração, as OSCs demandam profissionalização técnica para o desenvolvimento de programas, projetos e serviços para o público. Dessa forma, o crescimento do chamado “Terceiro Setor”<sup>3</sup> contribuiu para a ampliação dos espaços ocupacionais para o/a assistente social no cenário brasileiro, conforme demonstrado na pesquisa do CFESS/CRESS (2005, p. 91). Todavia, nesses espaços o trabalho profissional também está sujeito a processos de precarização, flexibilização e terceirização. Ainda, de acordo com os resultados da pesquisa CFESS/CRESS (2005, p. 108), nessas organizações privadas sem fins lucrativos observa-se o

---

<sup>2</sup> A Lei 13019, de 31 de julho de 2014, estabelece o regime jurídico das parcerias entre a administração pública e as organizações da sociedade civil. Denominada de Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC), traz as terminologias, definições e classificações das OSCs no Brasil.

<sup>3</sup> Conforme Montaña (2002), a denominação “Terceiro Setor” se explicaria, para diferenciá-lo do Estado (Primeiro Setor) e do setor privado (Segundo Setor). Ambos não estariam conseguindo responder às demandas sociais: o primeiro, pela ineficiência; o segundo, porque faz parte da sua natureza a produção e apropriação do lucro. Assim, a lacuna deixada pelo Estado e o mercado, deve ser ocupada pelo “Terceiro Setor” que, devido aos seus objetivos, supostamente estaria acima da sagacidade do setor privado e da incompetência e ineficiência do Estado. Contudo, na verdade, o chamado Terceiro Setor cumpre importante papel ideológico na implementação das políticas neoliberais, considerando sua forte sintonia com o processo de reestruturação do capital, a partir da década de 1970. Portanto, contribui para a flexibilização das relações de trabalho, processo gradativo de desresponsabilização do Estado e afastamento deste da função de regulador da relação entre capital e trabalho.

aprofundamento do sucateamento das condições e relações do trabalho profissional em função de características próprias deste setor.

Vale destacar que, especialmente a partir de 2016, após o golpe realizado por meio do impeachment de Dilma Rousseff, “grupos econômicos do setor produtivo, cria ambiente favorável e necessário para aprofundar a avassaladora política de destruição dos direitos e políticas sociais” (BEHRING, 2019, p. 69). Esse cenário foi intensificado no governo Jair Bolsonaro (2018-2022), o qual vem promovendo o avanço de pautas ultraneoliberais e ultraconservadoras extremamente nocivas à população trabalhadora. Os sucessivos ataques ao orçamento público e, especialmente, da Seguridade Social abrange todo escopo do sistema de proteção social e termina por excluir milhões de brasileiros, impedindo-os de acessar direitos básico. Nesse contexto, Salvador (2020, p. 5) aponta que, uma das quedas mais expressivas ocorreu “na função Direitos da Cidadania, que, em 2016, teve um orçamento pago de R\$ 2,17 bilhões e decresce para menos de R\$ 1 bilhão em 2019, isto é, uma queda real de 57,44%, em valores deflacionados pelo IPCA”. Esses cortes, tanto no aspecto conjuntural como no estrutural, rebete diretamente no trabalho do assistente social, impondo desafios cotidianos, desde o planejamento a operacionalização das políticas públicas sociais.

As transformações operacionalizadas no âmbito do Estado e no conjunto da vida social, promovidas pelas forças econômicas e políticas do capital, configuraram um cenário brasileiro que demanda apreensão e compreensão do movimento da realidade. Exigindo conhecimento sobre os atravessamentos estruturais e conjunturais que determinam as requisições e demanda o trabalho profissional do/a assistente social.

## **2. Desafios do trabalho profissional no contexto da pandemia de Covid-19**

O cenário contemporâneo é desafiador para o conjunto da classe trabalhadora, portanto, também para o Serviço Social que, por estar inserido na divisão social e técnica do trabalho, sente os impactos e desdobramentos provocados pela crise sanitária. Todavia, como qualquer contexto histórico, este é permeado pelas lutas de classes, portanto marcado pelas contradições, mas, do mesmo modo, é dotado de possibilidades, portanto, sendo necessário compreender os desafios próprios do tempo presente. É imprescindível a intensificação do conhecimento da realidade e dos determinantes sobre o trabalho do/a assistente social para a atuação profissional no período de pandemia e, já pensando nos impactos do pós-pandemia, onde as facetas da questão social estarão ainda mais graves e complexas.

No início de 2020, com o avanço do contágio pelo SARS-CoV-2, o governo federal, por meio decreto n.º 10.282, de 20 de março de 2020, declarou situação de calamidade pública e elencou os serviços públicos e privados, considerados essenciais para o enfrentamento das diversas expressões do contexto pandêmico. Dentre os serviços públicos indispensáveis aos cidadãos no período de calamidade pública, se encontram os ofertados pela política de saúde e política de assistência, políticas públicas que, historicamente, se qualificam como os maiores empregadores de assistente sociais, no Brasil. Dessa forma, os profissionais

em Serviço Social, reservada às particularidades do Sistema Único de Saúde (SUS) e Sistema Único de Assistência Social (SUAS), passaram a atuar diretamente na linha de frente de enfrentamento aos desdobramentos da crise sanitária.

Nesse sentido, considerando o exposto no artigo 3, inciso d, do Código de Ética do/a Assistente Social de 1993, pontua-se que é dever do profissional: “participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidades” (CFESS, 2012, p. 27). Assim, a atuação profissional no contexto da pandemia, para além de cumprir com as requisições e atender as demandas postas nos diferentes espaços socioinstitucionais, constitui-se como compromisso ético-político inerente ao trabalho do/a assistente social, sendo necessária compreensão sobre a importância das ações desenvolvidas e o acesso da classe trabalhadora aos direitos sociais, políticos e civis, nas situações de calamidade pública ocasionadas pela crise sanitária.

Todavia, evidentemente, é preciso refletir sobre as condições objetivas e subjetivas que ocorrem no trabalho profissional, pois diversos são os desafios colocados ao assistente social no contexto pandêmico. Contudo, a pandemia, necessariamente, não instituiu novos problemas, mas tem intensificado processos de desmonte do SUS e do SUAS, que já vinham em curso, tornando ainda mais precarizadas as políticas e as condições de trabalho dos/as profissionais.

No Brasil, a pandemia encontrou o país em meio a uma profunda crise econômica, caminhando para o retorno ao Mapa da Fome, com milhões 13,5 milhões de pessoas na extrema pobreza e em situação de insegurança alimentar (IBGE/2020), e gastos públicos congelados por 20 anos pela Emenda Constitucional n.º 95/2016 e, acelerado processo de precarização das políticas sociais e privatização de serviços públicos, com a consolidação de uma reforma da Previdência Social altamente destrutiva para os direitos trabalhistas, situações que incidem diretamente nas condições e relações de trabalho do/da assistente social.

É com esse quadro de referências que pretendemos problematizar a confluência das crises desencadeadas pela epidemia do novo coronavírus e seus impactos no mundo do trabalho, no Serviço Social e no trabalho cotidiano de assistentes sociais, cujo desvendamento deve ser remetido à crise estrutural do capital das últimas décadas e às suas estratégias de enfrentamento (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p. 136).

Refletir sobre os impactos da pandemia no Serviço Social implica em discutir seus efeitos sobre as políticas sociais, tais como educação, saúde, assistência social e mundo do trabalho. Esse viés de análise revela a lógica perversa do governo que assume e reproduz os interesses da sociedade do capital, apontando como essa se mantém fortalecida e, contraditoriamente, as desproteções se avolumam de forma exponencial, em função do avançado processo de desmonte das políticas sociais, refletindo diretamente nos processos de trabalho dos quais os/as assistentes sociais participam.

Considerando esse contexto, o quadro pandêmico trouxe novos elementos àqueles que já atingiam o trabalho profissional, abrangendo “o núcleo das atribuições e competências profissionais e desencadeando

inúmeras pressões e tensões aos(as) assistentes sociais nos diferentes espaços de trabalho” (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p. 143).

Silva e Rangel, (2021 p. 269), pontuam que, no referente à preservação e proteção das condições de saúde dos/as assistentes sociais, destaca-se que muitos/as profissionais que estão atuando na linha de frente do atendimento de demandas decorrentes da pandemia, não dispõem dos Equipamentos de Proteção Individuais (EPI's) e Equipamento de Proteção Coletivos (EPC's) satisfatórios e necessários para uma atuação segura e protegida. Ainda, para Silva e Rangel (2021, p. 269), o discurso de que “estamos todos no mesmo barco” reforçou às tendências de desprofissionalização e desespecialização, além dos desafios éticos e técnicos enfrentados para a garantia do sigilo e a intensificação do trabalho, agora com novas roupagens, imposição de requisições indevidas no exercício profissional.

Especialmente, nas políticas de assistência social e de saúde, mas se estendendo progressivamente para demais políticas sociais, tanto nos espaços público e privado, na medida em que os processos de trabalho foram reorganizados para “adequação” da oferta de serviços, de acordo com a conjuntura.

Primeiramente, é essencial pontuar que a pandemia do novo coronavírus está corroborando para descortinar a profunda e histórica desigualdade social brasileira, provando a duros golpes à sociedade civil e ao Estado, nos âmbitos federal, estaduais e municipais que sem políticas públicas, mesmo que extremamente sucateadas e fragilizadas, sobretudo, o Sistema Único de Saúde (SUS) e o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), os impactos negativos poderiam ser ainda maiores no atual contexto. E os/as Assistentes Sociais seguem atuando nos diversos espaços sócio-ocupacionais (saúde, assistência social, sociojurídico, educação, previdência social, entre outros) presencialmente e/ou remotamente, tendo seu processo de trabalho complexificado na pandemia em curso, resistindo cotidianamente com a população usuária, (SILVA; RANGEL, 2021, p. 269).

Os desafios impostos pela necessidade do distanciamento social implicaram em reorganização dos processos de trabalho e as condições de trabalho já precarizadas foram agravadas. O uso de tecnologias digitais para “tentar” assegurar o atendimento e acessos dos usuários aos serviços se constituiu em dificuldades, tanto para os profissionais, quanto para a população demandante das políticas sociais. No que tange as condições de trabalho dos/as assistentes sociais, as instituições empregadoras, por muitas vezes, não ofereceram a devida infraestrutura para realização dos atendimentos e ofertas dos serviços de forma remota. Quanto aos usuários, dadas as condições de vida desses, seja pelas vulnerabilidades materiais ou intelectuais, muitas vezes, não tiveram e continuarão sem acesso as novas tecnologias (computadores, celulares, internet, aplicativos, etc.). De forma que, o condicionamento do uso desses novos instrumentos de trabalho, se tornaram barreiras intransponíveis para segmentos da população brasileira acessarem seus direitos. A exemplo, pode-se citar, como ocorreu o processo de solicitação benefícios sociais e previdenciários, especialmente para requerimento do Benefício de Prestação Continuada (BPC). Em função da adoção do distanciamento social, a solicitação do benefício e acompanhamento do processo foram informatizados, com o atendimento presencial nas agências do Instituto Nacional de Seguro Social



(INSS) suspenso, os pedidos de BPC só poderiam ser realizados pelos canais de atendimento Central 135<sup>4</sup> e aplicativo Meu INSS. A exigência de Tecnologias da Informação e Comunicação (TECs), tais como: internet, computadores, celulares, aplicativos, softwares, dentre outras ferramentas, para requerimento de benefício, tornaram-se impeditivos para solicitar o referido benefício, pois muitos não tem acesso e nem conhecimento para fazer uso dessas tecnologias.

Várias foram as situações que comprometeram a realização de processos de trabalho dos/das assistentes sociais de forma propositiva e que realmente atendessem os interesses da população usuária, tais como: a dificuldade dos/as profissionais se locomoverem até os usuários devido ao distanciamento social, situações agravadas pela ausência de EPIs adequados, receio da contaminação pelo vírus, adoção dos atendimentos de forma remota por meio de telefone, computadores e aplicativos, imposição da limitação da mobilidade urbana nos territórios se tornaram empecilhos para os usuários chegarem até os equipamentos públicos e o não acesso desses às tecnologias necessárias para solicitação de determinados serviços, programas e benefícios.

Embora, no período de pandemia, em função da Emenda Constitucional n.º 106/2020<sup>5</sup> houve aumento nos repasses de recursos financeiros, especialmente, para o SUS e SUAS, esses ficaram muito aquém dos necessários para o desenvolvimento de ações previstas pelas diretrizes dos referidos sistemas de proteção social (SALVADOR, 2020, p. 2). Fato esse, que vem corroborando para precarização das condições de trabalho do/a assistente social e dos serviços prestados à população, no decorrer do período pandêmico.

A generalização do teletrabalho na pandemia está funcionando para instituições públicas e privadas, e entre elas as universidades e faculdades, que se consolidaram como um grande laboratório para o desmonte das atividades acadêmicas presenciais. E sua continuidade pós-pandemia, defendida abertamente pelas instituições empregadoras “para economizar custos e aumentar a produtividade do trabalho, poderá contar, como várias pesquisas vêm apontando, com a aprovação dos(as) próprios(as) trabalhadores(as)” (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p. 148).

Especialmente, no caso do trabalho docente no período pandêmico, aprofunda-se o ensino via plataformas digitais, “com significativas mudanças em virtude da imbricação entre trabalho vivo e trabalho morto e a subsunção real do trabalho ao capital” (MARX, 1975), principalmente, no ensino privado, dominado em larga escala pelo capital transnacional e conglomerados econômicos.

---

<sup>4</sup> Somente em dezembro de 2022 que o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) assinou contrato com operadora de telefonia para oferecer atendimento gratuito às ligações feitas para a Central 135 a partir de telefone fixo e também de telefone celular. No período que compreendeu a Pandemia de Covid-19, os benefícios e serviços da Previdência Social só podiam ser realizados e acompanhados por meio de ligação de telefone fixo para central 135.

<sup>5</sup> A Emenda Constitucional 106/2020, aprovada pelo congresso nacional em maio de 2020, instituiu Regime Extraordinário Fiscal, Financeiro e de Contratações para enfrentamento de calamidade pública nacional decorrente de pandemia relativa à COVID-19. Essa EC ficou conhecida como “orçamento de guerra” e permitiu a separação do orçamento e dos gastos realizados para o combate à pandemia de coronavírus (COVID-19) do orçamento geral da União (Fiscal, da Seguridade Social e de Investimentos).

A possibilidade de incorporação das tecnologias digitais no pós-pandemia no cotidiano profissional é real, considerando os interesses e expectativas de reprodução do capital:

No quadro pandêmico atual, o que era residual e embrionário, como o trabalho remoto ou o teletrabalho, generalizou-se como o “novo normal” — que não deve ser naturalizado —, exigindo acompanhamento crítico, pois certamente muitas dessas modalidades de trabalho, adotadas na situação de excepcionalidade, tendem a permanecer mesmo após a pandemia, inclusive no trabalho docente. Trata-se de um conjunto de novas situações de trabalho impostas de cima para baixo na maioria das instituições, mesmo nas universidades (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p. 148).

Consolidam-se processos conjunturais e estruturais que promovem profunda metamorfose no mercado, nas relações e condições do trabalho profissional. Observa-se que, com a pandemia houve agravamento desarticulação dos/das profissionais devido a necessidade de distanciamento social e imposição do teletrabalho. Seja nos espaços, públicos e privados, de trabalho no âmbito das políticas públicas, vem se estimulando a individualização do trabalho, as formas de avaliação de desempenho baseado em metas de produtividade e remuneração diferenciada, promovendo competição exacerbada entre trabalhadores, situações que vem colaborando para a desmobilização coletiva dos/das assistentes sociais.

Atentos/as a esse contexto, Raichelis e Arregui (2021, p. 147), ressaltam que, é fundamental que os/as assistentes sociais tenham compreensão sobre as novas requisições e instrumentos de trabalho e definam, técnica e eticamente, o que não é possível realizar na modalidade de teletrabalho e atendimento remoto, o que é possível realizar e em que condições, para que sejam assegurados segurança no trabalho, qualidade no atendimento, sigilo profissional, respeito aos direitos de usuários e trabalhadores, conforme disposto no Código de Ética do Assistente Social/1993. “Se assim não for, certamente essas decisões serão impostas pelo poder institucional durante e após a pandemia (RAICHELIS e ARREGUI, 2021, p. 148).

A conjuntura atual é desafiadora e corre-se o risco de os/as profissionais percorrerem caminhos que os levem ao extremismo. Pois, as configurações impostas pela pandemia são propícias ao fatalismo profissional, dadas as condições objetivas e subjetivas impostas pela pelo contexto pandêmico, na qual por vezes faltam forças ético-políticas para permanecer lutando e resistindo. Tem-se o medo natural da morte pela COVID-19, pois o medo da contaminação é iminente e muitas vezes inerente as condições de trabalho; o medo de perder o emprego em função do enxugamento dos postos de trabalhos; o medo da perseguição no ambiente de trabalho por tensionar e se posicionar no cotidiano; o desgaste do psicológico causados pelo assédio moral e adoecimento emocional que, naturalmente, este cenário provoca. “Por outro lado, não se deve ir ao extremo, que é o messianismo, visto que somos mulheres, em sua grande maioria, e homens que necessitam de condições seguras e éticas para o exercício do seu trabalho, e precisamos nos manter vivos/as para tal” (SILVA; RANGEL, 2021, p. 267).

## **Considerações finais**

O contexto é de desafios, tanto para as demandas e requisições profissionais, quanto para a condição de trabalhador assalariado do/a assistente social. Portanto, o momento vivido exige análise crítico-propositiva e compromisso ético-político da categoria de assistentes sociais, visto que é preciso compreender os impactos conjunturais que atravessam a profissão e o trabalho profissional, nos diferentes espaços sócio-cupacionais. Torna-se necessário manter no horizonte o posicionamento em defesa dos direitos historicamente conquistados pela classe trabalhadora, na qual inclui a categoria de assistentes sociais.

É essencial que o/a assistente social não venha ter o perfil da política, mas sim um perfil que “corresponda ao projeto da sua profissão, a fim de que não confunda os objetivos da política pública e institucionais com os objetivos profissionais, estes pautados, ética e politicamente, na defesa intransigente dos direitos humanos” (GUERRA, 2019, p. 120). Para tanto, mais do que nunca, é preciso destacar a relevância da articulação das dimensões teórico-metodológico, técnico-operativo e ético-político do fazer profissional. Isto porque, as dimensões do trabalho dialeticamente articuladas constituem-se como elemento essencial para o desenvolvimento e fortalecimento do exercício profissional crítico-positivo, alinhado com os princípios e valores norteadores do Projeto Ético-Político.

Todavia, é preciso tê-las como eixos fundantes que devem nortear a formação e o trabalho do/a assistente social, visto que as requisições, historicamente, postas aos profissionais e as exigências apresentadas pelas expressões da questão social, agora decorrente do capitalismo na sua fase de financeirização, do avanço da extrema-direita e das particularidades conjunturais próprias do contexto pandêmico, requerem domínio dos fundamentos constitutivos da profissão.

Pois, estão em jogo questões éticas relevantes, que colocam em confronto direitos de todos os/as profissionais de realizar seu trabalho com segurança e proteção à vida. Colocando em xeque os direitos dos usuários de serem atendidos qualitativamente em suas demandas e quando mais necessitam de proteção, visto que, muitos estão submetidos à violação de direitos, violência doméstica contra a mulher, abusos sexuais contra crianças e adolescentes, violência contra idosos e pessoas com deficiência, situações essas que foram agravadas em função do velamento imposto pelo contexto pandêmico.

Assim, principalmente, neste contexto desafiador, destaque-se a importância da compreensão e apropriação do princípio fundamental do Projeto Ético-Político Profissional que ratifica: “o compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional” (BRASIL, 2012). Pois, os desafios da contemporaneidade, atualmente, impostos o/a assistente social, facilmente, podem naturalizar no cotidiano processos de trabalhos alienantes. Portanto, é preciso conhecimento teórico-metodológico, compromisso ético-político e competência técnico-operativa para enfrentar os desafios trazidos pela conjuntura social, política e econômica. Para desse modo, caminhar propositivamente na defesa dos direitos da classe trabalhadora e do exercício profissional em condições éticas e técnicas dignas.

## Referências

- BEHRING, E. R. Ajuste fiscal permanente e contrarreformas no Brasil da redemocratização. In. BEHRING; SALVADO, E. **Crise do capital e fundo público: implicações para o trabalho, os direitos sociais e política social.** São Paulo: Cortez, 2019).
- BOSCHETTI, I. S.; TEIXEIRA, E. O. O draconismo ajuste fiscal do Brasil e a expropriação de direitos da seguridade social. In. BEHRING; SALVADOE, E. **Crise do capital e fundo público: implicações para o trabalho, os direitos sociais e política social.** São Paulo: Cortez, 2019).
- BRASIL. **Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão.** 10. ed. rev. e atual. Brasília, DF: CFESS, 2012.
- BRASIL. **Lei 13019, de 31 de julho de 2014.** Estabelece o regime jurídico das parcerias entre a administração pública e as organizações da sociedade civil/ Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil – MROSC. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l13019.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l13019.htm). Acesso em: 15 de abril de 2023.
- BRASIL. **Emenda Constitucional Nº 95, de 15 de dezembro de 2016.** Altera o ato das disposições constitucionais transitórias, para instituir o novo regime fiscal, e dá outras providências. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=16/12/2016&jornal=1&pagina=2&totalArquivos=368>. Acesso em: 15 de abril de 2023.
- BRASIL. **Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020.** Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.979-de-6-de-fevereiro-de-2020-242078735>. Acesso em: 15 de abril de 2023.
- BRASIL. **Decreto n.º 10.282, de 20 de março de 2020.** Regulamenta a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para definir os serviços públicos e as atividades essenciais. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/republicacao-249098206>. Acesso em: 15 de abril de 2023.
- BRASIL. **Emenda Constitucional 106, de 08 de maio de 2020.** Institui regime extraordinário fiscal, financeiro e de contratações para enfrentamento de calamidade pública nacional decorrente de pandemia. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/emenda-constitucional-n-106-255941715>. Acesso em: 14 de abril de 2023.
- CFESS (org). **Perfil de Assistentes Sociais no Brasil: formação, condições de trabalho e exercício profissional.** Brasília: CFESS, 2022. E-book. 144. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/2022Cfess-PerfilAssistentesSociais-Ebook.pdf>. Acesso em: 27 de março de 2023.
- IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 26. ed. São Paulo: Cortez, 2015.
- IAMAMOTO, M. V; CARVALHO, R. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica.** 41. ed. São Paulo: Cortez, 2014.
- IAMAMOTO, M. V. **80 anos do Serviço Social no Brasil: a certeza na frente, a história na mão.** *Serviço Social e Sociedade.* São Paulo, n. 128, p. 13-38, jan./abr, 2017.
- IBGE. **Extrema pobreza.** Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/busca.html?searchword=extrema+pobreza>. Acesso em: 15 de abril de 2023.

GUERRA, Y. **Desafios para o Serviço Social na Seguridade Social:** Formação nas políticas ou para as Políticas Sociais? In: GUERRA, Y.; LEITE, J. L.; ORTIZ, F. G. (orgs.). *Temas contemporâneos em Serviço Social: uma análise de seus fundamentos*. Campinas: Papel Social, 2019.

MARX, Karl. **Capítulo inédito de O capital:** resultados do processo de produção imediato. Porto (Portugal): Publicações Escorpião, 1975.

MONTAÑO, C. **Terceiro setor e questão social:** crítica ao padrão emergente de intervenção social. São Paulo: Cortez, 2002.

NETTO, J. P. **Capitalismo monopolista e Serviço Social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

RAICHELIS, R. E ARREGUI, C.C. O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo, n. 140, p. 134-152, jan./abr. 2021.

SILVA, A. A. **A gestão da seguridade social brasileira:** entre a política pública e o mercado. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

SALVADOR, E. Disputa do fundo público em tempos de pandemia no Brasil. **Textos & Contextos**. Porto Alegre, v. 19, n. 2, p. 1-15, jul./dez. 2020.

SILVA, A. P. C.; RANGEL, L. B. A. Assistentes Sociais na vanguarda da pandemia da COVID-19: tensionamentos e resistências. **Revista em Pauta**. Rio de Janeiro, n. 48, v. 19, p. 261 – 270, 2º Semestre de 2021.

---

#### **Contribuições das autoras:**

**Geis de Oliveira Benevides:** construção e revisão final do artigo.

**Maria José de Oliveira Lima:** construção e revisão final do artigo.

---