



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL E
SUSTENTABILIDADE NA AMAZÔNIA – PPGSS**

JULIANE DE LIMA LEITE

**O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA
SOCIAL EM MANAUS: UM ESTUDO SOBRE AS REPERCUSSÕES DA PANDEMIA
DA COVID-19**

MANAUS/AM
2022

JULIANE DE LIMA LEITE

**O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA
SOCIAL EM MANAUS: UM ESTUDO SOBRE AS REPERCUSSÕES DA PANDEMIA
DA COVID-19**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia da Universidade Federal do Amazonas (PPGSS/UFAM), como requisito final para a obtenção do título de Mestre em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia. Linha de Pesquisa: Gestão Social, Desenvolvimento, Ambiente, Direitos Humanos, Cultura e Diversidade Socioambiental.

ORIENTADORA: DRA. MARINEZ GIL NOGUEIRA CUNHA

MANAUS/AM
2022

Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

L533t Leite, Juliane de Lima
O trabalho do assistente social na política de assistência social em Manaus: um estudo sobre as repercussões da pandemia da COVID-19 / Juliane de Lima Leite . 2022
148 f.: il. color; 31 cm.

Orientadora: Marinez Gil Nogueira Cunha
Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia) - Universidade Federal do Amazonas.

1. Questão Social. 2. Proteção Social. 3. Assistência Social. 4. Trabalho do Assistente Social. 5. Pandemia da COVID-19. I. Cunha, Marinez Gil Nogueira. II. Universidade Federal do Amazonas III. Título

JULIANE DE LIMA LEITE

**O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA
SOCIAL EM MANAUS: UM ESTUDO SOBRE AS REPERCUSSÕES DA PANDEMIA
DA COVID-19**

Aprovado em 05 de dezembro de 2022.

BANCA EXAMINADORA:

Profa. Dra. Marinez Gil Nogueira Cunha

PPGSS/UFAM/AM (Presidente)

Profa. Dra. Hamida Assunção Pinheiro

PPGSS/UFAM/AM (Membro Interno)

Profa. Dra. Vera Lúcia Batista Gomes

PPGSS/UFPA/PA (Membro Externo)

Profa. Dra. Roberta Ferreira Coelho de Andrade

PPGSS/UFAM/AM (Suplente/Membro Interno)

Prof. Dr. Reinaldo Nobre Pontes

PPGSS/UFPA/PA (Suplente/Membro Externo)

MANAUS/AM
2022

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, pois sem Ele eu não sou nada e não poderia realizar nada. A minha família, Pai (José Erismar), Mãe (Josedete) e Irmão (Israel) por todo amor, apoio e dedicação. E as minhas queridas orientadoras Profa. Dra. Débora Rodrigues (*in memoriam*) e Profa. Dra. Marinez Nogueira, pelo acolhimento, passagem de conhecimento e companheirismo. A vocês todo meu amor e gratidão.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, quero agradecer a Deus, pois, sem Ele eu não sou nada e não poderia realizar nada, a Ele sempre toda honra, toda glória e todo louvor. Se eu cheguei até aqui, no final desta jornada, foi porque Ele permitiu e era a Sua vontade. Ele me deu força, ânimo e coragem nos momentos que eu mais precisei e supriu todas as minhas necessidades para a concretização deste trabalho. Como eu amo esse Deus!

A minha família, meus pais (José Erismar e Josedete), ao meu irmão caçula (Israel) e aos nossos três cachorros (Bolt, Lady Loren e Scott). Vocês são os melhores presentes que Deus me deu, minha base, meu porto seguro, depois de Deus, meu maior apoio neste mundo, são meus maiores incentivadores na busca pelos meus sonhos, obrigada por tudo, principalmente por acreditarem muito em mim. A vocês todo meu amor, carinho e gratidão, amo muito vocês!

Aos meus tios pais (Evanjo e Rozilene) e aos meus primos irmãos (Ruth Evelyn e Rafael Erick), considero vocês como minha segunda família, presentes que Deus me deu, obrigada por tudo, principalmente por todo amor, cuidado e apoio que vocês me proporcionam, sei o quanto torcem por mim, também amo muito vocês.

A minha primeira orientadora Profa. Dra. Débora Cristina Bandeira Rodrigues (*in memoriam*), que foi minha orientadora por quase um (01) ano, mas, além de orientadora, foi uma amiga e conselheira, jamais esquecerei suas palavras e ensinamentos e ela nos deixou um lindo legado.

A minha atual orientadora Profa. Dra. Marinez Gil Nogueira Cunha, que me acolheu quando eu mais precisei no mestrado, em um momento que eu me encontrei perdida, sem saber o que seria de mim, entre outras situações. Obrigada Profa pela amizade, companheirismo, compreensão e paciência, mas, principalmente, por me acalmar nos momentos de aflição e por acreditar em mim. Agradeço também por ter abraçado esta temática junto comigo e pelas orientações e passagem de conhecimento que compartilhou comigo neste período.

Aos meus parentes, amigos e irmãos da igreja, que de forma direta ou indiretamente me apoiaram, torceram por mim, oraram pela minha vida e me falaram palavras de ânimo e me deram a maior força.

A Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas – FAPEAM, por durante dois anos ter financiado esta pesquisa concedendo a bolsa de mestrado.

Ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia – PPGSS/UFAM, pela oferta do curso de mestrado, pelas oportunidades de aprendizado e por proporcionar meu crescimento acadêmico.

Aos professores do PPGSS/UFAM pelos ensinamentos e pela passagem de conhecimento e experiência.

A minha turma de 2020 do PPGSS/UFAM, que foi sempre uma turma muito unida e muito acolhedora, uma turma vencedora, que desde o início, teve que lidar com os obstáculos postos pela pandemia da COVID-19. Muito obrigada por todas as palavras positivas e de incentivos, vocês são *show*.

Ao PPGSS/UFPA, que me recebeu tão bem, através do Programa Nacional de Cooperação Acadêmica – PROCAD Amazônia, que promove um intercâmbio entre discentes das Instituições de Ensino Superior pertencentes ao PROCAD Amazônia. E em especial a Profa. Dra. Adriana Mathis e Prof. Dra. Vera Lúcia Gomes, que ministraram a disciplina ao qual participei durante um semestre.

Aos membros da banca, Profa. Dra. Hamida Assunção e Prof. Dra. Vera Lúcia Gomes, por aceitarem acompanhar este trabalho desde a qualificação e pelas maravilhosas contribuições concedidas à esta pesquisa.

A Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania – SEMASC por ter me concedido a autorização necessária para o desenvolvimento da pesquisa nos CRAS da cidade de Manaus e ao Departamento de Proteção Social Básica – DPSB da SEMASC que me receberam e se esforçaram para atender as minhas solicitações.

Aos assistentes sociais que por livre vontade se propuseram participar desta rica pesquisa e me trataram super bem, foram bem receptivos. Mas, em especial agradeço a assistente social Francely Thomé, que nunca mediu esforços para me ajudar e me deu todas as informações possíveis, obrigada por tudo, você foi muito importante para este trabalho.

A minha querida UFAM, que me acolheu em 2016, me proporcionando meus 04 anos de graduação e, em 2020, me proporcionando meus 02 anos de Mestrado, me dando a oportunidade de crescimento na vida acadêmica e experiências novas.

Por fim, de coração, agradeço a todos, que de forma direta ou indiretamente contribuíram para a conclusão dessa jornada. A vocês todo meu carinho e gratidão!

RESUMO

Este estudo teve como objetivo analisar o trabalho do assistente social na política de assistência social no contexto da pandemia da COVID-19 em Manaus para produzir subsídios de fomento à criação de estratégias de enfrentamento dos desafios postos à atuação profissional. Para tanto, buscou-se identificar as principais demandas institucionais e dos usuários impostas ao trabalho profissional em decorrência da pandemia, bem como conhecer as condições de trabalho e saúde dos assistentes sociais que atuam nos CRAS na proteção básica. A intenção foi conhecer como o trabalho profissional do(a) assistente social foi afetado pela pandemia e, verificar as dificuldades e os desafios que foram enfrentados pelos assistentes sociais, apontando as potencialidades de ação e de resistências na atuação profissional. Do ponto de vista metodológico, a pesquisa teve uma natureza explicativa e uma abordagem quanti-qualitativa. O estudo compreendeu a realização de pesquisa bibliográfica, documental e de campo, sendo que nesta última ocorreu a realização de entrevistas semiestruturadas junto aos assistentes sociais dos CRAS de Manaus, por meio de videoconferência, utilizando da plataforma do *Google Meet*. E para a organização e análise dos resultados das entrevistas foi utilizada a técnica de Análise de Conteúdo de Bardin. O locus da pesquisa se refere à cidade de Manaus/AM, especialmente junto aos Centros de Referência de assistência social de Manaus – CRAS, o principal equipamento de desenvolvimento dos serviços socioassistenciais da proteção social básica, onde foram entrevistados vinte e três (23) assistentes sociais pertencentes a dezessete (17) dos vinte (20) CRAS espalhados pela capital amazonense. Os resultados obtidos apontam que muitas foram as repercussões negativas da pandemia nas condições de trabalho desses assistentes sociais, que se sentem abandonados pela gestão, pelo Estado e desvalorizados enquanto profissionais da política de assistência social. E boa parte dessas repercussões já eram visíveis antes da pandemia da COVID-19. Enquanto aos efeitos na saúde física dos assistentes sociais do CRAS da capital amazonense, a maioria dos profissionais foram infectados pelo coronavírus, e isso corresponde à demora na chegada dos EPIs e no recebimento da vacina. E em relação à saúde mental, os principais efeitos ocasionados pelo período pandêmico foram ansiedade, medo e insegurança, o que levou a grande parte desses profissionais sentirem a necessidade de ter um acompanhamento psicológico. E quando se fala na prevenção da saúde do trabalhador, deve-se pensar no profissional como um todo, porque a partir do momento em que o trabalhador não tem as condições necessárias para trabalhar e o reconhecimento profissional, esse trabalhador acaba adoecendo tanto fisicamente como mentalmente. E conclui-se, que através desta pesquisa, foi possível dar voz aos assistentes sociais dos CRAS de Manaus, que lutam diariamente em busca de melhores condições de trabalho e de reconhecimento profissional por parte da gestão e do Estado.

PALAVRAS-CHAVE: Questão Social; Proteção Social; Assistência Social; Trabalho do Assistente Social; Pandemia da COVID-19.

ABSTRAT

This study aimed to analyze the work of the social worker in the social assistance policy in the context of the COVID-19 pandemic in Manaus in order to produce subsidies to promote the creation of strategies to face the challenges posed to professional performance. To this end, we sought to identify the main institutional and user demands imposed on professional work as a result of the pandemic, as well as to know the working and health conditions of social workers who work in the CRAS in basic protection. The intention was to know how the professional work of the social worker was affected by the pandemic and to verify the difficulties and challenges that were faced by social workers, pointing out the potential for action and resistance in professional performance. From the methodological point of view, the research had an explanatory nature and a quantitative and qualitative approach. The study included carrying out bibliographical, documentary and field research, with the latter carrying out semi-structured interviews with social workers from the CRAS in Manaus, through videoconferencing, using the Google Meet platform. And for the organization and analysis of the results of the interviews, Bardin's Content Analysis technique was used. The locus of the research refers to the city of Manaus/AM, especially with the Social Assistance Reference Centers of Manaus - CRAS, the main equipment for the development of social assistance services of basic social protection, where twenty-three (23) assistants were interviewed belonging to seventeen (17) of the twenty (20) CRAS spread across the capital of Amazonas. The results obtained indicate that the pandemic had many negative repercussions on the working conditions of these social workers, who feel abandoned by management, by the State and devalued as professionals in social assistance policy. And most of these repercussions were already visible before the COVID-19 pandemic. As for the effects on the physical health of CRAS social workers in the capital of Amazonas, most professionals were infected by the coronavirus, and this corresponds to the delay in the arrival of PPE and in receiving the vaccine. And in relation to mental health, the main effects caused by the pandemic period were anxiety, fear and insecurity, which led most of these professionals to feel the need for psychological follow-up. And when it comes to the prevention of workers' health, one must think of the professional as a whole, because from the moment the worker does not have the necessary conditions to work and professional recognition, that worker ends up getting sick both physically and mentally. And it is concluded that through this research, it was possible to give voice to the social workers of the CRAS of Manaus, who struggle daily in search of better working conditions and professional recognition by the management and the State.

KEYWORDS: Social Issue; Social Protection; Social Assistance; Work of the Social Worker; COVID-19 pandemic.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Equipe de Referência dos CRAS.....	75
Figura 02: Mapa dos CRAS nas Zonas de Manaus.....	76

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01: Composição Familiar.....	80
Gráfico 02: Renda Familiar.....	81
Gráfico 03: Natureza da Instituição de Formação.....	82
Gráfico 04: Tipo de Pós-Graduação.....	82
Gráfico 05: Necessidade de Ter Acompanhamento Psicológico Durante a Pandemia.....	116
Gráfico 06: Acompanhamento Psicológico.....	116

LISTA DE QUADROS

Quadro 01: Principais Pandemias da História da Humanidade.....	48
Quadro 02: Competências Específicas dos Assistentes Sociais no Âmbito da Política de Assistência Social.....	70
Quadro 03: Competências Desdobradas nas Dimensões da Política de Assistência Social.....	71
Quadro 04: Princípios Éticos dos Profissionais da Política de Assistência Social.....	74
Quadro 05: Departamento de Proteção Social Básica (DPSB) em Manaus.....	77
Quadro 06: Perfil dos/das Assistentes Sociais dos CRAS de Manaus.....	78
Quadro 07: Quantitativo de Assistentes Sociais e Psicólogos nos CRAS de Manaus.....	82
Quadro 08: Principais Demandas dos Usuários Identificadas a partir do Contexto Pandêmico.....	86
Quadro 09: Quantitativo de Famílias Alcançadas pelo Auxílio Emergencial no Período Pandêmico Nesta Instituição.....	89
Quadro 10: Principais Demandas Impostas pela Instituição Gestora na Atuação do Assistente Social a partir do Contexto Pandêmico.....	93
Quadro 11: Maiores Desafios e Dificuldades Enfrentados no Trabalho Profissional na Pandemia.....	95
Quadro 12: Principais Consequências Geradas Por Esses Desafios e Dificuldades no Contexto Pandêmico.....	97
Quadro 13: Estratégias de Ação e/ou Resistência que Foram Criadas Neste Contexto Pandêmico para Enfrentar os Desafios e Dificuldades.....	99
Quadro 14: Aumento de Demandas nos Serviços, Programas, Projetos e Benefícios da PSB no Contexto da Pandemia.....	102
Quadro 15: Repercussões Negativas da Pandemia nas suas Condições de Trabalho.....	105
Quadro 16: Protocolos de Segurança Adotados no Seu Ambiente de Trabalho em Decorrência da Pandemia.....	110
Quadro 17: Efeitos da Pandemia na sua Saúde Física.....	113
Quadro 18: Efeitos da Pandemia na sua Saúde Mental.....	114
Quadro 19: Acompanhamento Psicológico.....	116
Quadro 20: Sugestões para a Gestão em Termos de Prevenção da Saúde do Profissional em Contextos Adversos como o Vivenciado na Pandemia.....	118

LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Nível Salarial.....	80
Tabela 02: Ano de Conclusão da Graduação em Serviço Social.....	81
Tabela 03: Atividades Realizadas de Forma Presencial e de Forma Remota Durante a Pandemia.....	104
Tabela 04: Onde Contraiu o Vírus.....	109

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AE - Auxílio Emergencial

BPC - Benefício de Prestação Continuada

CAAE - Certificado de Apresentação de Apreciação Ética

CCE-FIOCRUZ - Centro de Estudos Estratégicos da Fundação Oswaldo Cruz

CEP - Comitê de Ética em Pesquisa

CF - Constituição Federal

CFP - Conselho Federal de Psicologia

CFESS - Conselho Federal do Serviço Social

CNAS - Conselho Nacional de Assistência Social

CONEP - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa

COVID-19 - *Corona Virus Disease* (Doença do Coronavírus)

CRAS - Centro de Referência da Assistência Social

CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social

DATAPREV - Empresa de Tecnologia e Informação da Previdência

DPSB - Departamento de Proteção Social Básica

EPI - Equipamento de Proteção Individual

ESPIN - Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional

FGV - Fundação Getúlio Vargas

GRUPO INTER-AÇÃO - Grupo Interdisciplinar de Estudos Socioambientais e de Desenvolvimento de Tecnologias Sociais na Amazônia

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

ICTQ – Instituto de Ciência, Tecnologia e Qualidade

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

LBA - Legião Brasileira da Assistência

LOAS - Lei Orgânica da Assistência Social

MS - Ministério da Saúde

MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome

NOB – Norma Operacional Básica

OMS - Organização Mundial de Saúde

ONU - Organização das Nações Unidas

PAIF - Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família

PBF – Programa Bolsa Família

PCCS - Plano de Cargos, Carreiras e Subsídios

PNAS - Política Nacional de Assistência Social

PNUD - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento

PPGSS - Programa de Pós-graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia

PSB - Proteção Social Básica

PSE - Proteção Social Especial

RDA - Regime de Direito Administrativo - RDA

RH - Recursos Humanos

SAGI - Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação

SARS-COV-2 - *Severe Acute Respiratory Syndrome* - *Coronavirus 2* (Coronavírus 2 da Síndrome Respiratória Aguda Grave)

SCFV - Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

SEMASC - Secretaria da Mulher, Assistência Social e Cidadania

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

SUS - Sistema Único de Saúde

TCC - Trabalho de Conclusão de Curso

UFAM - Universidade Federal do Amazonas

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	17
1. QUESTÃO SOCIAL, POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL BRASILEIRA E OS DESAFIOS EM CONTEXTO DE PANDEMIA DA COVID-19	27
1.1. Proteção Social e Política de Assistência Social Brasileira: da seguridade social ao Sistema Único de Assistência Social – SUAS.....	27
1.2. A Crítica à Concepção de Pobreza e Vulnerabilidade Social contida na Política de Assistência Social Brasileira.....	39
1.3. Tempos de Pandemia da COVID-19 e o Agravamento das Expressões da Questão Social: as particularidades do contexto brasileiro e amazonense.....	47
2. SERVIÇO SOCIAL E AS PARTICULARIDADES NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL EM MANAUS/AM	62
2.1. Serviço Social e Trabalho: parâmetros da atuação profissional na Política de Assistência Social.....	62
2.2. Caracterização da Inserção Ocupacional do Assistente Social na Política de Assistência Social em Manaus.....	73
2.3. A Visão dos Profissionais Entrevistados Referente ao Agravamento das Expressões da Questão Social Mediadas pelas Demandas dos Usuários neste Contexto Pandêmico.....	85
3. O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CONTEXTO DA PANDEMIA NA PROTEÇÃO BÁSICA: DESAFIOS E RESISTÊNCIAS	92
3.1. Desafios e Resistências na Atuação Profissional no Contexto Pandêmico.....	92
3.2. As Repercussões da Pandemia sobre as Condições de Trabalho do Assistente Social.....	101
3.3. Os Efeitos da Pandemia sobre as Condições de Saúde do Assistente Social.....	109
CONSIDERAÇÕES FINAIS	126
REFERÊNCIAS	130
APÊNDICE A	136
APÊNDICE B	140
ANEXO A	145
ANEXO B	146

INTRODUÇÃO

A pandemia da COVID-19 chocou o mundo no final do ano de 2019, com o surgimento de um novo vírus, que acabou recebendo o nome de Sars-CoV-2, mas, também é conhecido como coronavírus. A doença (conhecida como COVID-19) teve seu início na China, porém se espalhou pelo mundo muito rapidamente, deixando milhares de pessoas infectadas e milhares vieram a óbito por causa do vírus. A doença teve seu ápice nos anos de 2020 e 2021, porém, ainda está ativa na face da terra e não se sabe ao certo quando irá terminar ou se irá sumir algum dia.

De acordo com a Organização Mundial de Saúde - OMS (2022) até o dia 22 de novembro do corrente ano, o total de pessoas infectadas pela COVID-19 no mundo, era de 635.229.101. E ainda de acordo com a OMS, o número total de mortos no mundo, neste período era de 6.602.552.

No contexto da realidade brasileira, conforme o Ministério da Saúde – MS (BRASIL, 2022a) até o dia 22 de novembro o total de pessoas infectadas pela COVID-19 no país pelo vírus era de 35.052.152 e o número total de mortos era de 689.155. O Ministério da Saúde – MS (BRASIL, 2022b) também indica os dados correspondentes ao estado do Amazonas, que tinha até o dia 18 do mês de novembro o total de casos confirmados de 622.026 pessoas infectadas pelo vírus e um total de mortos de 14.377. Em relação à capital do Amazonas, na cidade de Manaus, o total de pessoas infectadas era de 312.718 e o total de número de óbitos era de 9.871. E uma parcela deste quantitativo da capital amazonense também decorre do acontecimento que ocorreu nos três primeiros meses do ano de 2021, em que houve o surgimento de uma nova cepa do coronavírus e a falta de respiradores nos principais hospitais que eram específicos para casos da COVID-19.

Entretanto, além de infecções e mortes, a pandemia da COVID-19 implicou no agravamento das expressões da questão social, tendo em vista que a população tem vivenciado as consequências de uma crise sanitária, social e econômica que se instalou no mundo, mediante a este contexto vigente. Dessa maneira, os indivíduos na contemporaneidade estão cada vez mais vivenciando o retrocesso de direitos e a focalização das políticas públicas e sociais. Pois, a questão do desemprego, da falta de renda, da fome, da precariedade na educação e na saúde, da violência, entre outras, só se agravaram no período da pandemia e já são questões que têm perpassado a sociedade durante décadas. No Brasil, cada vez mais a população se encontra vivenciando a exacerbação da desigualdade social.

Neste contexto pandêmico, cabe ressaltar a importância do trabalho do assistente social,

principalmente os que atuam na política de assistência social, que são profissionais que atuam diretamente com famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco de vulnerabilidade social e que vivem constantemente as expressões da questão social. E de acordo com a PNAS (BRASIL, 2004), a política de assistência social busca incorporar as demandas presentes na sociedade brasileira, objetivando tornar claras suas diretrizes na efetivação da assistência social como direito de cidadania e responsabilidade do Estado. Essa política tem por objetivos prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e/ou especial para famílias, indivíduos e grupos que deles necessitem, visando contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos, no sentido de ampliar o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbana e rural. Além de assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária.

Em 2009, durante o Seminário Nacional: “O Trabalho dos Assistentes Sociais no Sistema Único de Assistência Social (SUAS)”, o Conselho Federal do Serviço Social (CFESS) publicou o texto “Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social” e neste documento ele apresenta as competências gerais e específicas do assistente social na referida política (CFESS, 2012).

Desse modo, algumas das competências específicas que o documento define como diversas dimensões interventivas, complementares e indissociáveis, são: realizar visitas, perícias técnicas, laudos, informações e pareceres sobre acesso e implementação da política de assistência social; realizar estudos socioeconômicos para identificação de demandas e necessidades sociais; organizar os procedimentos e realizar atendimentos individuais e/ou coletivos nos CRAS; acionar os sistemas de garantia de direitos, com vistas a mediar seu acesso pelos(as) usuários(as); realizar estudos sistemáticos com a equipe dos CRAS e CREAS, na perspectiva de análise conjunta da realidade e planejamento coletivo das ações, o que supõe assegurar espaços de reunião e reflexão no âmbito das equipes multiprofissionais; entre outras competências específicas que fazem parte do trabalho do profissional que atua diretamente com esta política pública (CFESS, 2012).

Sendo assim, é indubitável que a realidade decorrente da pandemia da COVID-19 também trouxe repercussões para o trabalho profissional do assistente social na assistência social. Este trabalhador foi afetado tanto no coletivo, como no seu ambiente de trabalho, tanto no individual, como em seu contexto pessoal. A pandemia ocasionada pelo coronavírus trouxe várias implicações sociais e econômicas decorrentes do contexto de isolamento social. Essas complexas repercussões não atingiram somente aos usuários da política de assistência social,

mas também acarretaram várias implicações ao trabalho profissional do assistente social, pois, este profissional precisa constantemente está em contato com os usuários desta política no âmbito da proteção social básica e especial, o que expõe esse profissional a diversos riscos neste contexto pandêmico.

Porém, além do risco de contaminação pela doença, vários fatores também dificultam esta atuação profissional, inclusive por parte do Estado e da gestão, os quais estão diretamente relacionados com as suas condições de trabalho e ao aumento de demandas provenientes do contexto da pandemia, o que traz consequências materiais e subjetivas ao exercício profissional, afetando a saúde física e mental deste trabalhador, entre outras questões relacionadas a esta realidade.

Como mencionado, na crise pandêmica, o agravamento das expressões da questão social é cada vez mais ampliado, e a classe trabalhadora se encontra em situação de vulnerabilidade social, necessitando de políticas públicas de garantia de direitos. Desta forma, os assistentes sociais enquanto profissionais atuantes da política pública de assistência social, que fazem parte da classe trabalhadora, também têm vivenciado as mudanças e os desafios dessa pandemia, principalmente por meio das demandas dos usuários. E as consequências geradas por este contexto acabam afetando esse profissional, tanto no âmbito individual como no coletivo da profissão de Serviço Social.

Diante disso, é importante ressaltar que o Serviço Social é uma profissão de muita importância para a sociedade, principalmente por conta da rapidez com que as expressões da questão social vêm atingindo os indivíduos durante décadas e, especialmente, na atualidade. E um dos maiores desafios éticos do assistente social é lutar pela implementação de políticas sociais (na perspectiva da busca de ampliação da cidadania) que visem a redução da desigualdade social, que é cada vez mais crescente, ainda mais por se viver em uma sociedade fundada no sistema capitalista.

E este profissional, pertencente à classe trabalhadora, também sofreu forte opressão, em tempos tão difíceis por conta da pandemia causada pela COVID-19, que ocasionou o agravamento de diversas problemáticas econômicas, sociais e ambientais. Esse agravamento também se deve ao contexto neoliberal em que políticas públicas e sociais se encontram cada vez mais focalizadas, o que impele cada vez mais desafios e necessidade de resistência por parte de profissionais comprometidos com o projeto ético político da profissão de Serviço Social.

Dessa forma, destaca-se a questão norteadora central da problematização deste estudo: *Quais as repercussões da pandemia da COVID-19 no Trabalho do Assistente Social na proteção básica da Política de Assistência Social em Manaus?*

Para responder a questão norteadora central deste estudo também se fez necessária a investigação dos seguintes questionamentos: (1) Quais foram as principais demandas institucionais e dos usuários impostas ao trabalho profissional decorrentes da pandemia?; (2) Quais os efeitos da pandemia sobre as condições de trabalho e saúde do assistente social?; (3) Quais as dificuldades e os desafios que foram enfrentados pelos assistentes sociais na atuação profissional no contexto pandêmico?

Assim, tem-se como objetivo geral deste trabalho *analisar o Trabalho do Assistente Social na Política de Assistência Social no contexto da Pandemia da COVID-19 em Manaus para produzir subsídios de fomento à criação de Estratégias de enfrentamento dos desafios postos à atuação profissional*. Dessa maneira, o estudo centra-se no trabalho profissional do assistente social na política pública de assistência social nos CRAS de Manaus no contexto pandêmico ocasionado pela COVID-19. Sendo assim, o estudo busca contribuir para a reflexão crítica das repercussões ocasionadas por esta realidade, visando destacar as principais mudanças, desafios, dificuldades e resistências que esses profissionais têm enfrentado diante da pandemia.

Para tanto, o estudo teve os seguintes objetivos específicos: (1) Identificar as principais demandas institucionais e dos usuários impostas ao trabalho profissional em decorrência da pandemia; (2) Conhecer as condições de trabalho e saúde dos assistentes sociais que atuam nos CRAS, buscando perceber se estas foram afetadas pela pandemia; (3) Verificar as dificuldades e os desafios que foram enfrentados pelos assistentes sociais, apontando as potencialidades de ação e de resistências na atuação profissional.

O interesse pessoal da pesquisadora por tal objeto de pesquisa, mas especificamente pela política analisada no estudo, iniciou-se antes do ingresso no mestrado, ainda na graduação em Serviço Social realizada na Universidade Federal do Amazonas (UFAM), em que houve o interesse para pesquisar a intervenção do Estado na política pública de assistência social. O que resultou no Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), com o tema: “Vulnerabilidade Social X Política de Assistência Social: estudo na comunidade do Puraquequara, em Manaus/AM”. Esta pesquisa foi realizada através do grupo de pesquisa chamado “Grupo Interdisciplinar de Estudos Socioambientais e de Desenvolvimento de Tecnologias Sociais na Amazônia (Grupo INTER-AÇÃO)”, ao qual a pesquisadora realizou o seu estágio curricular obrigatório.

Durante a elaboração do TCC, a pesquisadora também tinha como intuito entrevistar os profissionais atuantes dessa política pública, porém, devido às circunstâncias da época, não foi possível. Diante disso, no Mestrado, como principais sujeitos da pesquisa estão os Assistentes Sociais dos CRAS de Manaus. O TCC teve como foco analisar a viabilização da política de

assistência social mediante aos principais fatores geradores de vulnerabilidade social no Puraquequara, em Manaus/AM e no Mestrado mais uma vez a pesquisa analisou a assistência social, porém, tendo como foco o trabalho profissional do assistente social nesta política no contexto da pandemia da COVID-19, sendo assim, a vulnerabilidade social também entrou no foco do estudo, além das mais diversas expressões da questão social, que foram abordadas a partir da visão desses profissionais (entrevistados).

Coerente com os objetivos da investigação ora apresentada, em relação aos procedimentos metodológicos deste estudo, a pesquisa se constitui como tendo uma natureza explicativa, tendo como suporte, fundamentalmente, a coleta de dados (primários) baseada na pesquisa de campo, mas também utilizou a pesquisa bibliográfica e documental¹. Assim, a pesquisa teve uma abordagem de enfoque misto, pois, Prates (2012 p. 117) enfatiza que a “expressão do real se manifesta e se constitui por elementos quantitativos e qualitativos, objetivos e subjetivos, particulares e universais, intrinsecamente relacionados”.

O estudo teve como base os pressupostos teóricos e metodológicos do materialismo histórico e dialético, também conhecido como o método de Marx. E de acordo com Netto (2011), o método marxista começou por um estímulo provocado pelas formulações de Friedrich Engels (1820-1895) acerca da economia política e a partir disto Karl Marx (1818-1883) direcionou as suas pesquisas para a análise concreta da sociedade moderna, mas conhecida como sociedade burguesa. À vista disso, pode-se circunscrever como o problema central da pesquisa marxiana, a gênese, a consolidação, o desenvolvimento e as condições de crise da sociedade burguesa, fundada no modo de produção capitalista.

E cabe destacar a perspectiva crítica de Marx em face da herança cultural do seu legado, o qual defende que a crítica dos conhecimentos acumulados consiste em trazer ao exame racional, tornando-os conscientes, os seus fundamentos, os seus condicionamentos e os seus limites, ao mesmo tempo em que se faz a verificação dos conteúdos desse conhecimento a partir dos processos históricos reais. Portanto, entende-se por método do materialismo histórico-dialético um processo minucioso de estudo que se pauta no rigor científico, buscando na análise

¹Pesquisa Bibliográfica: Esta tem como intuito organizar o referencial teórico, analisar o conhecimento dos autores e seus destaques sobre o tema da pesquisa e reunir as informações necessárias para a mesma. A pesquisa bibliográfica abrange a bibliografia já tornada pública em relação ao tema do estudo, constituída principalmente de livros e artigos científicos, sendo assim, a principal vantagem deste tipo de pesquisa reside no fato de permitir ao pesquisador a cobertura maior de vários fenômenos de uma forma mais ampla do que se poderia pesquisar diretamente (MARCONI e LAKATOS, 2003; GIL, 2008).

Pesquisa Documental: A característica desta pesquisa é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. Também, podem ser materiais que ainda não receberam tratamento analítico, ou ainda podem ser reelaborados de acordo com o objetivo da pesquisa (MARCONI e LAKATOS, 2003; GIL, 2008).

da realidade as suas múltiplas determinações. Assim, no método em Marx se verificam articuladas três categorias teórico-metodológicas, que são as *categorias de totalidade, de contradição e de mediação*² (NETTO, 2011).

O locus da pesquisa se refere à cidade de Manaus/AM, especialmente junto aos Centros de Referência de Assistência Social de Manaus – CRAS, o principal equipamento de desenvolvimento dos serviços socioassistenciais da proteção social básica, que constitui espaço de concretização dos direitos socioassistenciais nos territórios, materializando a política de assistência social. Na pesquisa foram entrevistados vinte e três (23) assistentes sociais pertencentes a dezessete (17) dos vinte (20) CRAS espalhados pela capital amazonense, sendo três (3) dos CRAS da Zona Sul, dois (2) do CRAS da Zona Centro-Sul, três (3) dos CRAS da Zona Oeste, cinco (5) dos CRAS da Zona Centro-Oeste, cinco (5) dos CRAS da Zona Leste e cinco (5) dos CRAS da Zona Norte.

Portanto, o universo da pesquisa constituiu-se de 39 profissionais, que é a quantidade de assistentes sociais existentes no conjunto de CRAS de Manaus. Já a amostra correspondeu a 23 assistentes sociais entrevistados, que representa uma amostra equivalente a 59% do universo da pesquisa. A amostra foi aleatória e intencional, em que se buscou abranger e dá voz a pelo menos um profissional da maioria dos CRAS em que o a pesquisadora teve inserção e aceite dos sujeitos de pesquisa (os/as assistentes sociais).

A estrutura metodológica da pesquisa foi constituída por etapas interdependentes e cada uma foi de suma importância para melhor execução da pesquisa. As referidas etapas foram realizadas em todo o processo, sendo elas: Etapa Preparatória, constituída por um conjunto de ações introdutórias, as quais se configuram como ações essenciais para prosseguimento da pesquisa e para o processo investigativo, tais como: Pesquisa Documental; Elaboração dos

²A **totalidade** significa de um lado, que a realidade objetiva é um todo coerente em que cada elemento está de uma maneira ou de outra, em relação com cada elemento e, de outro lado, que essas relações formam, na própria realidade objetiva, correlações concretas, conjuntos, unidades, ligados entre si de maneiras completamente diversas, mas sempre determinadas (LUKÁCS, 1967 *apud* LIMA, 2021). Portanto, nenhum elemento está isolado e estático, mas tudo se relaciona e se movimenta, num processo contínuo de se desenvolver e se transformar reciprocamente.

A **contradição** evidencia que a realidade é composta por questões antagônicas, que instigam a negação e estimulam a superação. Essa categoria está ligada aos fundamentos da dialética, que se divide em três partes: a tese, a antítese e a síntese. “A tese refere-se a um argumento que se expõe para ser impugnado ou questionado; a antítese é o argumento oposto à proposição apresentada na tese e a síntese é uma fusão das duas proposições anteriores” (RICHARDSON, 1999, p. 45). Ou seja, com a fusão entre as proposições da antítese e da tese na síntese, elabora-se uma proposição nova e superior.

A **mediação**, conforme explanada por Hegel (1987 *apud* LIMA, 2021) diz respeito à relação entre o imediato e o mediato, caracterizando-se como a categoria central entre as partes de uma totalidade complexa. É por meio da mediação que ocorre a conexão entre o singular, o particular e o universal, pois a dialética entre o universal e singular se processa por meio da particularidade, que segundo Lukács é um campo de mediações (PONTES, 1989 *apud* LIMA, 2021).

Instrumentais para Coleta de Dados; Apresentação do Projeto de Pesquisa (Exame de Qualificação); e Envio do Projeto para apreciação pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEPCONEP -UFAM).

Logo após, foi realizada a Etapa da Pesquisa de Campo, depois do processo de aprovação do projeto no CEP/CONEP-UFAM³ e na SEMASC⁴. Assim, foi desenvolvido o processo de coleta de dados junto aos profissionais atuantes da política pública de assistência social, com os seguintes procedimentos: Realização dos Contatos para a Realização da Pesquisa; e Realização da Entrevista Semiestruturada, por meio de aplicação de formulários de entrevista, como estratégia para evitar aglomerações e colaborar para redução dos riscos de contaminação pelo coronavírus, causador da COVID-19. Dessa forma, as entrevistas com os sujeitos foram feitas à distância, por videoconferência, utilizando da plataforma do *Google Meet*). Destaca-se que foram acatados todos os procedimentos éticos previstos para este tipo de pesquisa nas orientações, resoluções e normativas vigentes do conjunto CEP/CONEP, inclusive aqueles relativos ao contexto pandêmico. A aprovação no CEP pode ser consultada no site da Plataforma Brasil pelo CAAE: [55747222.7.0000.5020](https://pbrasil.cnpq.br/consulta/consulta.do?acao=consultarConsulta&idConsulta=55747222.7.0000.5020).

Ainda referente a pesquisa de campo, em relação as facilidades e dificuldades, destaca-se que no começo parecia que seria muito difícil ter esse contato direto com os assistentes sociais dos CRAS de Manaus, pelo fato que, após o projeto de pesquisa ter obtido suas aprovações necessárias, a própria SEMASC, passou uma lista com os endereços e telefones dos CRAS, porém, alguns não atendiam aos telefonemas, outros o número não existia mais, além também da questão do tempo para responder a pesquisa, mediante as muitas demandas do cotidiano profissional. Entretanto, mesmo com estas dificuldades, alguns CRAS atenderam por telefone e passavam para o/a assistente social, depois, uma das primeiras assistentes sociais que foi entrevistada, se disponibilizou para facilitar essa aproximação, conversando com suas colegas de trabalho dos outros CRAS. Enfim, todos os profissionais que participaram desta pesquisa, entenderam muito bem desde o primeiro contato sobre a temática do estudo, foram bem receptivos e super abertos para responder a todas as questões, o que abrilhantou ainda mais esta rica pesquisa.

E por fim, foi realizada a Etapa de Organização, Análise e Consolidação do Estudo, em

³Comitês de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP) e Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP), *Sistema CEP-CONEP*, que foi instituído em 1996 para proceder a análise ética de projetos de pesquisa envolvendo seres humanos no Brasil. Este processo é baseado em uma série de resoluções e normativas deliberados pelo Conselho Nacional de Saúde (CNS), órgão vinculado ao Ministério da Saúde.

⁴Secretária da Mulher, Assistência Social e Cidadania (SEMASC), secretaria responsável pelos CRAS da cidade de Manaus/AM.

que foram implementadas ações de organização e sistematização dos dados e análise para consolidação da abordagem, a partir das seguintes atividades: Organização dos Dados Coletados; Análise dos Dados Coletados; Elaboração do Relatório Final, e a Defesa da Dissertação. É importante ressaltar, que para a organização e análise dos dados, também se utilizou a técnica de Análise de Conteúdo de Bardin⁵.

Em relação à apresentação dos resultados deste estudo, a estrutura da dissertação foi organizada em três capítulos. O 1º Capítulo, intitulado “A Política de Assistência Social Brasileira e os Desafios em Contexto de Pandemia da COVID-19” primeiramente aborda a discussão a respeito da intervenção do Estado no contexto da sociedade capitalista e a configuração dos sistemas de proteção social na América Latina. Para em seguida contextualizar a proteção social na política de assistência social brasileira, desde a seguridade social na Constituição Federal de 1988 até implementação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Após isso, é discorrido sobre as críticas em relação à concepção de pobreza e vulnerabilidade social em que está pautada a política de assistência social brasileira. E por fim, discute sobre o agravamento das expressões da questão social em tempos de pandemia da COVID-19, enfatizando o contexto brasileiro e as particularidades do município de Manaus no estado do Amazonas. E também aborda-se sobre a implementação do auxílio emergencial e a importância da proteção social em decorrência ao agravamento das vulnerabilidades dos usuários dos serviços socioassistenciais. Assim enfatiza-se que neste capítulo apresenta-se os principais resultados da pesquisa bibliográfica e documental.

O 2º Capítulo, denominado “Serviço Social e as Particularidades na Política de Assistência Social em Manaus/AM”, primeiramente aborda a discussão em torno da categoria Trabalho e o Serviço Social, focalizando o trabalho profissional. Para em seguida contextualizar sobre os parâmetros da atuação profissional na política de assistência social, destacando as principais especificidades do trabalho profissional nessa área. Mais a frente é discorrido sobre a caracterização da inserção ocupacional do assistente social na política de assistência social em Manaus (resultado da pesquisa documental), trazendo as particularidades da proteção social Básica no município. E por último se discute sobre o agravamento das expressões da questão social em tempos de pandemia da COVID-19, através das principais demandas apresentadas

⁵O método de Análise de Conteúdo de Bardin, é composto por um conjunto de técnicas de análise, sequenciadas em três momentos: pré-análise, que tem como objetivo principal a organização, que conduz a uma leitura flutuante, escolhas de bibliografias e documentos, para selecionar e organizar de forma cuidadosa as informações, ou seja, o material do estudo; exploração do material, que é onde se realiza a codificação e sistematização das informações selecionadas e colhidas durante a pré-análise, tendo como foco a organização dos dados obtidos, para que se alcancem os objetivos propostos pelo estudo; e tratamento dos resultados obtidos e a interpretação destes, que tem por finalidade analisar e interpretar os dados obtidos, desta forma atribuindo significado aos mesmos.

pelos usuários da política de assistência social, a partir da visão dos assistentes sociais atuantes desta política (resultado da pesquisa de campo).

O 3º Capítulo “O Trabalho do Assistente Social no Contexto da Pandemia na Proteção Básica: Desafios e Resistências” apresenta os principais resultados da pesquisa de campo. Assim, inicia abordando os principais desafios e dificuldades que foram enfrentados pelos assistentes sociais da assistência social no período pandêmico, verificando também as consequências geradas por estes desafios e dificuldades, para em seguida destacar as estratégias de ação e/ou resistência, adotadas por estes profissionais para o enfrentamento desses desafios e dificuldades. Em seguida é discorrido sobre as repercussões da pandemia sobre as condições de trabalho do assistente social, dando ênfase as principais repercussões negativas vivenciadas pelos assistentes sociais nos CRAS de Manaus. E por último, expõe sobre os efeitos da pandemia sobre as condições de saúde do assistente social, destacando os principais efeitos tanto na saúde física quanto na saúde mental desses profissionais. Além de apresentar as principais sugestões feitas pelos assistentes sociais dos CRAS para a gestão, no sentido da prevenção da saúde do trabalhador.

Por fim, é imprescindível destacar que a temática abordada neste estudo se apresenta como inovadora na cidade de Manaus e especialmente no PPGSS/UFAM, pois, a temática foi trabalhada no contexto da pandemia da COVID-19, o qual precisa ser explorado em função das inúmeras mudanças e desafios que trouxe, como o agravamento das expressões da questão social, que acabou afetando toda a população mundial e, principalmente, a classe trabalhadora. E através de um levantamento bibliográfico⁶ no PPGSS/UFAM, identificou-se apenas um trabalho relacionado ao trabalho profissional do assistente social na política de assistência social, porém, voltado ao contexto dos imigrantes e refugiados venezuelanos⁷.

E a intenção do estudo não tem a pretensão de esgotar o tema, pois, o conhecimento está em constante movimento de superação, mas, outros estudos devem somar-se a este para possibilitar a construção de um panorama ainda mais aprofundado em relação ao trabalho do assistente social na política de assistência social. E também tem-se o objetivo de que este estudo possa servir de subsídio para o melhoramento das condições de trabalho dos assistentes sociais atuantes da política de assistência social nos CRAS de Manaus e na criação de estratégias de

⁶Foi encontrado um total de 14 dissertações que, em algum aspecto, abordaram a temática “Política de Assistência Social” no município de Manaus e em outros municípios do estado do Amazonas.

⁷ROCHA, K. B. **Trabalho Profissional dos Assistentes Sociais com os Venezuelanos em Situação de Imigração e Refúgio: os desafios na proteção social especial da política de assistência social em Manaus**. Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia), Universidade Federal do Amazonas, Amazonas, 2020.

enfrentamento dos desafios postos a atuação profissional fora e dentro de contextos como o da pandemia da COVID-19.

CAPÍTULO I

QUESTÃO SOCIAL, POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL BRASILEIRA E OS DESAFIOS EM CONTEXTO DE PANDEMIA DA COVID-19

A intenção no primeiro tópico deste capítulo é abordar o significado do termo questão social, assim como apresentar a discussão a respeito da intervenção do Estado no contexto da sociedade capitalista e a configuração dos sistemas de proteção social na América Latina, realizando também uma contextualização sobre a proteção social na política de assistência social brasileira, desde a seguridade social na Constituição Federal de 1988 até implementação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. No segundo tópico apresenta-se uma abordagem sobre as críticas em relação à concepção de pobreza e vulnerabilidade social sob a qual está pautada a política de assistência social brasileira. E o último tópico traz a discussão sobre o agravamento das expressões da questão social em tempos de pandemia da COVID-19, enfatizando o contexto brasileiro e as particularidades do município de Manaus no estado do Amazonas. E também será abordada a implementação do auxílio emergencial e a importância da proteção social em decorrência do agravamento das vulnerabilidades dos usuários dos serviços socioassistenciais.

1.1. Proteção Social e Política de Assistência Social Brasileira: da seguridade social ao Sistema Único de Assistência Social – SUAS

De acordo com Jaccoud (2009), a ideia da instituição de um sistema de proteção social público nasceu no século XIX com a industrialização e a constatação de que a vulnerabilidade e a insegurança social vinham se ampliando à medida que se expandiam as relações de trabalho assalariado, visto que, até então, as sociedades vinham garantindo a proteção social de seus membros por meio de solidariedades tradicionais de base familiar ou comunitária. Todavia, com a industrialização e a urbanização das sociedades modernas, ampliou-se o risco de as famílias de trabalhadores caírem na miséria em decorrência da impossibilidade de obter um salário no mercado de trabalho por diversos motivos, e impôs-se, assim, ao Estado, a tarefa de atuar na oferta de proteção social.

Assim sendo, a proteção social organizada a partir do século XIX, nos países ocidentais, instituiu não apenas benefícios e serviços públicos, mas os associou a um sistema de obrigações jurídicas e de cotizações obrigatórias que acabaram por dar origem a novos direitos na esfera pública, os direitos sociais.

Desde as últimas décadas do século XX, a crise do capital⁸ tem se constituído como traço específico da fase capitalista contemporânea, ao mesmo tempo em que tem se manifestado a tendência de crescimento voltada à centralização da propriedade e da riqueza nas mãos de poucos e o aprofundamento dos processos de pauperização e de proletarização de diversas parcelas sociais, com a conseguinte violação sistemática das garantias sociais conquistadas. E mediante as crises, o capital, na busca incessante de retomada dos níveis de crescimento e acumulação, tem adotado medidas que têm impactado de forma avassaladora o conjunto dos trabalhadores em todo o mundo, aniquilando conquistas e obrigando-os a conviver com as consequências desta contextura que acarretam diversas expressões da questão social (NASCIMENTO e FREITAS, 2021).

Costa, Sales e Barcelos (2018), explicam que a questão social expressa o processo de construção e desenvolvimento da classe operária e também o ingresso dessa classe no cenário político, diante do fato de que o trabalhador passa a ter consciência e pertencimento de classe, ou seja, é quando a classe trabalhadora começa a reivindicar por melhores condições de vida através de lutas e se distingue de outras classes.

Conforme explica Pereira (2001), a palavra questão com adjetivo social indica a existência de relações conflituosas entre portadores de interesses opostos e antagônicos, diante da desigual posição na estrutura social, na qual os atores dominados (classe trabalhadora) conseguem impor-se como forças políticas estratégicas e problematizar efetivamente necessidades e demandas, obtendo ganhos sociais relativos. Desse modo, segundo a autora, a questão social constituiu-se em um estágio mais avançado, conflituoso e consciente do movimento de reação das classes subalternas à dominação social capitalista.

Portanto, a questão social deve ser:

[...] apreendida como o conjunto das expressões das desigualdades sociais da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação de seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade (IAMAMOTO, 2000, p. 27).

⁸Nascimento e Freitas (2021) explicam que na entrada dos anos de 1970, se esgotou a onda longa expansiva que o capitalismo vivenciou nos chamados 30 anos gloriosos. A redução nas taxas de lucro e a superacumulação/superprodução, atreladas também às reivindicações do movimento operário, levaram o capital a responder com uma ofensiva política e econômica. A crise capitalista que se inicia nesse período, caracterizou-se por um período marcado por fortes ataques do capital e do Estado contra a classe trabalhadora, na fase de apogeu do modo fordista de produção, momento em que mais se intensifica a destruição das forças produtivas, expressas no meio ambiente e na força de trabalho humana. Consolida-se, nesse momento, uma sociedade da produção incessante, marcada pela máxima desigualdade: quanto mais concentrados os recursos sociais de produção, mais é preciso ampliar a massa de trabalhadores a extrair valor, mais é impulsionada a devastação da natureza, vista como mera 'externalidade', e não como o nosso ambiente e meio de vida fundamental.

Assim, parte-se do pressuposto que é preciso entender a questão social a partir de uma abordagem crítico-dialética das estruturas de produção e de reprodução do sistema capitalista, ou seja, a questão social se refere à contradição entre capital e trabalho na sociedade capitalista, qual determina a desigualdade social nesta sociedade de classes. Por essa razão, as expressões da questão social dizem respeito às sequelas do processo de exploração da força de trabalho engendrada pela lógica da produção capitalista. Deste modo, o Estado⁹ também deve ser entendido enquanto mediação fundamental para manutenção da acumulação do capital por meio das políticas sociais.

Nesse sentido, Iamamoto (2001, p.17) explica:

É fato conhecido que historicamente a questão social tem a ver com a emergência da classe operária e seu ingresso no cenário político, por meio das lutas desencadeadas em prol dos direitos atinentes ao trabalho, exigindo o seu reconhecimento como classe pelo bloco do poder, e, em especial pelo Estado. Foram as lutas sociais que romperam o domínio privado nas relações entre capital e trabalho, extrapolando a questão social para a esfera pública, exigindo a interferência do Estado para o reconhecimento e a legalização de direitos e deveres dos sujeitos sociais envolvidos. Esse reconhecimento dá origem a uma ampla esfera de direitos sociais públicos atinentes ao trabalho – consubstanciados em serviços e políticas sociais –, o que, nos países centrais, expressou-se no *Welfare State*, Estado Providência ou Estado Social.

Neste sentido, é necessário entender também o sentido político de rebeldia da classe trabalhadora no âmbito da concepção de questão social. Por isso, os seguintes autores relatam que:

A questão social é abordada não somente como desigualdade, mas também como rebeldia e lutas travadas pela classe trabalhadora, lutas estas que apesar de muitos desafios ainda tiveram papel fundamental no que diz respeito à consolidação de direitos mínimos para sua subsistência. Porém, já no contexto neoliberal se depara com retrocessos diante dessas conquistas, direitos os quais foram instituídos, passam a sofrer desmontes por parte do Estado (COSTA, SALES e BARCELOS, 2018, p.317).

Os autores também mencionam que, quando o poder público começa a fazer

⁹A concepção teórica marxiana acerca do Estado demonstra que o mesmo é um elemento indispensável na manutenção das relações sociais sob a lógica do capital nas sociedades de classes. Marx (2011) diz que o Estado capitalista assume uma função fundamental de garantir a manutenção da supremacia dos interesses do capital. Ou seja, o Estado é o elemento de mediação da relação contraditória entre o capital e o trabalho, por meio da criação das condições necessárias para o capital manter sua acumulação de modo ampliado. Por meio desta mediação o Estado exerce o controle sociopolítico sobre as classes trabalhadoras no sentido de refrear as ameaças desta classe à ordem social vigente. As políticas sociais são esses mecanismos de reprodução social da classe trabalhadora com vistas a garantir as condições de acumulação do capital. Contudo, sabe-se que as políticas sociais também devem ser entendidas como fruto da resistência e lutas da classe trabalhadora pela ampliação dos seus direitos de cidadania e acesso a bens e serviços sociais públicos (como saúde, educação, assistência social, entre outras políticas).

investimentos para a expansão da economia, ocorrem avanços em várias áreas, mas, apesar desse progresso as políticas eram voltadas à classe inserida no mercado de trabalho, fazendo com que os desempregados e trabalhadores informais se encontrassem na posição de excluídos. Dessa maneira, as expressões da questão social neste momento, passam a ser, desigualdade social, pessoas desprovidas de habitação, o não acesso aos serviços sociais, indivíduos verdadeiramente em situações miseráveis, bem como, falta de garantia e defesa de seus direitos (COSTA, SALES e BARCELOS, 2018).

Assim, Pereira (2001, p.54) sobre a questão social na atualidade enfatiza que:

[...] não considero os problemas atuais como explícitos aspectos, rasgos ou traços da questão social capitalista, isto é, da questão social constituída na Europa, no século XIX, no marco da revolução industrial, porque essa questão foi assim denominada por expressar contundente embate político. Considero, sim, que os problemas atuais - tal como aconteceu com a alienação do trabalho e a pauperização do proletariado que, no século XIX, esteve na base da questão social - são produtos da mesma contradição que gerou essa questão, mas que, contemporaneamente, ainda não foram suficientemente politizados. Donde se conclui que a questão social não é sinônimo da contradição entre capital e trabalho e entre forças produtivas e relações de produção - que geram desigualdades, pobreza, desemprego e necessidades sociais - mas, de embate político, determinado por essas contradições.

E Netto (2001) entende que o desenvolvimento capitalista produz, compulsoriamente, a questão social, ou seja, diferentes estágios capitalistas produzem diferentes manifestações da questão social. Desta forma, esta não é uma seqüela adjetiva ou transitória do regime do capital, pois, sua existência e suas manifestações são indissociáveis da dinâmica específica do capital tornado potência social dominante. Assim, a questão social é constitutiva do desenvolvimento do capitalismo, não se suprime a primeira conservando-se o segundo.

A realidade de desigualdade social se reflete em muitos países e no modo em que se estruturam os sistemas de proteção social nesses lugares. No caso dos países latino-americanos, o modo como se estruturam os sistemas de proteção social está vinculado ao próprio processo de urbanização e de industrialização que se inicia em alguns países no final do século XIX e se acelera a partir do século XX, em especial, diante da conformação de um numeroso proletário urbano que se insere na cena política, provocando pressão sobre o Estado, que até então se colocava, unicamente, para atender os interesses da elite dominante. Porém, este cenário não sofre profundas alterações, uma vez que o Estado continuou alimentando o processo de valorização do capital, restando assim, apenas escassos investimentos para o financiamento de precários e frágeis mecanismos de proteção social nacionais (NASCIMENTO e FREITAS, 2021).

Ainda mediante este cenário, Nascimento e Freitas (2021) também afirmam que embora tenham registrado avanços durante as décadas iniciais do século XXI, os sistemas de proteção social nacionais na América Latina são precários e frágeis, visto que, se constituíram em mecanismos focalizados que tentaram minimizar os piores efeitos da pauperização, alguns destes, acompanhados da transferência de responsabilidades para a chamada sociedade civil, ou mais declaradamente, pela via da privatização dos serviços públicos, o que recorrentemente tem sido registrado na história latino-americana. Os autores continuam dizendo que ainda que muitos países latino-americanos, principalmente nas últimas duas décadas século XXI, tenham alcançado importantes avanços na estruturação de sistemas de proteção social, a focalização e a fragmentação ainda é muito presente nesses sistemas.

Através do exposto, é importante mencionar, que o sistema capitalista desde o seu início trouxe grandes mudanças para a sociedade, mudanças que pesaram principalmente na vida dos trabalhadores e de suas famílias. E com as crises surgidas mediante a este sistema e a maneira como ele conduz para multiplicar seu crescimento, a classe proletária é obrigada a conviver com o desemprego crescente, com a precarização do trabalho, como consequência disso a exploração da força de trabalho e a redução de salários, além de generalizar a pobreza e a miséria. E o resultado disso é o agravamento das expressões da questão social e é neste contexto, especialmente nos países latino-americanos que se estruturam os sistemas de proteção social.

Porém, esses sistemas surgem ainda de forma bastante limitada, como exemplo disso, o direcionamento dos investimentos e ações são para grupos específicos, que se encontram em condição de pobreza, extrema pobreza, ou seja, visivelmente miseráveis, à mercê da sociedade. E como resultado das contradições sociais inerentes ao modo de produção capitalista, estes traços são prevalentes até hoje no que se refere ao sistema de proteção social. A intervenção do Estado diante das problemáticas sociais existentes, ainda é com aquela preocupação focada mais em um grupo minoritário, que cada vez mais se enriquece, ao invés de se preocupar com a massa da população, que vem empobrecendo de maneira profunda, se encontrando cada vez mais em situação de vulnerabilidade social.

Dessa maneira, a atualidade da superexploração da força de trabalho ainda se expressa através de estratégias diretas que contribuem para a generalizada subsunção do trabalho ao Capital e a reprodução ampliada do mesmo. Como estratégias diretas estão os processos de precarização das condições e relações de trabalho associados ao empobrecimento e ao aumento da produtividade dos trabalhadores. Ou seja, a superexploração da força de trabalho para a obtenção da mais-valia, se apresenta, diretamente, por meio do trabalho não pago e pela extensiva jornada de trabalho (MOTA, 2018).

E Soares e Burginski (2021) enfatizam que na particularidade do capitalismo dependente (como é o caso do Brasil), o Estado assume papel estratégico nas intervenções e processos de valorização, acumulação e (re)produção do capital via superexploração da força de trabalho e manutenção da autocracia burguesa. Ademais, o capitalismo dependente imprime contornos particularidades à luta de classes, ao papel desempenhado pelo Estado e ao grau de desenvolvimento de forças produtivas na periferia do mundo capitalista. Tal realidade histórico-social vai implicar em desafios e limites estruturais para a universalização dos direitos sociais e sua materialização por meio das políticas sociais.

Portanto, diante desta contextura, Pereira (2016) chama atenção, ao dizer que é importante compreender a proteção social no capitalismo como processo atravessado por ambiguidades e contradições, não havendo um entendimento unívoco e linear sobre seu significado, configurações e modalidades de intervenção. Além disso, a autora destaca que no âmbito das experiências mundiais, não é possível identificar modelos puros de proteção social, o que dificulta a definição do que seja a proteção social.

É também possível dizer que a proteção social no capitalismo expressa um compromisso político-estratégico voltado para o atendimento das necessidades do capital e, ao mesmo tempo, às necessidades sociais, resultante da síntese dos interesses contraditórios das forças sociais em disputa (SOARES e BURGINSKI, 2021).

Diante disso, entende-se que o capitalismo tem forte influência na sociedade e interfere no avanço das políticas de proteção social. Pois, conforme observado, há uma forte contradição no que se refere às políticas sociais, pois, as mesmas visam sim, depois de anos de muitas lutas e conquistas a garantia dos direitos sociais, porém, ao mesmo tempo ainda alimentam o crescimento acelerado do capital e esta tem sido a intervenção do Estado durante décadas. Por isso, algo que é sempre mencionado referente às políticas sociais, que deve ter como maior foco a proteção social do indivíduo, é que mesmo com tantos avanços relacionados a essas políticas, tem havido um retrocesso muito grande dos direitos sociais. As políticas sociais mais e mais se encontram focalizadas e menos indivíduos, que deveriam estar protegidos socialmente, não têm conseguido o acesso necessário a essas políticas.

No Brasil, a proteção social se desenvolveu inicialmente tendo por base o seguro social e acabou excluindo, durante décadas, os grupos sociais não participantes do mercado de trabalho formal. Diante disto, no país, nos anos da década de 80 do século XX, o debate sobre a existência ou não de um sistema de proteção social ou de um Estado de Bem Estar no país foi decisivo nesta época (JACCOUD, 2009).

Em vista disso, a história da proteção social brasileira também é marcada pela conformação social capitalista, pelas proporções que este sistema trouxe para a sociedade, impelindo a classe trabalhadora brasileira também a viver constantemente as expressões da questão social ocasionadas pelo capital. E as políticas de Proteção Social tiveram avanços e retrocessos, até chegarem a serem consideradas políticas de direito social, uma conquista muito grande para os indivíduos da sociedade contemporânea.

No entanto, conforme já mencionado, de início, no Brasil, os direitos sociais se organizavam por meio do seguro social, um sistema que funcionava a partir de contribuição e era de caráter obrigatório garantido pelo Estado, que efetivava uma renda ao trabalhador nos casos em que a doença, invalidez, velhice ou desemprego o impediam de suprir pela sua própria força de trabalho o seu sustento. Sendo assim, somente os trabalhadores formais tinham acesso ao seguro social e os cidadãos que não eram cobertos por ele, não tinham nenhuma forma de proteção social. Por isso, o sistema de seguridade social é um grande marco da história da proteção social brasileira.

À vista disso, o progresso da proteção social no Brasil, ocorreu através da Constituição Federal de 1988, a mesma, ao afiançar os direitos humanos e sociais como responsabilidade pública e estatal, operou, ainda que conceitualmente, fundamentais mudanças, pois acrescentou na agenda dos entes públicos um conjunto de necessidades até então consideradas de âmbito pessoal ou individual. E foi nesse caminho, que inaugurou uma mudança para a sociedade brasileira ao introduzir a seguridade social como um guarda-chuva que abriga as três políticas de proteção social: assistência social, saúde e previdência social (SPOSATI, 2009).

E como resultado deste progresso, Jaccoud (2021) salienta que se pode entender que o sistema brasileiro de proteção social, está organizado atualmente, nestes três pilares. Sendo que a assistência social é de caráter não contributivo e acessível a todos os que dela necessitarem. A saúde é de acesso universal e regida pelos princípios da equidade (atendimento a cada pessoa e comunidade de acordo com suas necessidades de saúde) e da integralidade, englobando todos os tipos de serviços necessários, sendo que a política de saúde passou a ser implementada por meio do Sistema Único de Saúde – SUS. E por último, a previdência social, que tem caráter predominantemente contributivo e visa garantir renda para as situações de risco que retirem ou privem o indivíduo da participação na sua atividade economicamente ativa por situações diversas.

Assim, o sistema de proteção social da seguridade social Brasileira deve realizar a oferta pública de serviços e benefícios visando a manutenção de renda, assim como o acesso universal à atenção médica e socioassistencial frente ao conjunto de circunstâncias, quer sejam

decorrentes de riscos sociais, como doença, maternidade, acidente de trabalho, invalidez, velhice e morte; ou sejam decorrentes de situações socioeconômicas como desemprego e pobreza. Portanto, a proteção social deve enfrentar o risco ou vulnerabilidade social, as privações econômicas e sociais (JACCOUD, 2009).

E nesta mesma vertente, Sposati (2013, p.663 e 671) também enfatiza que:

A proteção social no Brasil está inserida na concepção de seguridade social, isto é, no conjunto de seguranças sociais que uma sociedade, de forma solidária, garante a seus membros. Portanto, a centralidade está no processo histórico de cada sociedade e nele o trânsito pelo qual determinadas condições sociais de dignidade e sobrevivência são asseguradas enquanto um direito social universal. A agenda de situações que são consideradas como desproteções a compor a seguridade social tem diferenciações entre as três políticas sociais. [...] O horizonte da proteção social brasileira exige a integração das três políticas de seguridade social. Esta perspectiva significa construir linhas de conexão entre os serviços das três políticas desde a base, com uma agenda que inclua a superação das questões que estão colocadas em cada uma dessas políticas.

Em face do exposto, é notório como a seguridade social, assegurada em lei pela CF de 1988, é um marco importante na história da proteção social brasileira e no avanço dos direitos sociais, dado que, através das políticas pertencentes à seguridade social (assistência social, saúde e previdência social), mais indivíduos são cobertos pela proteção social, o que antes era limitado, fechado apenas para os contribuintes do seguro social, hoje, tem uma abrangência muito maior. E essas três políticas juntas acarretam em uma grande força para a garantia dos direitos sociais. Desse modo, através da Constituição Federal de 1988, com a seguridade social, os direitos sociais (campo da proteção social) passaram de fato a serem responsabilidade do Estado, causando efeitos relevantes no que diz respeito ao desenho dessas políticas sociais, à definição dos beneficiários e dos benefícios.

Assim, a política de assistência social é uma política de proteção social não contributiva assegurada na seguridade social. E de acordo com a LOAS anotada¹⁰, a construção do direito da assistência social é recente na história do Brasil e durante muitos anos a questão social esteve ausente das formulações de políticas no país. Posto isto, a grande referência deste contexto é a Constituição de 1988, que através da mesma, confere, pela primeira vez, a condição de política pública à assistência social como política de direito social (BRASIL, 2009).

¹⁰É um documento publicado que apresenta a lei nº 8.742 de 1993, Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), porém, foi publicado com a iniciativa do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), organizado pela equipe da Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS), também com objetivo de facilitar a consulta às leis que atualmente regulamentam o direito da assistência no Brasil, com comentários e informações sobre as mesmas.

Conforme exposto, a partir deste contexto a assistência social no Brasil passa a ser vista como política de direito, pois até então, a assistência social era considerada em seu caráter caritativo e não um direito social. Neste sentido, Monteiro (2018, p.9) explana:

[...] em 1942 foi criada a Legião Brasileira da Assistência (LBA), que realizou um trabalho assistencialista com o apoio das primeiras damas, da Igreja Católica e de instituições públicas e privadas. [...] Vale informar que tal instituição permaneceu com a execução da assistência no país até o início da década de 1990. Durante o período de atuação da LBA houve um crescente aumento na situação de desigualdade social associada à renda no Brasil, conjuntura que impulsionou o Estado a tratar a assistência social como uma política pública de direitos, fato que coincide com o processo de redemocratização do país a partir do final da década de 1970 e início da década de 1980, contando com a participação popular e sindical. Dessa forma, após muitos debates e articulações políticas para o fortalecimento democrático dos direitos sociais é aprovada a Constituição Federal de 1988, reconhecendo a assistência social como dever do Estado e direito do cidadão.

Cabe destacar, que os artigos 194 e 195, mas também os artigos 203 e 204 da CF, asseguram que “a assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social” (p.122) e que “as ações governamentais na área da assistência social serão realizadas com recursos do orçamento da seguridade social, previstos no art. 195” (BRASIL, 2016, p.122).

Desta forma, alguns anos depois, a partir da CF, a Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993 é decretada e sancionada como a Lei Orgânica de assistência social. E a LOAS de 1993 em seu Art. 1, descreve a assistência social como um direito do cidadão e dever do Estado, não contributiva, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. E no seu Art. 2 expõe os objetivos da assistência social que são: a proteção à família, entre outros; o amparo às crianças e adolescentes carentes; a promoção da integração ao mercado de trabalho; a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência; e a garantia de 1 (um) salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção ou de tê-la provida por sua família (BRASIL, 2009).

É indubitável que após a CF de 1988, a LOAS se tornou um grande marco desta política como um direito social, pois, ela é um documento que trouxe à tona toda a importância, as particularidades e viés da assistência social como política de proteção social não contributiva e para quem dela necessitar. Assim, a mesma regulamentou a operacionalização da política de assistência social no campo dos direitos sociais e da proteção social pública. No Art. 16 da LOAS é descrito que as instâncias deliberativas do sistema descentralizado e participativo de assistência social, de caráter permanente e composição paritária entre governo e sociedade civil,

são: Conselho Nacional de Assistência Social; Conselhos Estaduais de Assistência Social; Conselho de Assistência Social do Distrito Federal; e Conselhos Municipais de Assistência Social. Nessa direção, compete ao Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) aprovar seu regimento interno, conforme previsto nas competências estabelecidas no Art. 18, XIII, da Lei nº 8.472, de 1993, assim sendo, a Resolução nº 53, de 31 de julho de 2008, do CNAS, aprovou o seu regimento interno (BRASIL, 2009)

Cabe destacar que a Resolução nº 237, de 14 de dezembro de 2006, do CNAS, estabeleceu diretrizes para a estruturação e funcionamento dos Conselhos de Assistência Social. Além disso, o CNAS têm caráter permanente e composição paritária entre governo e sociedade civil. É vinculado ao Poder Executivo, integrando a estrutura do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), que lhe dá apoio administrativo, assegurando dotação orçamentária para seu funcionamento, e exerce sobre ele supervisão ministerial (BRASIL, 2009).

Por conseguinte, a Resolução nº 15, de 15 de outubro de 2004, do CNAS, aprovou a Política Nacional de Assistência Social (PNAS). E conforme relata Sposati (2009), a PNAS concretiza o esforço de sistematizar o conteúdo da assistência social como política de proteção social. Como resultado disso, a PNAS é concebida como responsável por três funções: Vigilância Social - que deve ter a capacidade de detectar e monitorar as ocorrências de vulnerabilidade e fragilidade que possam causar a desproteção, além da ocorrência de riscos e vitimizações; Defesa de Direitos - que trata de uma preocupação com os procedimentos dos serviços no alcance de direitos socioassistenciais e na criação de espaços de defesa para além dos conselhos de gestão da política; e tem a função de Proteção Social - que inclui a rede hierarquizada de serviços e benefícios.

E na PNAS são apresentadas as proteções afiançadas da política de assistência social, que são a Proteção Social Básica (PSB) e a Proteção Social Especial (PSE):

A Proteção Social Básica tem como objetivos prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou, fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras).

A Proteção Social Especial é a modalidade de atendimento assistencial destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras (BRASIL, 2004, p.33 e 37).

Porém, a PSE se divide em Proteção Social Especial de Média Complexidade, que são considerados serviços de média complexidade aqueles que oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos. Já na Proteção Social Especial de Alta Complexidade são ofertados os serviços de alta complexidade, que são aqueles que garantem proteção integral para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar ou comunitário. Em relação aos serviços da PSB, os mesmos são executados de forma direta nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e em outras unidades públicas de assistência social ligadas ao CRAS e a PSE de média complexidade é coordenada e articulada nos Centros de Referência Especializados da Assistência Social (CREAS), visando a orientação e o convívio sociofamiliar e comunitário (BRASIL, 2004).

Desse modo, a PNAS de 2004 reitera a política de assistência social como política de direito social e dever do Estado, todavia, destaca que a proteção básica e a proteção especial devem abranger o público que delas necessitem, que são os indivíduos e grupos que se encontram em situação de risco ou vulnerabilidade social. E esta política torna-se fundamental no que corresponde ao seu público-alvo, justamente, porque o risco e a vulnerabilidade social fazem parte constantemente da sociedade e afetam a grande massa da população.

No entanto, por causa de um sistema de proteção social que não é focado 100% em quem realmente necessita, os cidadãos ficam à mercê da sociedade, não têm a assistência necessária para se manter como ser humano, não têm as oportunidades suficientes para viver uma vida digna e cidadã. E a pandemia da COVID-19 só agravou este cenário, que mediante as contradições sociais pertencentes ao modo de produção capitalista é tão comum. Por isso, deve-se sempre reiterar a importância da proteção social básica e da proteção social especial, bem colocadas na política de assistência social e no documento da PNAS, como fortes mecanismos de proteção social em meio às graves consequências que grande parte da população tem vivenciado, principalmente na atualidade.

Couto (2009) explica que como consequência da formulação da PNAS em 2004 e da decisão da IV Conferência Nacional de Assistência Social, depois de amplo debate, foi reafirmada a construção e normatização nacional do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), aprovadas em julho de 2005 pelo CNAS por meio da Norma Operacional Básica (NOB), nº 130, de 15 de julho de 2005. Dessa maneira, a autora ainda afirma que o SUAS está voltado à articulação, em todo o território nacional, das responsabilidades, dos vínculos e da hierarquia do sistema de serviços, benefícios e ações de assistência social, de caráter

permanente ou eventual, executados e providos por pessoas jurídicas de direito público, sob o critério da universalidade e da ação em rede hierarquizada e em articulação com iniciativas da sociedade civil.

E no SUAS também se parte do pressuposto de que o acesso à política de assistência social se dará na condição de sujeito de direitos, os quais se constroem na coletividade, mas têm como centralidade a família, tentando romper com a lógica individualista de prestação de serviços assistenciais. A organização dos serviços dentro do SUAS aponta para a necessidade de garantir a qualidade de acesso na condição de direito e de enfrentar o grande desafio de romper com uma cultura instalada e enraizada na sociedade brasileira, especialmente no que se refere ao tratamento da pobreza baseado em um viés conservador que não permite a instalação de uma cultura de direitos sociais (COUTO, 2004).

À vista disto, alguns dos objetivos e princípios organizativos do SUAS são:

Art. 2º São objetivos do SUAS:

I- consolidar a gestão compartilhada, o cofinanciamento e a cooperação técnica entre a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios que, de modo articulado, operam a proteção social não contributiva e garantem os direitos dos usuários; [...] VII- assegurar a oferta dos serviços, programas, projetos e benefícios da assistência social; [...] X- estabelecer a gestão integrada de serviços e benefícios; XI- afiançar a vigilância socioassistencial e a garantia de direitos como funções da política de assistência social.

Art. 3º São princípios organizativos do SUAS:

I- universalidade: todos têm direito à proteção socioassistencial, prestada a quem dela necessitar [...] II- gratuidade: a assistência social deve ser prestada sem exigência de contribuição [...] III- integralidade da proteção social: oferta das provisões em sua completude, por meio de conjunto articulado de serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais; IV- intersetorialidade: integração e articulação da rede socioassistencial com as demais políticas e órgãos setoriais; V- equidade: respeito às diversidades regionais, culturais, socioeconômicas, políticas e territoriais, priorizando aqueles que estiverem em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social (BRASIL, 2012, p.16).

E vale a pena também destacar as seguranças afiançadas que são reiteradas no documento do SUAS:

Art. 4º São seguranças afiançadas pelo SUAS:

I- acolhida: provida por meio da oferta pública de espaços e serviços para a realização da proteção social básica e especial [...] II- renda: operada por meio da concessão de auxílios financeiros e da concessão de benefícios continuados, nos termos da lei, para cidadãos não incluídos no sistema contributivo de proteção social, que apresentem vulnerabilidades decorrentes do ciclo de vida e/ou incapacidade para a vida independente e para o trabalho; III- convívio ou vivência familiar, comunitária e social: exige a oferta pública de rede continuada de serviços que garantam oportunidades e ação profissional [...] IV- desenvolvimento de autonomia: exige ações profissionais e sociais [...] V- apoio e auxílio: quando sob riscos circunstanciais, exige a oferta de auxílios em bens materiais e em pecúnia, em caráter transitório,

denominados de benefícios eventuais para as famílias, seus membros e indivíduos (BRASIL, 2012, p.16-17).

Perante o exposto, tanto a PNAS de 2004, como o SUAS de 2005, surgiram para retomar os princípios, diretrizes e objetivos da assistência social contidos na LOAS, mas também para repensar a estrutura da gestão, para corresponder a esses elementos da assistência social, pensando na garantia dos direitos sociais do cidadão. E as seguranças afiançadas, que aparecem nos documentos da PNAS e do SUAS, demonstram mais uma vez como a proteção social através desta política é de suma importância para a sociedade. Pois, a assistência social é para quem dela necessitar, o direito a ter uma necessidade atendida é primordial, além disso, a assistência social opera para além do indivíduo, isto é, introduz a família como núcleo de proteção social e isto na atualidade tem um peso enorme.

Isto posto, Sposati (2009) reforça que a assistência social é constitucionalmente um direito à seguridade social, nesse sentido, não é assistencialismo ou um ato de bondade do Estado. E os direitos socioassistenciais, como estabelece a LOAS enquanto direito de cidadania, se fundamentam nos direitos sociais e não se restringem à pobreza, mas compreendem benefícios e serviços de assistência social estabelecidos pelo estado, ou às vezes, em processo de consolidação, sempre derivados da CF de 1988 e da LOAS de 1993 e concernentes, primordialmente, às iniciativas estatais concentradas na proteção social, vigilância social e em defesa dos direitos dos usuários desta política com fundamento na dignidade humana (REGULES, 2005).

Em concordância com o exposto, conclui-se este tópico, enfatizando que a proteção social foi uma resposta às diversas questões postas pelo sistema capitalista. E atualmente, as políticas de proteção social fazem-se necessárias pelo contexto que tem se vivenciado, a pandemia da COVID-19, que ocasionou o agravamento de diversas expressões da questão social já existentes na sociedade. Assim, então, a seguridade social, através da Constituição Federal, tornou-se uma grande conquista no que se refere às políticas de direito e proteção social. No que corresponde à política de assistência social, a LOAS de 1993, a PNAS de 2004 e a NOB/SUAS de 2005 marcam e ratificam o importante papel desta política perante o acesso aos direitos socioassistenciais pela sociedade.

1.2. A crítica à concepção de Pobreza e Vulnerabilidade Social contida na Política de Assistência Social Brasileira.

Antes de adentrar na abordagem sobre a concepção de pobreza e vulnerabilidade social, contida na política de assistência social brasileira, é importante destacar algumas considerações conceituais de modo mais amplo. Assim sendo, é possível interpretar a pobreza como uma expressão da questão social, tal qual ela se manifesta hoje, isto é, a partir do enfraquecimento da condição salarial. E a questão da pobreza, há alguns anos, já ocupa o primeiro plano das discussões nas ciências sociais como um dos efeitos da crise da sociedade salarial. Diante dessa crise, ocorre que, acrescido ao grau de pobreza das populações, ampliam-se, entre outros, os números de indivíduos que buscam por acesso aos auxílios sociais, criando um novo quesito para a gestão capitalista (CASTEL, 2008).

E Monteiro (2018) explica que a realidade da pobreza e das desigualdades sociais no Brasil são extremamente profundas, trazendo heranças do colonialismo, do autoritarismo, da escravatura e do desrespeito aos direitos da classe trabalhadora. Tal situação de pobreza é contraditória com o processo de modernização do país, aparecendo como sinal de atraso e subdesenvolvimento, principalmente a partir do momento que a população começou a se apropriar dos espaços urbanos. A autora continua dizendo que foi a partir das primeiras décadas do século XX que o contingente de população pobre começou a tomar forma e houve aumento de suas dimensões dentro da sociedade brasileira, passando a transformar os espaços territoriais urbanos, com o surgimento dos cortiços e dos bairros periféricos, onde se amontoavam os trabalhadores desempregados e aqueles que fugiam da pobreza rural.

Nesse sentido, Almeida (2007) expõe que existe a configuração de dois Brasis: um rico e mais bem escolarizado, nas regiões centrais das grandes cidades, e outro pobre, pouco escolarizado, no interior. Em ambos, há a súplica por um Estado que atenda às demandas sociais de seus cidadãos. E mesmo o Brasil sendo uma nação em desenvolvimento, o país é um dos países campeões em concentração de renda e, por isso, possuidor de uma injusta distribuição dos resultados da riqueza material e imaterial, o que significa falar em desigualdade de renda e de oportunidades. Desse jeito, pode-se afirmar que o Brasil não conseguiu, e continua assim, oferecer ao conjunto de sua população, um estado de bem-estar que assegure a todos renda, saúde, assistência social, escola, moradia, transporte, infraestrutura, segurança, dignidade, entre outros.

Yazbek (2001, p.35) ao falar sobre pobreza, relata que:

A violência da pobreza é parte de nossa experiência diária. Os impactos destrutivos das transformações em andamento no capitalismo contemporâneo vão deixando suas marcas sobre a população empobrecida: o aviltamento do trabalho, o desemprego, os empregados de modo precário e intermitente, os que se tornaram não empregáveis e supérfluos, a debilidade da saúde, o desconforto da moradia precária e insalubre, a

alimentação insuficiente, a fome, a fadiga, a ignorância, a resignação, a revolta, a tensão e o medo são sinais que muitas vezes anunciam os limites da condição de vida dos excluídos e subalternizados na sociedade. Sinais que expressam também, o quanto a sociedade pode tolerar a pobreza e banalizá-la e, sobretudo a profunda incompatibilidade entre os ajustes estruturais da economia à nova ordem capitalista internacional e os investimentos sociais do Estado brasileiro.

À vista disto, percebe-se como a pobreza é enraizada na sociedade brasileira e isso é consequência da enorme desigualdade social existente no país, tanto regional, como local, em cada lugar do Brasil, existe suas disparidades, nas várias crises que o povo brasileiro vem sofrendo ao longo dos anos, por péssimas administrações governamentais e por um sistema capitalista, que desde o seu início vem gerando uma extrema riqueza para si e vem explorando e empobrecendo cada vez mais a classe trabalhadora.

E na contemporaneidade não é diferente, ao estudar sobre o contexto da classe trabalhadora e o sistema capitalista, tendo como embasamento Karl Marx (1818-1883), nota-se como não mudou muita coisa, pois, apesar da conquista dos direitos humanos e sociais, a classe trabalhadora, continua trabalhando cada vez mais, para garantir a sua sobrevivência e das suas famílias, contudo, ainda quem continua se ampliando e enriquecendo de uma forma exorbitante é o capital.

Em relação à vulnerabilidade social, compreende-se que as múltiplas vulnerabilidades possuem particularidades variáveis, e, por isso, não podem ser vistas de forma isolada e sem interlocuções com os contextos sociais e inseridas nas políticas sociais. Dessa forma, a vulnerabilidade social está associada às informações que se acolhe do meio social e, como se acessa os serviços públicos para assegurar os direitos sociais, tais como, educação, trabalho, saúde, moradia, participação, dentre outros, rompendo com normas violentas e buscando qualidade de vida e bem-estar social. A partir disso, é pertinente destacar o contexto histórico-social-cultural, considerando suas subjetividades e percepções que cada sujeito constrói sobre direito (*MUSIAL* e *GALLI*, 2019).

Assim, a vulnerabilidade também pode ser entendida como o desajuste entre ativos e a estrutura de oportunidades, provenientes da capacidade dos atores sociais de aproveitar oportunidades em outros âmbitos socioeconômicos e melhorar sua situação, impedindo a deterioração em três principais campos: os recursos pessoais, os recursos de direitos e os recursos em relações sociais (*MONTEIRO*, 2011). Isto posto, a vulnerabilidade social se constitui como construção social, enquanto produto das transformações societárias, assumindo diferentes formas de acordo com os condicionantes históricos. Sendo que essas transformações

acabam por desencadear fundamentais mudanças na esfera da vida privada, acentuando fragilidades e contradições (MONTEIRO, 2011).

Dessa maneira, Gabatz (2015, p.42 e 46) menciona que:

As situações de vulnerabilidade são constitutivas de uma sociedade fundada na desigualdade e guiada por uma lógica que reproduz a divisão desproporcional de ativos físicos, pessoais e sociais. Em países, como o Brasil, com condições desfavoráveis na geração de oportunidades, o que ocorre é um agravamento da situação de vulnerabilidade para determinados grupos específicos (negros, indígenas, deficientes), por serem alvos de discriminação étnica, religiosa e cultural. [...] A exclusão e a vulnerabilidade são problemas sociais que atingem a todos, indistintamente. A alguns por privá-los dos elementos essenciais para uma vida digna e cidadã. A outros, por impor as incertezas em relação ao futuro. A vivência real da exclusão e da vulnerabilidade acontece numa multiplicidade de dolorosas experiências e privações, e por outro lado, de inclusões panfletárias de uma mentalidade que subtrai o senso crítico no tocante às contradições da sociedade contemporânea.

Perante o exposto, pode-se dizer que tanto a pobreza como a vulnerabilidade social são expressões da questão social. Os indivíduos também se encontram em situação de vulnerabilidade social mediante as diversas desigualdades existentes, pelo desemprego, pela falta de renda, assim como outras situações. Mas é interessante mencionar que muitos indivíduos, nessa situação de vulnerabilidade, nem sempre estiveram assim, nessa posição. No entanto, como nos últimos tempos de avanço do ultra neoliberalismo bolsonarista no Brasil (principalmente no contexto pandêmico) tem havido um retrocesso dos direitos humanos e sociais, um descaso dos governantes com a população brasileira e o agravamento das expressões da questão social, muitos indivíduos vão se encontrando à mercê da sociedade, reféns de um sistema que não se preocupa com o bem-estar do ser humano. E conseqüentemente, vai acontecendo um aprofundamento da vulnerabilidade social, que assim como a pobreza, estão bem presentes na sociedade brasileira.

No que corresponde à concepção de pobreza contida na política de assistência social, Carneiro e Araújo (2015) afirmam que a política possui objetivos amplos que têm como horizonte o enfrentamento da pobreza e da desigualdade. E a partir da NOB/SUAS de 2005, as autoras explicam que na assistência social há uma visão restritiva de pobreza ancorada na concepção de pobreza absoluta, que é ressaltada em denominações como população em situação de exclusão pela pobreza, população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da exclusão social. Trata-se de concepções que tem historicamente servido para legitimar a discriminação dos pobres, além de justificar e fundamentar programas sociais que não enfrentam a pobreza.

Outro aspecto relevante identificado pelas autoras na documentação da política de assistência social diz respeito às denominações utilizadas para definir os pobres, a partir de designações como população em situação de risco e vulnerabilidade social ou excluída e vulnerável. Isto acontece, porque as designações utilizadas assumem significados distintos, não só no âmbito do projeto político mais amplo que orienta a formulação da política, mas na sua dinamicidade, nas suas dimensões política e operacional. Assim, o pobre, o extremamente pobre, o vulnerável ou em situação de risco se tornam designações legítimas porque são postas em prática, consolidam uma identidade, mediante programas sociais que mediatizam dividendos concretos, acesso à fonte de renda e serviços sociais, o que por sua vez legitima a necessidade como condição permanente e a intervenção estatal como necessária (CARNEIRO e ARAÚJO, 2015).

As mesmas autoras, afirmam que os trabalhadores em condição de pobreza assistidos pelos programas assistenciais passam a compor o que denomina de coletivo de destinos, objeto da ação pública da política de assistência social, classificados a partir da ausência, sobretudo de renda. Assim, são definidos pela relação de dependência de instituições públicas ou privadas na concessão de benefícios, segundo o grau de carência e miserabilidade e como sujeitos dinamizadores do mercado na medida em que sua renda permite certo consumo, ainda que em níveis baixos. Em vista disso, entende-se que, apesar da nova configuração da assistência social, os beneficiários permanecem como cidadãos em negativo, destituídos de condições materiais, mas, sobretudo, vistos como dependentes, acomodados e passivos em relação à sua própria condição (CARNEIRO e ARAÚJO, 2015).

Sendo assim, Carneiro e Araújo também mencionam que:

A questão da pobreza na política de assistência social, como outras políticas constitutivas do Sistema de Proteção Social Brasileiro, passa a ter suporte no princípio de focalização, tanto nas ações destinadas aos trabalhadores tradicionalmente excluídos do mercado de trabalho, como aos trabalhadores que, vitimados pelo desemprego e pela precarização das relações de trabalho, passaram a se constituir, tal como aqueles, frações denominadas vulnerabilizadas pelo atual modelo de acumulação do capital. A construção de situações caracterizadas como de risco e vulnerabilidade social, bem como os critérios de elegibilidade que definem quem são os pobres, os extremamente pobres, os excluídos, os incapacitados para o trabalho, criam e consolidam situações como categorias de ação prática, além de (re)inserir e legitimar representações sociais desqualificadoras atribuídas aos segmentos sociais segundo sua posição nas relações de trabalho a exemplo de dualidades como trabalhadores e pobres, excluídos e incluídos, dentre outras. Opera-se aqui um deslocamento que restringe a identidade dos trabalhadores para tão somente pobres (2015, s/p).

A partir da abordagem apresentada, tendo como base os documentos da política de assistência social, ressalta-se que neste estudo concorda-se com a leitura crítica sobre o

significado da pobreza, e conclui-se que um indivíduo em uma situação de pobreza ou mesmo extrema pobreza, não se encontra nessa situação porque simplesmente escolheu isso para si, mas porque vive em um sistema que não contribui para o seu crescimento na sociedade, que não lhe dá oportunidades e não é somente pela exclusão, mas por diversos fatores que contribuem para esta condição.

E percebe-se que mesmo com os avanços em relação à política de assistência social, muita das vezes, é esquecido que os trabalhadores no mercado de trabalho também são vítimas do sistema, vivem constantemente a precarização das relações de trabalho e são vulneráveis perante a acumulação do capital. E conseqüentemente, na política de assistência social acaba acontecendo uma focalização, a partir de critérios que definem quem são os pobres, os extremamente pobres, os excluídos e os vulneráveis. Entretanto, esses indivíduos, mesmo com os benefícios, pois, recebem de acordo com a posição que se encontram também, continuam como negativos na sociedade e com limitações no acesso ao atendimento das necessidades diárias.

No que se refere à noção de vulnerabilidade social contida na política de assistência social, Musial e Galli (2019) relatam que é possível encontrar diversas características em volta da frase “cidadãos e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos”. E nota-se que a vulnerabilidade social é exemplificada, como pobreza, pela privação ou fragilização de vínculos afetivo-relacionais e de pertencimento social. E esta exemplificação, abrange todo e qualquer sujeito, pois, implica em adentrar em contextos em que esse sujeito está inserido. Logo, a fragilidade é um constructo móvel e complexo no sistema, identificando muitos fatores que representam para o sujeito: momentos e contextos de intervenção, bem como, acesso às medidas de seguranças sociais como responsabilidade pública da assistência social, que servem para o fortalecimento desse sujeito.

Porém, a vulnerabilidade é caracterizada por um somatório de situações, também deixando certa vagueza no texto, sem esclarecimentos, sendo necessário o aprofundamento desses termos. E o que chama a atenção no decorrer do texto da política de assistência social brasileira, é principalmente pela centralidade dos termos de risco e vulnerabilidade na estruturação da política: estão associados às situações as quais os sujeitos estão expostos e aos próprios sujeitos demandatários da assistência social, o que se torna fundamental para definir o público da assistência social e as situações que competem à área e o nível de atenção em que o sujeito está inserido. Todavia, possibilitando uma série de indagações como: qual a origem dos vocábulos? Por que foram introduzidos na PNAS? Seriam os termos riscos e vulnerabilidades sinônimo de pobreza? (ALVARENGA, 2012).

Posto isso, é necessário transcender o olhar do termo vulnerabilidade, considerando as especificidades, propondo renovar as metodologias de intervenção para atender as necessidades do indivíduo e da coletividade. Isso permite rever práticas tradicionais, repensando uma abertura de novos caminhos de intervenção na comunidade, considerando seus processos históricos e sociais e contribuindo na potencialização dos sujeitos sociais (MUSIAL e GALLI, 2019).

Todavia, ainda em relação à concepção de vulnerabilidade social na PNAS, Sposati (2009) também relata que a mesma tem recebido interpretações diferenciadas e a primeira delas pode trazer um estigma ao carimbar alguém de vulnerável. Digamos que, do mesmo modo que se pode aplicar o conceito de pobre, carente, excluído como estigmas, também se pode aplicar os conceitos de vulnerabilidade e de vulnerável. Trata-se do uso de uma categoria como o designativo de alguém, dessa maneira, o designativo é usado como forma de redução social e, até mesmo, culpabilização do indivíduo por sua fragilidade. Para encontrar outra aplicação, é preciso construir o sentido de vulnerabilidade social relacionada a um dado risco social, nessa ótica o sentido é de ser vulnerável a uma dada ocorrência, estar mais sujeitado por algumas vivências e capacidades já instaladas.

Assim:

O exame da vulnerabilidade social diz respeito à densidade e à intensidade de condições que portam pessoas e famílias para reagir e enfrentar um risco, ou, mesmo, de sofrer menos danos em face de um risco. Seria até a vivência de situações de quase-risco. A vulnerabilidade, como o risco, também tem graduação, ao abranger os mais e os menos vulneráveis, isto é, os mais e os menos sujeitos a um risco; ou a serem mais, ou menos, afetados quando a ele expostos. Portanto, podem-se identificar dois planos: o das fragilidades e o da incapacidade em operar potencialidades. No caso, atuar com vulnerabilidades significa reduzir fragilidades e capacitar as potencialidades. Esse é o sentido educativo da proteção social, que faz parte das aquisições sociais dos serviços de proteção. O olhar da vulnerabilidade não pode ser só da precariedade, mas também o dimensionamento da capacidade ou, como tenho preferido, da resiliência, isto é, da capacidade de resistência a confrontos e conflitos (SPOSATI, 2009, p.35).

Em relação à concepção de vulnerabilidade social contida na política de assistência social, constata-se que a dimensão deste termo inclui diversas pessoas e suas realidades, contudo, percebe-se lacunas em sua definição. E assim como a pobreza, reitera-se que um indivíduo em uma situação de vulnerabilidade, também é mais uma vítima de um sistema que não contribui para o seu crescimento pessoal, para a sua independência de conseguir suprir todas as suas necessidades.

E conforme exposto pelos autores, deve-se de fato compreender o que é vulnerabilidade social e a partir dos fatores geradores da mesma, entender o contexto histórico e social dos indivíduos que se encontram nesta situação. A pobreza e a vulnerabilidade, como já discutido são expressões da questão social, então, é preciso que as políticas de proteção social, como a assistência social, priorizem as pessoas que estão expostas a esta realidade, que são seres humanos e sujeitos de direito, que merecem e tem o direito a uma vida digna e cidadã, a ter uma proteção social que sempre os priorizem.

A SAGI/MDS (2015) explica que a pobreza é multidimensional, e pode ser entendida, em sentido político-normativo, como a situação de privação de acesso aos meios econômicos e às políticas públicas que asseguram a cidadania plena. E requer para sua superação uma estratégia abrangente de programas sociais, de natureza universal, alocativa e redistributiva, cujo monitoramento e avaliação demanda um conjunto de indicadores específicos de programas. Entre estes, o indicador resultante da integração de duas abordagens de mensuração complementares: a pobreza monetária (baseada em linha de pobreza) e vulnerabilidade social (baseada em escala de privações de acesso a direitos, bens e serviços).

Assim, ainda de acordo com a SAGI/MDS (2015) os indicadores de pobreza multidimensional devem ser capazes de refletir os efeitos dessa estratégia integrada de políticas sociais. Assim sendo, as políticas e programas sociais com efeitos principais sobre a pobreza monetária é a valorização do salário-mínimo; dinamização do trabalho; formalização da mão de obra; qualificação profissional; geração de renda; concessão de aposentadorias; e transferência de renda. E as políticas e programas sociais com efeitos principais na promoção do acesso a direitos sociais, bens e serviços é o acesso a alimentos; acesso à escola básica, acesso ao ensino superior; atendimento à saúde; ampliação aos serviços urbanos; moradias subsidiadas; e acesso a crédito para bens. Dessa maneira, o indicador de pobreza multidimensional é a combinação da medição da pobreza monetária e da abordagem de vulnerabilidade social.

Portanto, conclui-se dizendo que este estudo adota a concepção de pobreza, na perspectiva multidimensional a partir de uma leitura crítica de seus determinantes históricos, econômicos e sociais nas sociedades capitalistas. Sendo assim, a pobreza e a vulnerabilidade social, não existem somente pela questão do desemprego e conseqüentemente pela falta de renda, mas também pela falta de acesso aos direitos sociais e as oportunidades, pois, quanto mais restritivo o acesso a cidadania, no sentido de acesso aos serviços sociais públicos, mais se agudiza o risco à pobreza e à vulnerabilidade social.

1.3. Tempos de Pandemia da COVID-19 e o agravamento das expressões da Questão Social: as particularidades do contexto brasileiro e amazonense.

É indubitável que a pobreza e a vulnerabilidade social são inerentes à sociedade capitalista, evidenciadas também pelas fortes opressões vivenciadas pela classe trabalhadora neste sistema econômico determinante da desigualdade social. Assim sendo, a pobreza e a vulnerabilidade social fazem parte das expressões da questão social. E na atualidade, o mundo tem vivenciado a pandemia da COVID-19, no caso brasileiro, desde 2020, e com isso, houve um agravamento da pobreza e da vulnerabilidade social neste contexto pandêmico e por conta das contradições sociais decorrentes do modo de produção capitalista, a humanidade mais uma vez tem experienciado uma crise que afetou a todos, porém, de forma mais aprofundada, aqueles que tem menos renda, menos meios de sobrevivência.

Mas, eis a questão: Por que tem se vivenciado uma pandemia e não uma epidemia ou endemia? De acordo com o Instituto Butantan (2021), desde o final de 2019 a palavra pandemia se tornou comum no dia a dia, sendo assim, é preciso saber a sua diferenciação de outras expressões que também indicam a proliferação de doenças, como surto. Então, uma doença se torna uma pandemia quando atinge níveis mundiais, ou seja, quando determinado agente se dissemina em diversos países ou continentes, usualmente afetando um grande número de pessoas. E cumpre destacar que quem define quando uma doença se torna esse tipo de ameaça global é a Organização Mundial da Saúde (OMS). No entanto, uma pandemia pode começar como um surto ou epidemia, diante disso, deixa-se claro que surtos, pandemias e epidemias têm a mesma origem e o que muda é a escala da disseminação da doença.

O Instituto Butantan (2021) ainda expõe que os primeiros relatos de casos de SARS-CoV-2 ou coronavírus, surgiram no fim de 2019 na cidade de Wuhan, na China e em março de 2020, o vírus já havia se disseminado globalmente, levando a OMS a declarar a pandemia. Outro exemplo de pandemia bastante conhecido é a gripe espanhola, que afetou o mundo em 1918, sendo a primeira de duas pandemias causadas pelo influenza vírus H1N1, a segunda ocorreu em 2009. A gripe espanhola se disseminou globalmente principalmente devido à movimentação de tropas durante a 1ª Guerra Mundial e matou de 30 a 50 milhões de pessoas. E o ICTQ – Instituto de Ciência, Tecnologia e Qualidade (2021), através de informações divulgadas pela Revista Galileu¹¹, caracterizou as principais pandemias que assolaram a humanidade, expostas no Quadro 01.

¹¹Revista pertencente a emissora Globo.

PRINCIPAIS PANDEMIAS DA HISTÓRIA DA HUMANIDADE	
TIPO DE PANDEMIA	CONTEXTO HISTÓRICO
Peste Bubônica	Causada pela bactéria <i>Yersinia pestis</i> , a peste bubônica pode se espalhar por meio do contato com pulgas e roedores infectados. Historicamente, a doença ficou conhecida como a causadora da Peste Negra e estima-se que, no total, no ano de 1348, a praga possa ter reduzido a população mundial de 450 milhões de pessoas para 350 milhões.
Varíola	A varíola assombrou o mundo por mais de 3 mil anos, pois, sua transmissão, por meio do vírus <i>orthopoxvirus variolae</i> , acontecia de uma pessoa para outra, por vias respiratórias. Felizmente, graças à campanha de vacinação em massa, a doença foi erradicada do planeta em 1980.
Cólera	Em 1817, aconteceu a primeira epidemia global de cólera, responsável por vitimar centenas de milhares de pacientes. A partir de seu surgimento, a bactéria <i>Vibrio cholerae</i> sofreu muitas mutações, causando novos ciclos epidêmicos de tempos em tempos. Por isso, a doença ainda é considerada uma pandemia. A transmissão acontece a partir da ingestão de água ou de alimentos contaminados, sendo que os casos mais comuns são notificados em países subdesenvolvidos. Estima-se que a cólera afete de 3 a 5 milhões de pessoas em todo o mundo e tenha sido a causa de 58.000 a 130.000 mortes em 2010. E embora atualmente seja considerada uma pandemia, a doença é rara em países desenvolvidos e existe uma vacina para a doença, entretanto ela não é 100% eficaz, já o tratamento é realizado por meio de antibióticos.
Gripe Suína (H1N1)	O vírus H1N1, responsável por causar a popularmente conhecida gripe suína, foi o primeiro patógeno a causar uma pandemia no século 21. Após seu surgimento em porcos, em 2009, ele se disseminou em ritmo acelerado por outros países, matando cerca de 16 mil pessoas. Com contágio semelhante à COVID-19, a transmissão acontece a partir de gotículas respiratórias no ar ou em superfícies contaminadas.

Quadro 01: Principais Pandemias da História da Humanidade

Elaboração Própria

Fonte: ICTQ. INSTITUTO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E QUALIDADE. 05 Principais Pandemias da História. 2021.

À vista disso, é notável como a humanidade tem experimentado diversas pandemias, que afetaram milhares e milhares de pessoas em várias partes do mundo, causando mortes e infecções. E as pandemias também evidenciam a desigualdade social existente nos países. Um exemplo disso é a cólera, que é tratável, mas, afeta principalmente os países em desenvolvimento, com grande índice de pobreza e extrema pobreza, aonde uns tem mais e outros não tem quase nada, aonde a maioria vive em situações precárias, sem qualidade de vida, sem as condições necessárias para suprir o básico.

Além disso, tem a questão da busca por tratamento, por esperanças de sobreviver ao vírus dessas doenças, e como caso mais recente de pandemia, que é a pandemia da COVID-19, tem-se visto o descaso com a população menos favorecida, pois, muitos morreram sim por negligência, por falta de acesso, por não ter recursos suficientes, entre outras situações. Posto isto, as pandemias de uma forma ou outra, geram crises e sempre quem sofre as profundas consequências postas por esta realidade é a grande massa da população, que não tem o suporte necessário para se manter com dignidade.

Desta forma, a pandemia ocasionada pelo surgimento do coronavírus, não ocasionou somente milhares de mortes e infecções, mas constituiu-se como uma crise sanitária que agravou as expressões da questão social.

Costa, Sales e Barcelos (2018, p.323) explanam sobre as expressões da questão social dizendo que:

Em cada momento histórico as expressões da questão social vão ganhando outras formas, formas essas que chamamos de novas expressões da questão social, podendo se observar que está cada vez mais evidente e exposta na coletividade, destacando-se o desemprego que está atrelado à falta de mão de obra qualificada e a substituição por máquinas, falta de saneamento básico, violência que se manifesta em diversas formas, analfabetismo, ausência de moradias adequadas, fome, uso de álcool e outras drogas, que estão relacionados à desigualdade social. Contexto no qual são ínfimas as famílias que tem acesso aos serviços públicos, fazendo com que a sociedade se torne cada vez mais vulnerável, aumentando o número de famílias que vivem em condições desumanas e degradantes.

Santos (2012) enfatiza que, embora não seja homogênea a concepção de questão social entre os Assistentes Sociais, boa parte dos autores filiados à tradição marxista considera que ela não é se não 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 o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e da repressão. E devemos nos esforçar, como categoria, para apontar as características e formas de ser de cada expressão da questão social enquanto fenômeno singular e, ao mesmo tempo, universal, cujo fundamento comum é dado pela centralidade do trabalho na constituição da vida social. (IAMAMOTO; CARVALHO, 1995 *apud* SANTOS, 2012).

Isto posto, Iamamoto (2015) menciona que a mundialização do capital gera e também reproduz, de forma ampliada a questão social no mundo e não só em países considerados pobres, com maior índice de desigualdade social e disparidades políticas, econômicas, religiosas, de gênero, entre outros. E as mais visíveis expressões da questão social são: o

desemprego, a distribuição desigual de renda e a ampliação da pobreza, que acabam ocasionando a desigualdade nos estratos socioeconômicos, de gênero e localização geográfica urbana e rural, entre outras ocasiões.

Com base no pensamento dos autores, percebe-se que quando os sujeitos se encontram em situação de vulnerabilidade social, em condições precárias e desumanas, eles estão vivenciando as expressões da questão social. E essas expressões ganham maior visibilidade e há um agravamento das mesmas, a partir da disparidade entre a classe operária e classe burguesa, através do sistema capitalista, um sistema opressor, que se apropria da força de trabalho e suga o trabalhador até o seu limite mediante a exploração. Mas, as crises também geram o agravamento dessas expressões, como tem se observado na crise gerada pela pandemia da COVID-19, em que muitos indivíduos de fato perderam seus trabalhos e isso acarretou na falta de renda, na fome, no empobrecimento, entre outras situações.

A partir dos dados apresentados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2021), pôde-se constatar, no Brasil, que a taxa de desocupação, ou seja, de desempregados no ano de 2021, foi de 14,7% no trimestre fechado em abril, 0,5 ponto percentual acima do trimestre encerrado em janeiro (14,2%). Consequentemente, o número de desempregados variou entre 3,4%, com mais de 489 mil pessoas desocupadas, totalizando 14,8 milhões buscando um trabalho no país.

Logo, a analista da pesquisa, Adriana Beringuy, cita que o cenário foi de estabilidade da população ocupada (85,9 milhões) e crescimento da população desocupada, com mais pressão sobre o mercado de trabalho e que quando se observa que o nível de ocupação (48,5%) continuou abaixo de 50% desde o trimestre encerrado em maio do ano anterior (2020), isto indica que menos da metade da população em idade para trabalhar estava ocupada no país nesses tempos de pandemia (IBGE, 2021).

Outra área que também foi bastante afetada em decorrência da pandemia, foi a da segurança alimentar, que de acordo com o Inquérito Nacional sobre Insegurança Alimentar no Contexto da pandemia da COVID-19 no Brasil, uma pesquisa que foi realizada pela Rede Penssan¹² nos últimos meses do ano de 2020, indicou que 19 milhões de brasileiros passaram fome e mais da metade dos domicílios no país enfrentou algum grau de insegurança alimentar.

Diante disso, estima-se que 55,2% dos lares brasileiros, ou seja, o correspondente a 116,8 milhões de pessoas, conviveram com algum grau de insegurança alimentar no final de 2020 e 9% deles vivenciaram insegurança alimentar grave, isto é, passaram fome, nos três

¹²Rede Brasileira de Pesquisa em Soberania e Segurança Alimentar e Nutricional

meses anteriores ao período de coleta da pesquisa, que foi feita em dezembro de 2020, em 2.180 domicílios (AGÊNCIA BRASIL, 2021).

A pesquisa ainda indicou, que neste período a fome existiu em 11,1% dos domicílios chefiados por mulheres, e outros 15,9% enfrentaram insegurança alimentar moderada. Quando a pessoa de referência é um homem, os números são menores, a fome atingiu 7,7% dos domicílios e outros 7,7% estavam na situação de insegurança alimentar moderada. No Norte e no Nordeste do Brasil, a fome atingiu 18,1% e 13,8% dos domicílios, respectivamente, contra menos de 7% nas demais regiões do país, superando a média de 9% referente a todo o território nacional. Dessa maneira, durante a pandemia, a insegurança alimentar afetou também os não pobres, com renda familiar *per capita* (por indivíduo) superior a um salário mínimo, conforme exposto na pesquisa (AGÊNCIA BRASIL, 2021).

Referente à pobreza e a vulnerabilidade social nesta contextura, de acordo com o Centro de Estudos Estratégicos da Fiocruz (CCE-FIOCRUZ,2021), depois de um ano da maior pandemia sanitária mundial anunciada pela OMS em 11 de março de 2020, o Brasil ficou mais desigual e muito mais faminto. No caso, de acordo com o PNUD¹³ e o Banco Mundial¹⁴, em 2019, o Brasil era o sétimo país mais desigual do mundo, atrás apenas de nações africanas e o Brasil possuía 51,7 milhões de brasileiros abaixo da linha da pobreza, 24,7% do total da população com uma renda mensal de R\$387,07. E no segundo trimestre de 2020 a desigualdade de renda bateu recorde no Brasil, foi o que apontou o estudo da FGV Social¹⁵.

O CEE-FIOCRUZ (2021) ainda relatou que o estudo da FGV Social, também investigou sobre a renda média dos brasileiros na pandemia, para além do problema da desigualdade. E os números confirmaram que houve sim queda significativa na renda do trabalho da população, 20,1% foi o tamanho da queda na renda média da população brasileira no segundo trimestre do ano de 2020, em comparação com os três primeiros meses deste mesmo ano. Com isso, a queda de renda da população alcançou diferentes níveis. Os 10% mais ricos também tiveram perdas nos rendimentos, mas não tão substanciais como a população de menor renda que foi duramente atingida. E entre agosto de 2020 a fevereiro de 2021, no Brasil, cerca de 17,7 milhões de pessoas

¹³Dados apresentados no relatório de desenvolvimento humano divulgados pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD).

¹⁴Romminger (2004) em seu trabalho sobre “O Grupo Banco Mundial: origem, funcionamento e a influência do desenvolvimento sustentável em suas políticas” explica que o Banco Mundial surge com a criação do Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD) durante a Conferência de *Bretton Woods*, em 1944, em resposta às necessidades de promoção da reconstrução europeia no pós-guerra e o desenvolvimento das nações não desenvolvidas. Ou seja, o Banco Mundial é uma instituição financeira internacional que efetua empréstimos a países em desenvolvimento.

¹⁵Dados apresentados no estudo “Efeitos da pandemia sobre o mercado de trabalho brasileiro” pelo Centro de Políticas Sociais da Fundação Getúlio Vargas.

voltaram à pobreza, passando de 9,5 milhões (4,5% da população) para 27,2 milhões em fevereiro (12,8% da população).

Em relação ao *locus* deste estudo, a cidade de Manaus, no estado do Amazonas, o G1 Globo (2020) tendo como base os dados do IBGE, expõe que nos meses de janeiro a março de 2020, em comparação com os últimos três meses de 2019, Manaus foi a capital com a maior taxa de desemprego (18,5%) em todo o país e o Amazonas ficou em 10^o colocado no ranking nacional (14,5%) entre os estados com maior índice de desemprego. E por conta da pandemia da COVID-19, na capital amazonense, nesta época, o funcionamento do comércio considerado não essencial estava fechado e a indústria também adotou medidas de enfrentamento ao coronavírus, com demissões e paralisações na força de trabalho.

Ainda de acordo com o G1 Globo (2020), os setores que mais demitiram nesse período foram a construção civil, com a perda de 17 mil postos de trabalho, a administração pública, com demissão de 15 mil trabalhadores, a indústria, com 7 mil demissões, a agropecuária e o serviço doméstico, cada um com menos 6 mil postos de trabalho e o setor de alojamento e alimentação, com 2 mil demissões registradas. Na análise do economista Edberto Rodrigues (contida na referida reportagem do G1 Globo), o crescimento do desemprego pode ser atribuído às medidas de isolamento social tomadas em virtude da pandemia e muitos profissionais, nesse cenário de incertezas, viram a informalidade como uma válvula de escape numa tentativa de auferir renda para fazer jus às suas despesas e compromissos.

O Amazonas Atual¹⁶ (2021) expôs que no primeiro trimestre de 2019 a janeiro de 2021, a pobreza no Amazonas subiu de 46,7% para 49,7% da população, segundo pesquisa do economista Daniel Duque, da FGV, este período abrange justamente a pandemia da COVID-19, que teve seus primeiros casos confirmados no estado em março de 2020. Considerando a população estimada pelo IBGE de 4.269.995, o número de pobres no Amazonas era de 2.122.187 habitantes, quase a metade da população. Dos 26 estados e mais o Distrito Federal, apenas Acre, Pará e Tocantins, todos da região Norte, não registraram aumento no índice de pobreza e o Amazonas teve o 16^o maior crescimento, com variação de 3%. A inflação e o desemprego crescentes e a perda do rendimento real de muitos trabalhadores que mantiveram o trabalho sob condições diferenciadas durante a pandemia, foram apontados por Duque como principais motivos do aumento da pobreza e da extrema pobreza.

¹⁶Jornal Online do Amazonas. Disponível em: <https://amazonasatual.com.br/>

Apesar de poucos dados e da dificuldade de se encontrar dados referentes à questão da pobreza e da vulnerabilidade social na cidade de Manaus neste contexto pandêmico ou mesmo em outros tempos, se percebe através das mídias, das redes sociais, de conversas informais, de situações do dia a dia, como a população manauara foi afetada em decorrência do novo coronavírus. No ano de 2020 houve muitas mortes e infecções no município, porém, em janeiro de 2021, com o descobrimento de uma nova variante da COVID-19, uma nova cepa em Manaus, a cidade viveu um dos momentos mais difíceis de sua história, pois, por falta de leito, de atendimento, mas, principalmente pela falta de oxigênio, houve mais mortes nos meses de janeiro e fevereiro de 2021, do que nos últimos quatro meses de 2020. Isto também, reflete a precariedade no sistema de saúde em Manaus e a péssima gestão e descaso dos governantes.

Mas além disso, a capital amazonense também vivenciou as expressões da questão social ocasionadas pela pandemia, tais como desemprego, falta de renda, pobreza e extrema pobreza, entre outros, ou seja, o agravamento dessas expressões. E é nesse sentido, que é preciso discutir a importância das políticas de proteção social, especialmente a política de assistência social, que deve ser para quem dela necessitar, que tem como público-alvo, indivíduos que se encontram na situação de pobreza ou extrema pobreza, risco ou vulnerabilidade social. Pois, conforme já citado, a pobreza e a vulnerabilidade social são determinadas pela lógica de produção capitalista e a grande massa da população brasileira vive esta realidade diariamente, a minoria tem cada vez mais e a maioria tem cada vez menos, este é o sistema de desigualdade social da sociedade atual.

Sobre esta realidade, Leite e Rodrigues (2020) enfatizam que diante deste período pandêmico tem-se o agravamento de uma grande problemática no Brasil, a questão da pobreza, com o fechamento de postos de trabalho, aumentando do índice de desemprego e conseqüentemente a falta de renda. Nesse sentido, através da expansão do capital e da precarização no mundo do trabalho, a pobreza torna-se um risco social maior ainda. E os indivíduos que se encontram nessas situações, tornam-se pessoas vulneráveis, sendo a vulnerabilidade um estado ou a qualidade em que algo se encontra vulnerável e a pobreza e o desemprego são grandes fatores para o estado de vulnerabilidade social.

Neste contexto vigente, Leite e Rodrigues (2020, p.256) afirmam que se pode refletir:

sobre as políticas sociais, que se destacam em meio aos problemas que são inerentes ao sistema capitalista, como a desigualdade social, luta de classes, aumento da pobreza, desemprego, entre outros. E é nesse sentido que se entende a importância da viabilização da política de assistência social, que através da sua proteção social, ampara o indivíduo em situação de risco ou vulnerabilidade social, principalmente através dos programas de geração de renda, que são formas de enfrentamento nesses

momentos em que o sujeito se depara com uma situação delicada, principalmente nessa época de pandemia, onde muitas famílias foram afetadas tanto na questão do desemprego como na questão da saúde.

A pandemia da COVID-19 de fato aprofundou a pobreza e a vulnerabilidade social e a cidade de Manaus foi apenas um dos lugares afetados por ela. E a pandemia chegou de surpresa e alcançou uma proporção gigantesca muito rápido, agravando as problemáticas sociais existentes. E é neste cenário, que a política de assistência social como forma de proteção social deve criar novos mecanismos de proteção e aprimorar as suas principais formas de enfrentamento que amenizam a situação de indivíduos que se encontram no estado de vulnerabilidade social, para um maior alcance da população. Mas também, faz-se necessário preparar seus profissionais, para o hoje e para o futuro, tendo em vista a necessidade de abordar novas situações e que possivelmente levarão bastante tempo para serem resolvidas.

Por essa razão, é necessário problematizar o acesso aos serviços sociais neste contexto pandêmico, como o acesso à educação e o acesso aos serviços básicos da saúde, que foram bastante afetados nesta conjuntura de crise sanitária. O Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) divulgou uma pesquisa que reúne dados sobre os impactos e as respostas educacionais decorrentes da pandemia da COVID-19, portanto, a pesquisa mostrou que o percentual de escolas brasileiras que não retornaram às atividades presenciais no ano letivo de 2020 foi de 90,1%, sendo que, na rede federal, esse percentual foi de 98,4%, seguido pelas escolas municipais (97,5%), estaduais (85,9%) e privadas (70,9%), com isso, mais de 98% das escolas do país adotaram estratégias não presenciais de ensino e notou-se que o Brasil teve um período expressivo de suspensão das atividades presenciais, a média no país foi de 279 dias de suspensão de atividades presenciais durante o ano letivo de 2020 (BRASIL, 2021a).

Correspondente a isto, na rede estadual, 79,9% das escolas treinaram os professores para usarem métodos ou materiais dos programas de ensino não presencial e na rede municipal, 53,7% fizeram o treinamento. Ao todo, 43,4% das escolas estaduais e 19,7% disponibilizaram equipamentos, como computador, notebooks, tablets e smartphones, aos docentes. Já quando o assunto é acesso gratuito ou subsidiado à internet em domicílio, o levantamento feito pelo Inep mostra que 15,9% da rede estadual adotaram medidas nesse sentido e na rede municipal apenas 2,2% (BRASIL, 2021a).

Quando se trata da realização de aulas ao vivo (síncronas), verificou-se que 72,8% das escolas estaduais e 31,9% das municipais implementaram a estratégia e em 2.142 cidades, nenhuma das escolas municipais adotou essa medida, por outro lado, em 592 cidades, todas as

escolas da rede municipal fizeram o uso desse meio. Ao todo, 28,1% das escolas públicas planejaram a complementação curricular com a ampliação da jornada escolar no ano letivo de 2021 e na rede privada, 19,5% as escolas optaram por essa alternativa (BRASIL, 2021a).

Em relação à saúde, a ONU News (2020) divulgou que a OMS afirmou que os serviços de saúde foram afetados em todo o mundo por causa da crise gerada pela COVID-19 e uma das preocupações da OMS foi o impacto que a pandemia causou sobre o tratamento de outras doenças e por conta disso houve uma redução de campanhas de imunização, testes para diagnóstico de câncer e serviços de saúde mental. O diretor geral da OMS, mencionou em pesquisa realizada entre maio e julho de 2020, que se constatou interrupção em serviços de planejamento familiar em 67% dos países pesquisados, redução de vacinação, testes preventivos e cuidados mentais.

É importante dizer que nem todos os serviços básicos, os serviços essenciais que o ser humano precisa ter acesso foram mencionados, porém, se sabe que eles também foram afetados em decorrência da pandemia, pois, a pandemia afetou diversas áreas da vida, rapidamente ela tomou uma grande proporção. Assim sendo, durante a pandemia, além de muitas mortes e infecções, houve um agravamento das expressões da questão social e a questão do desemprego, da fome, da miséria, da falta de renda, mas também, da dificuldade no acesso à educação, saúde e até mesmo a assistência social, podem ser consideradas as expressões mais vistas nesse tempo tão adverso.

O desemprego realmente afetou muitas famílias e com isso, veio a falta de renda, a fome e a dificuldade para suprir as necessidades mais básicas e para piorar a situação, ainda teve o aumento de preços referente à alimentação, algo essencial para sobreviver, que ocasionou também, na insegurança alimentar de muitas famílias brasileiras. Destacou-se somente as escolas na área de educação, mas, as instituições de ensino superior também foram afetadas, assim como outras situações que envolvem a aprendizagem, o ensino remoto realmente dificultou muito esta área e aumentou muito o cansaço mental, apesar de ter seus lados positivos. E a saúde, por todos os lados mostra o quanto foi atingida por este período tão difícil, que parece não ter fim, mesmo com mais de 02 anos do surgimento da COVID-19 no Brasil e a aplicação das vacinas na população. E é através desta contextura, que se constata a importância das políticas de proteção social frente às mais diversas expressões da questão social.

No Brasil, no ano de 2020, como estratégia rápida para a amenização dessa situação de desemprego e a falta de renda, foi-se implementado o auxílio emergencial, que é um auxílio concedido aos indivíduos, com diferentes valores dependendo da condição familiar, neste

período pandêmico. De acordo com o Ministério da Cidadania (BRASIL, 2020a) o Auxílio Emergencial (AE) é um benefício financeiro criado para garantir uma renda mínima aos brasileiros em situação mais vulnerável durante a pandemia da COVID-19 (novo coronavírus), já que muitas atividades econômicas foram gravemente afetadas pela crise. E o público do benefício foi separado em beneficiários do antigo Programa Bolsa Família (PBF), agora substituído pelo Auxílio Brasil¹⁷, inscritos no Cadastro Único até 02 de abril de 2020 e pessoas que solicitaram o benefício via aplicativo da Caixa, apenas as pessoas que foram consideradas elegíveis.

Assim, então, a partir dos dados apresentados no Painel do Auxílio Emergencial/2020 (SAGI, 2020) de abril a agosto de 2020, verifica-se que 68,3 milhões de pessoas elegíveis foram alcançadas pelo auxílio emergencial, sendo 19,5 pertencentes ao PBF, 10,5 do Cadastro Único e 38,3 cadastrados no aplicativo da Caixa, mas, da primeira até a quinta parcela, houve variação de beneficiários, começando com 68.018.620 pessoas elegíveis e na quinta parcela com 64.335.991. Na extensão do auxílio emergencial (setembro de 2020 a dezembro de 2020) também houve variações e uma grande diminuição de beneficiários, passando a receber o auxílio, apenas 56,8 milhões, sendo 15,8 pertencentes ao PBF, 8,7 do Cadastro Único e 32,3 cadastrados no aplicativo da Caixa. Em vista disso, em setembro foi identificado que 43.599.978 pessoas elegíveis receberam o auxílio e em dezembro 55.168.846, havendo um significativo aumento. E o total repassado para os beneficiários em 2020 foi R\$295,09 bilhões.

No ano de 2021, no mês de abril, mais uma vez por medidas extremas, o auxílio emergencial foi renovado, mas dessa vez com diferencial no valor repassado. No ano de 2020, as 05 primeiras parcelas eram no valor de R\$600 e para mães chefes de família R\$1.200, depois passou-se a ser R\$300 e para as mães chefes de família R\$600. Já em 2021, os valores passaram a ser R\$150 para pessoas que moram sozinhas, R\$250 para pessoas com família e R\$375 para mães chefes de família. Assim, conforme o Painel do Auxílio Emergencial/2021, com atualizações em agosto de 2021, 39,4 milhões de pessoas elegíveis estavam recebendo o auxílio, esse número se dividia sendo 10.039.941 do PBF, 5.309.745 do Cadastro Único e 24.001.160 do aplicativo da Caixa. Em relação aos valores, 18,4 milhões estavam recebendo R\$150, e 12,4 milhões recebiam R\$250 e 8,6 milhões acessavam o valor de R\$375 (SAGI, 2021).

¹⁷**Lei Nº 14.284, de 29 de dezembro de 2021 - Art. 1º:** Esta Lei institui o Programa Auxílio Brasil e o Programa Alimenta Brasil, em substituição ao Programa Bolsa Família, de que trata a Lei nº 10.836, de 9 de janeiro de 2004, e ao Programa de Aquisição de Alimentos, de que trata o art. 19 da Lei nº 10.696, de 2 de julho de 2003, respectivamente, e define metas para taxas de pobreza no Brasil. Disponível em: <https://in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.284-de-29-de-dezembro-de-2021-370918498>. Assim, o Programa Auxílio Brasil é um programa federal de transferência direta de renda com condicionalidades que substituiu o Programa Bolsa Família. O programa é dirigido às famílias vulneráveis de baixa renda em situação de pobreza e de extrema pobreza.

Mediante a isto, fica evidente como a estratégia do auxílio emergencial foi extremamente necessária nesses tempos difíceis, inclusive porque muitas atividades econômicas foram gravemente afetadas pela crise, conforme foi mencionado. E a pandemia de fato afetou muitos indivíduos rapidamente, trazendo o desemprego, a falta de renda, para outros a diminuição do salário, entre outras situações, portanto, uma resposta rápida era inevitável. E o auxílio emergencial foi uma alternativa de renda principalmente para os trabalhadores autônomos, que durante muito tempo da pandemia não puderam trabalhar e muitos se não trabalhassem, não tinham nem o que comer no final do dia. Equivalente a esta realidade, percebe-se, mais uma vez como houve o agravamento das expressões da questão social que são tão presentes na dinâmica da sociedade capitalista

Porém, referente ao Auxílio Emergencial, Cavalcante (2021) relata que os dados do grupo 1 apresentados pela DATAPREV¹⁸ revelam que os trabalhadores informais somados aos que não alcançaram o acesso ao aplicativo ou não possuíam a documentação necessária, para alcançar o AE, estavam desconhecidos no sistema de proteção social que prevê ações do governo para melhoria das condições de vida a partir dos programas sociais. E essa parte da população que pode ser considerada invisível aos olhos dos governantes, que emerge a partir do acesso ao auxílio emergencial, não se tratava de Bot¹⁹, que alimentam sistemas roboticamente, mas sim, de seres humanos, pessoas com nome e sobrenome, são homens, mulheres, mães, pais, filhos, jovens e adultos, que possuem famílias e são pessoas que estabelecem relações sociais, e tais relações necessitam de condições materiais para a sua reprodução. Diante disso, Cavalcante (2021, p.211) ainda destaca que:

Na busca dessas condições materiais, os ditos invisíveis ganham materialidade, corpo, cor, classe social, gênero, cultura, e tornam-se visíveis e visivelmente destacados, comentados, noticiados, integrando a pauta da grande mídia. Onde estão? nas filas, com o cadastro aprovado e o valor disponível na conta, abstraem a necessidade imediata de saciar a fome, façanha comum ao cotidiano, e encontram-se nas filas quilométricas formadas nas ruas que possuem agências da Caixa em todo território nacional, a partir da liberação do auxílio emergencial. Da liberação dos 600 reais e da alternativa de sobrevivência, e porque não dizer do acesso à proteção social que a população passa a conhecer com a emergência da pandemia da COVID-19.

¹⁸Cavalcante (2021) mostra em suas referências como: BRASIL. **Empresa de Tecnologia e Informação da Previdência (DATAPREV)**. Brasília (DF), 2020b. Disponível em: <https://portal2.dataprev.gov.br/COVID-19>.

¹⁹Cavalcante (2021) expõe no seu trabalho que Bot é a versão resumida da palavra de língua inglesa robot e resumidamente, é uma ferramenta automatizada que executa uma série de funções pré-programadas. Normalmente, está associada à inteligência artificial e busca interagir simulando a forma de pensar humana. Disponível em: <https://blog.cedrotech.com/o-que-e-um-bot-entenda-como-funciona>.

Ainda em relação ao Auxílio Emergencial, Nalesso, Rizzotti e Mustafa (2021) descrevem que o AE, instituído pelo Decreto nº 10.316²⁰, em abril de 2020, definido como forma de proteção no período pandêmico em análise e a segurança de renda instituída, na verdade, essa proteção já era definida no âmbito do SUAS, desde a promulgação da Lei nº 8.742, em 1993, da LOAS. Dessa forma, em que pese a conexão e a autorização legal para a oferta do chamado Auxílio Emergencial dentro do sistema protetivo e integrado à rede socioassistencial, o atual governo fez a opção por operá-lo de forma afastada desse sistema, com forte conotação bancária, cerceando aos seus beneficiários acesso à rede protetiva, ao mesmo tempo que desmonta o SUAS pela descontinuidade do financiamento e de apoio técnico e de gestão.

As autoras, também explicam que vale destacar que a realidade imposta pelo coronavírus no ano de 2020, e que seguiu em 2021, autorizaria o pagamento de benefícios tanto pela condição de vulnerabilidade temporária, quanto pela situação de calamidade pública instalada no país. E por conta disso, não teria havido necessidade de nova lei ou mesmo de Medida Provisória para autorizar o referido auxílio. Pois, para atendimento de vítimas de calamidade pública, poderia ser criado benefício eventual de modo a assegurar a sobrevivência e a reconstrução da autonomia desses indivíduos, a partir dos termos do § 2º do Art. 22 da Lei nº 8.742, de 1993, que diz que para os fins deste decreto, entende-se por estado de calamidade pública o reconhecimento pelo poder público de situação anormal, advinda de baixas ou altas temperaturas, epidemias, entre outros, que causem sérios danos à comunidade afetada, inclusive à incolumidade ou à vida de seus integrantes²¹ (NALESSO, RIZZOTTI e MUSTAFA, 2021).

Através do art.7º²² no que refere sobre os benefícios eventuais de que trata o art. 22 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, Nalesso, Rizzotti e Mustafa (2021) ainda relatam que três aspectos merecem destaque no texto legal, pois definem que a vulnerabilidade temporária pode se configurar pelos adventos de: riscos à integridade pessoal e da família, o que inclui dificuldade de sobrevivência material e imaterial; situações que comprometam a sobrevivência;

²⁰Nalesso, Rizzotti e Mustafa (2021) destacam em suas referências como: BRASIL. **Decreto nº 10.316, de 7 de abril de 2020**. Regulamenta a Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020, que estabelece medidas excepcionais de Proteção Social a serem adotadas durante o período de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19). Brasília (DF), 7 abr. 2020b. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10316.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2010.316%2C%20DE%207,coronav%C3%ADrus%20\(covid%2D19](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10316.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2010.316%2C%20DE%207,coronav%C3%ADrus%20(covid%2D19)

²¹Nalesso, Rizzotti e Mustafa (2021) apresentam em suas referências como: BRASIL. **Decreto nº 6.307, de 14 de dezembro de 2007**. Dispõe sobre os benefícios eventuais de que trata o art. 22 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Brasília, (DF), Presidência da República, 2007. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6307.htm.

²²Do Decreto nº 6.307, de 14 de dezembro de 2007.

riscos e perdas de condições para reprodução social de si e de sua família. Então, todas essas situações foram e têm sido vivenciadas neste período pandêmico. E vale destacar, no entanto, que a implementação do Auxílio Emergencial só se fez por força da pressão popular, seguindo ações dos diferentes países no momento da pandemia.

Logo, Nalesso, Rizzotti e Mustafa (2021, p.231-232) concluem essa análise dizendo que:

O fato de o auxílio emergencial aprovado no Brasil, em 2020, ter sido motivado pela pandemia de COVID-19, e não pela suposta incapacidade dos trabalhadores em conseguirem ter suas necessidades supridas, faz com que o acesso a esse benefício não traga a marca da desproteção, mas, sim, das vítimas da recessão econômica causada pela pandemia. O benefício emergencial, de fato, atendeu majoritariamente a população brasileira que já se encontrava em situação de pobreza, mas tendo como beneficiários exclusivos da pandemia comparativamente um número bem menor, o que indica que teria melhores resultados se esse auxílio tivesse realmente sido implementado pelo SUAS. A instabilidade própria de ofertas de benefícios em caráter eventual e emergencial permite que o governo reduza valores e contingente, o que será feito na segunda fase deste benefício, com início em abril de 2021. Ao contrário disso, se tivesse sido integrado como segurança de renda socioassistencial, garantiria não somente um repasse monetário, mas todo um conjunto de atenção que se desdobraria em possível fortalecimento das relações entre os sujeitos. Por fim, a característica financeirizada e mercantil do auxílio emergencial impôs uma limitação que dificulta avanços rumo à consolidação e aprimoramento do SUAS e, por conseguinte, do modelo protetivo.

Coerente com esta rica análise, dos autores supramencionados, sobre a implementação do Auxílio Emergencial, é interessante dizer que, o AE beneficiou sim muitas famílias e foi um meio de sobrevivência em meio a esse caos que a pandemia ocasionou, no entanto, é importante frisar as seguintes ponderações das autoras. Primeiro, destaca-se sobre as falhas ocorridas no acesso ao AE, muitos cidadãos realmente ficaram de fora por motivos como: falta de documentação ou erros nos documentos, limitação de pessoas, não conseguir o acesso ao site de cadastro, no caso de quem não pertencia ao antigo Programa Bolsa Família (PBF) e ao Cadastro Único, entre outras situações. E em relação ao aplicativo da Caixa, também existia muita falha no acesso e as pessoas tinham que enfrentar filas quilométricas para conseguir receber o auxílio. Diante disso, percebe-se mais uma vez o descaso com o ser humano e a exclusão em meio a um tempo tão atípico.

E segundo, a forma como o AE foi implementado, deixando a política de assistência social de fora desta implementação. A assistência social, por meio de suas diretrizes, através da LOAS, PNAS e SUAS, já tinha um plano para ocasiões como a pandemia e ao invés de ampliarem programas como o PBF, para alcançar mais pessoas e ter maior proteção social, a partir da proteção social básica, simplesmente implantaram o AE, desmoralizando assim, a

política de assistência social, que mediante a tantas lutas, se tornou uma política de direito e de proteção social para quem dela necessitar.

E a política de assistência social atua justamente com os indivíduos que se encontram em risco e vulnerabilidade social ou mesmo em situação de pobreza e extrema pobreza e a pandemia trouxe esta realidade na vida de muitos, assim sendo, mais uma vez se reitera que a política já era preparada para amparar a população e o AE devia ter sido implementado a partir das diretrizes e objetivos que fazem parte da mesma no âmbito do SUAS, como maneira de propagar a importância das políticas de proteção social em meio as crises e agravamento das expressões da questão social.

Elias (2021) por meio de dados divulgados pela Agência Senado²³, discorreu que em relação à crise social, os dados demonstram que mais de 30% dos 211,8 milhões de brasileiros tiveram que ser atendidos pelo Auxílio Emergencial em 2020, enquanto única forma de terem acesso mínimo às suas necessidades de sobrevivência durante a pandemia. Esta realidade, além de estar determinada pelo contexto internacional de crise do capital e pela hegemonia neoliberal na contemporaneidade, demonstra que o acirramento das expressões da questão social na realidade brasileira também está determinado pelas especificidades da conjuntura atual.

E Vieira Junior, Silva e Medeiros (2018) afirmam que o conceito de questão social, ainda que abstrato, perpassa pelo entendimento da sua origem, das diversas formas que se manifesta e a luta política. E sobre o debate da questão social na contemporaneidade e considerando a perspectiva marxista é importante destacar dois pontos. O primeiro é que a concepção conservadora esconde as causas das desigualdades e pobreza, ou seja, das expressões da questão social e as medidas são para a manutenção da mesma ordem que a produz. O segundo é que o termo questão social é abstrato, ele não existe em si, o que aparece são as suas expressões, da mesma forma que determinado sintoma físico pode representar a manifestação de uma doença no organismo (VIEIRA JUNIOR, SILVA e MEDEIROS, 2018).

Diante do pensamento dos autores, enfatiza-se que as expressões da questão social que estão diariamente presentes na sociedade e o agravamento das mesmas, já era uma realidade antes da pandemia, inclusive porque na atualidade se tem vivenciado um retrocesso de direitos e as políticas sociais estão cada vez mais focalizadas. Mas com a pandemia, essas expressões se aprofundaram ainda mais e o descaso dos governantes com a população só piora este quadro.

²³Elias (2021) faz referência como: Agência Senado. (2021). Recordista em desigualdade, país estuda alternativas para ajudar os mais pobres. <https://www12.senado.leg.br/noticias/infomaterias/2021/03/recordista-em-desigualdade-pais-estuda-alternativas-para-ajudar-os-mais-pobres>.

Assim, os menos favorecidos, aqueles que só são lembrados na época de eleição, são os que durante anos vem sofrendo por este descaso político.

As expressões da questão social fazem parte do cotidiano de trabalho dos Assistentes Sociais que atuam na política de assistência social através das demandas dos usuários, contudo, a pandemia ocasionou o agravamento das mesmas, pois trouxe mudanças e desafios para o trabalho desses profissionais. Por isto, ressalta-se a importância de se analisar as repercussões da pandemia da COVID-19 no trabalho do assistente social na política de assistência social em Manaus, que será explanado nos próximos dois capítulos.

CAPÍTULO II

SERVIÇO SOCIAL E AS PARTICULARIDADES NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL EM MANAUS/AM

O segundo capítulo aborda a discussão em torno da categoria Trabalho e o Serviço Social, focalizando o trabalho profissional do assistente social. Assim, busca contextualizar os parâmetros da atuação profissional na política de assistência social, destacando as principais especificidades do trabalho profissional nessa área. Adentrando nos resultados da pesquisa de campo, realiza-se a caracterização da inserção ocupacional do assistente social na política de assistência social em Manaus, trazendo as particularidades da proteção social básica no município. Por fim, discute sobre o agravamento das expressões da questão social em tempos de pandemia da COVID-19, através das principais demandas apresentadas pelos usuários da política de assistência social, a partir da visão dos assistentes sociais atuantes desta política.

2.1. Serviço Social e Trabalho: parâmetros da atuação profissional na política de Assistência Social

Karl Marx, em sua obra escrita em 1867, explica que o trabalho é, antes de tudo, um processo entre o homem e a natureza, processo este em que o homem, por sua própria ação, medeia, regula e controla seu metabolismo com a natureza. Isso acontece, a fim de se apropriar da matéria natural de uma forma útil para sua própria vida, ele põe em movimento as forças naturais pertencentes a sua corporeidade: seus braços e pernas, cabeça e mãos. Mas, isto não se trata, aqui, das primeiras formas instintivas do trabalho, um incomensurável intervalo de tempo separa o estágio em que o trabalhador se apresenta no mercado como vendedor de sua própria força de trabalho daquele em que o trabalho humano ainda não se desvencilhou de sua forma instintiva. Se pressupõe o trabalho numa forma em que ele diz respeito unicamente ao homem (MARX, 2011).

Os momentos simples do processo de trabalho são, em primeiro lugar, a atividade orientada a um fim, ou o trabalho propriamente dito; em segundo lugar, seu objeto e, em terceiro, seus meios. Assim, toda matéria-prima é objeto do trabalho, mas nem todo objeto do trabalho é matéria-prima, o objeto de trabalho só é matéria-prima quando já sofreu uma modificação mediada pelo trabalho. E o processo de trabalho inclui entre seus meios, além das coisas que medeiam o efeito do trabalho sobre seu objeto e, assim, servem de um modo ou de outro como condutores da atividade, também todas as condições objetivas que, em geral, são

necessárias à realização do processo (MARX, 2011).

Então, no processo de trabalho, portanto, a atividade do homem, com ajuda dos meios de trabalho, opera uma transformação do objeto do trabalho segundo uma finalidade concebida desde o início. E o processo se extingue no produto, seu produto é um valor de uso, um material natural adaptado às necessidades humanas por meio da modificação de sua forma, o trabalho se incorporou a seu objeto. Ao se considerar o processo inteiro do ponto de vista de seu resultado, do produto, tanto o meio como o objeto do trabalho aparecem como meios de produção e o próprio trabalho aparece como trabalho produtivo. Quando um valor de uso resulta do processo de trabalho como produto, nele estão incorporados, como meios de produção, outros valores de uso, produtos de processos de trabalhos anteriores (MARX, 2011).

Dessa maneira, Marx (2011, p.192) enfatiza que:

O processo de trabalho [...] é atividade orientada a um fim – a produção de valores de uso –, apropriação do elemento natural para a satisfação de necessidades humanas, condição universal do metabolismo entre homem e natureza, perpétua condição natural da vida humana e, por conseguinte, independente de qualquer forma particular dessa vida, ou melhor, comum a todas as suas formas sociais.

Conforme o exposto, pode-se dizer que o trabalho faz parte da vida do ser humano e traz dignidade para o mesmo, além de suprir as suas necessidades. E o trabalho, como falado, antes de tudo, é um processo entre o homem e a natureza, processo este em que o ser humano adquire várias relações com a natureza, o fim deste trabalho era apenas para uso pessoal, para a sobrevivência do homem na terra, porém, com o desenvolvimento das forças produtivas, é perceptível uma proporção cada vez menor do trabalho envolvendo o intercâmbio do indivíduo com a natureza.

Enquanto ao trabalho e o sistema capitalista, Marx (2011) explana que como processo de consumo da força de trabalho pelo capitalista, o processo de trabalho revela dois fenômenos característicos. Primeiro, o trabalhador labora sob o controle do capitalista, a quem pertence seu trabalho. Em segundo lugar, porém, o produto é propriedade do capitalista, não do produtor direto, ou seja, o trabalhador. Diante disso, a partir do momento em que o trabalhador entra na empresa do capitalista, o valor de uso de sua força de trabalho, portanto, seu uso, o trabalho, pertence ao capitalista. E do ponto de vista do capitalista, o processo de trabalho não é mais do que o consumo da mercadoria por ele comprada, a força de trabalho, que, no entanto, ele só pode consumir desde que lhe acrescente os meios de produção. O processo de trabalho se realiza entre coisas que o capitalista comprou, entre coisas que lhe pertencem.

E qual seria então o valor da força de trabalho? Como o de toda mercadoria, este valor

se determina pela quantidade de trabalho necessário para produzi-la, conforme menciona Marx (1865). E o autor afirma que a força de trabalho de um homem consiste, pura e simplesmente, na sua individualidade viva, para poder crescer e manter-se, um homem precisa consumir uma determinada quantidade de meios de subsistência, o homem, como a máquina, se gasta e tem que ser substituído por outro homem. No que concerne ao trabalho assalariado, o valor da força de trabalho se fixa como o de outra mercadoria qualquer, e como distintas espécies de força de trabalho possuem distintos valores, ou exigem para a sua produção distintas quantidades de trabalho, necessariamente têm que ter preços distintos no mercado de trabalho.

No caso, pedir uma retribuição igual ou simplesmente uma retribuição justa, na base do sistema do salariado, é o mesmo que pedir liberdade na base do sistema da escravatura, ou seja, o que é justo ou equitativo não vem ao caso. O problema está em saber o que vai acontecer necessária e inevitavelmente dentro de um dado sistema de produção. Sendo assim, ao comprar a força de trabalho do operário e ao pagá-la pelo seu valor, o capitalista adquire, como qualquer outro comprador, o direito de consumir ou usar a mercadoria comprada. E acontece da mesma forma, ao comprar o valor diário, ou semanal, da força de trabalho do operário, adquire o direito de servir-se dela ou de fazê-la funcionar durante todo o dia ou toda a semana (MARX, 1865).

Como exemplo disso, em sua obra, Marx apresenta o trabalho de um fiandeiro. No caso, para recompor diariamente a sua força de trabalho, este fiandeiro precisava reproduzir um certo valor diário, o que realizava com um trabalho diário de 6 horas. Isto, porém, não lhe tira a capacidade de trabalhar 10, 12 horas ou mais, diariamente. Mas o capitalista, ao pagar o valor diário ou semanal da força de trabalho do fiandeiro, adquire o direito de usá-la durante todo o dia ou toda a semana. Portanto, fará o fiandeiro trabalhar 12 horas diárias, quer dizer além das 6 horas necessárias para recompor o seu salário ou o valor de sua força de trabalho. E essas 6 horas a mais, é chamada de horas de sobre trabalho, o qual irá traduzir-se em uma mais-valia e em um sobre produto. Assim, é como se essas 6 horas a mais trabalhadas, fosse de forma voluntária e como o trabalhador vendeu sua força de trabalho ao capitalista, todo o valor ou todo o produto por ele criado pertence ao capitalista, que é dono de sua força de trabalho, por *tempore* (MARX, 1865).

E isso, se reflete na distinção em que Marx faz entre trabalho concreto e trabalho abstrato, algo que auxilia na análise da centralidade do trabalho. Assim, todo trabalho é, de um lado, dispêndio de força humana de trabalho, no sentido fisiológico, e, nessa qualidade de trabalho humano igual ou abstrato, cria o valor das mercadorias. E todo trabalho, por outro lado, é dispêndio de força humana de trabalho, sob forma especial, para um determinado fim, e, nessa qualidade de trabalho útil e concreto, produz valores de uso (COSTA e MADEIRA, 2013).

À vista das ideias apresentadas por Marx, entende-se que o sistema capitalista é um sistema explorador e que não se preocupa com o desenvolvimento do trabalhador que ele contrata e nem com sua vida fora do trabalho. Dessa maneira, como o trabalhador precisa sobreviver e sustentar sua família, ele automaticamente é obrigado a vender a sua força de trabalho, que o capitalista vê como mais uma mercadoria, que como ele comprou, pode usá-la como bem entender, como é o caso da mais-valia, onde este trabalhador trabalha por horas e horas do seu dia e recebe só pela metade dessas horas trabalhadas, ou seja, a classe trabalhadora não obtém nenhum lucro e nem aumento de salário. E na atualidade não é diferente, a sociedade carrega traços desta realidade apresentada por Marx, até hoje a classe trabalhadora continua empobrecida, onde a maioria vive com um salário baixíssimo, que mal supre as suas necessidades mais básicas e o burguês só enriquecendo os bolsos exageradamente.

Antunes (1999) ao discutir sobre a jornada de trabalho, horas trabalhadas, explica que a redução da jornada diária (ou do tempo semanal) de trabalho tem sido uma das mais importantes reivindicações do mundo do trabalho. Nos dias atuais essa formulação ganha ainda mais concretude, pois mostra-se, contingencialmente, como um mecanismo importante para tentar minimizar o desemprego estrutural que atinge um conjunto enorme de trabalhadores e trabalhadoras. A discussão da redução da jornada de trabalho, configura-se como um ponto de partida decisivo, ancorado no universo da vida cotidiana, pois, por um lado, permite uma reflexão fundamental sobre o tempo, o tempo de trabalho, o autocontrole sobre o tempo de trabalho e o tempo de vida. E, por outro, por possibilitar o afloramento de uma vida dotada de sentido fora do trabalho.

Desse modo:

A luta imediata pela redução da jornada (ou do tempo) de trabalho e a luta pelo trabalho, em vez de serem excludentes tornam-se necessariamente complementares. E o empreendimento societal por um trabalho cheio de sentido e pela vida autêntica fora do trabalho, por um tempo disponível para o trabalho e por um tempo verdadeiramente livre e autônomo fora do trabalho - ambos, portanto, fora do controle e comando opressivo do capital - convertem-se em elementos essenciais na construção de uma sociedade não mais regulada pelo sistema de metabolismo social do capital e seus mecanismos de subordinação. O que me leva a concluir indicando os fundamentos societais básicos para um novo sistema de metabolismo social (ANTUNES, 1999, p.178).

Sendo assim, uma noção ampliada de classe trabalhadora inclui, então, todos aqueles e aquelas que vendem sua força de trabalho em troca de salário, incorporando, além do proletariado industrial, dos assalariados do setor de serviços, também o proletariado rural, que vende sua força de trabalho para o capital. Essa noção incorpora o proletariado precarizado, o

subproletariado moderno, os trabalhadores terceirizados e precarizados das empresas, entre outros. Esses que muitas vezes são indiretamente subordinados ao capital, além dos trabalhadores desempregados, expulsos do processo produtivo e do mercado de trabalho pela reestruturação do capital e que hipertrofiaram o exército industrial de reserva, na fase de expansão do desemprego estrutural (ANTUNES, 1999).

Neste sentido, se observa na contemporaneidade, que somente os trabalhadores formais conseguem o direito de trabalhar apenas 06 a 08 horas por dia, mas aqueles trabalhadores informais, autônomos, parecem que regressaram no tempo em que a classe proletária vendia sua força de trabalho para o capitalista por 12 horas ou mais, esses indivíduos precisam se desdobrar para a sua própria sobrevivência, se privando do seu tempo pessoal, as vezes em condições bem precárias e além disso, sem nenhum tipo de segurança referente ao trabalho. E as crises, agravam mais ainda a situação da classe trabalhadora, pois, são nas crises que a economia despenca e como consequência disso vem o desemprego, a falta de renda, entre outras situações e quem tem pouco, fica quase sem nada. Assim sendo, conclui-se dizendo que as crises acabam afetando toda a classe trabalhadora, tanto na sua vida particular como no seu ambiente de trabalho.

Mediante a isto, a categoria trabalho, a partir da visão de Marx, possibilita uma melhor discussão sobre o trabalho na sociedade capitalista e essa relação com o Serviço Social. Desse modo, no que se refere ao Serviço Social como trabalho, tem-se como base Yamamoto (2000), que em sua obra, explica que uma das mudanças de rumo na análise do exercício profissional, fruto dos debates que acompanharam o processo de construção das diretrizes curriculares, refere-se a busca de afinar e refinar a tradicional análise da chamada prática que passa a ser tratada como um tipo de trabalho especializado que se realiza no âmbito de processos e relações de trabalho. Nesse sentido, a autora traz os seguintes questionamentos: O que há de novo nesse foco de análise? Por que é essa uma discussão provocativa?

A tradição profissional trata o fazer profissional como prática, havendo inclusive um acervo de produções que se empenhou em atribuir, no decorrer do processo de renovação do Serviço Social, um estatuto teórico àquela noção, vinculando-a à categoria inclusiva de práxis social. [...] Ao se falar em 'prática profissional' usualmente tem-se em mente 'o que o assistente social faz', ou seja, o conjunto de atividades que são desempenhadas pelo profissional [...] Em síntese, a prática profissional é vista como a atividade do assistente social na relação com o usuário, os empregadores e os demais profissionais. Mas, como esta atividade é socialmente determinada, consideram-se também as condições sociais nas quais se realiza, distintas da prática e a ela externas, ainda que nela interfiram (IAMAMOTO, 2000, p.92-93).

Ainda sobre este contexto, a autora menciona que uma interpretação distinta do exercício profissional, que possibilita à categoria profissional ampliar a transparência na leitura de seu desempenho, é focar o trabalho profissional como parte de processos de trabalho que se organizam conforme as exigências econômicas e sociopolíticas do processo de acumulação, moldando-se em função das condições e relações sociais específicas em que se realiza. Ou seja, transitar do foco da prática ao trabalho não é uma mudança de nomenclatura, mas de concepção: o que geralmente é chamado de prática corresponde a um dos elementos constitutivos do processo de trabalho que é o próprio trabalho. Mas para existir trabalho são necessários os meios de trabalho e a matéria-prima ou objeto sobre o que incide a ação transformadora do trabalho (IAMAMOTO, 2000).

Posto isto, entende-se que nem sempre o Serviço Social foi considerado como um trabalho profissional, mas, sim como uma prática. Acredita-se que é a aquela questão de enxergar o Serviço Social como prática caritativa e independente, uma visão tradicionalista. Porém, como mencionado anteriormente, a prática é parte da profissão, do próprio trabalho, ela reflete as ações e atividades dos assistentes sociais. E o Serviço Social pode ser considerado um trabalho profissional, que assim como qualquer outro trabalhador assalariado, o assistente social precisa dos meios necessários para executar a sua função, tendo como matéria-prima as expressões da questão social, que interferem diretamente na vida da massa da população.

É importante mencionar, que além de ser legalmente facultado o exercício independente da profissão, o Serviço Social dispõe de algumas características típicas de uma profissão liberal, como uma relativa autonomia, por parte do assistente social, quanto à forma de condução de seu atendimento junto a indivíduos e/ou grupos sociais com os quais trabalha, o que requer o compromisso com valores e princípios éticos norteadores da ação profissional, explicitados no Código de Ética Profissional. Entretanto, o assistente social afirma-se socialmente como um trabalhador assalariado, cuja inserção no mercado de trabalho passa por uma relação de compra e venda de sua força de trabalho especializada com organismos empregadores, estatais ou privados (IAMAMOTO, 2000).

À vista disso, Iamamoto (2000), tendo como base Marx, cita que qualquer processo de trabalho implica uma matéria-prima ou objeto sobre o qual incide a ação do sujeito, ou seja, o próprio trabalho que requer meios ou instrumentos para que possa ser efetivado. Dessa forma, a autora faz os seguintes questionamentos: Qual é o objeto de trabalho do Serviço Social? Como repensar a questão dos meios de trabalho do assistente social? Como pensar a própria atividade e/ou o trabalho do sujeito? E qual é o produto do trabalho do assistente social?

Respondendo a estes questionamentos, Iamamoto (2000, p.61-62) afirma que:

O objeto de trabalho, aqui considerado, é a questão social. É ela, em suas múltiplas expressões, que provoca a necessidade da ação profissional junto à criança e ao adolescente, ao idoso, a situações de violência contra a mulher, a luta pela terra etc. Essas expressões da questão social são a matéria-prima ou o objeto do trabalho profissional. [...] E quais os meios de trabalho do assistente social? [...] As bases teórico-metodológicas são recursos essenciais que o assistente social aciona para exercer o seu trabalho: contribuem para iluminar a leitura da realidade imprimir rumos à ação, ao mesmo tempo em que a moldam. [...] é um meio pelo qual é possível decifrar a realidade e clarear a condução do trabalho a ser realizado. [...] Embora regulamentada como uma profissão liberal na sociedade, o Serviço Social não se realiza como tal. Isso significa que o assistente social não detém todos os meios necessários para a efetivação de seu trabalho: financeiros, técnicos e humanos necessários ao exercício profissional autônomo. Depende de recursos previstos nos programas e projetos da instituição que o requisita e o contrata, por meio dos quais é exercido o trabalho especializado. [...] Portanto, a condição de trabalhador assalariado não só enquadra o assistente social na relação de compra e venda da força de trabalho, mas molda a sua inserção socioinstitucional na sociedade brasileira. Ainda que dispondo de relativa autonomia na efetivação de seu trabalho, o assistente social depende, na organização da atividade, do Estado, da empresa, entidades não-governamentais que viabilizam aos usuários o acesso a seus serviços, fornecem meios e recursos para sua realização, estabelecem prioridades a serem cumpridas, interferem na definição de papéis e funções que compõem o cotidiano do trabalho institucional. Ora, se assim é, a instituição não é um condicionante a mais do trabalho do assistente social. Ela organiza o processo de trabalho do qual ele participa.

Ainda sobre o Serviço Social como trabalho é importante ressaltar:

[...] que o assistente social não realiza seu trabalho isoladamente, mas como parte de um trabalho combinado ou de um trabalhador coletivo que forma uma grande equipe de trabalho. Sua inserção na esfera do trabalho é parte de um conjunto de especialidades que são acionadas conjuntamente para a realização dos fins das instituições empregadoras, sejam empresa ou instituições governamentais. [...] Então, 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 ídeo-política dos indivíduos sociais. O assistente social é, neste sentido, um intelectual que contribui, junto com inúmeros 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, 2000, p.62-69).

De acordo com o CFESS/CFP (2007), o Serviço Social como profissão, com muitos anos de existência no Brasil e no mundo, ampliou e vem ampliando o seu raio ocupacional para todos os espaços e recantos onde a questão social explode com repercussões em vários campos, como o dos direitos, no universo da família, da saúde, da educação, entre outros. Tais situações demandam ao Serviço Social projetos e ações sistemáticas de pesquisa e de intervenção de conteúdos, os mais diversos, que vão além de medidas ou projetos de assistência social. Dessa forma, os/as assistentes sociais possuem e desenvolvem atribuições localizadas no âmbito da elaboração, execução e avaliação de políticas públicas, como também na assessoria a

movimentos sociais e populares.

Assim sendo:

Os(as) assistentes sociais brasileiros(as) vêm lutando em diferentes frentes e de diversas formas para defender e reafirmar direitos e políticas sociais que, inseridos em um projeto societário mais amplo, buscam cimentar as condições econômicas, sociais e políticas para construir as vias da equidade, num processo que não se esgota na garantia da cidadania. A concepção presente no projeto ético-político profissional do Serviço Social brasileiro articula direitos amplos, universais e equânimes, orientados pela perspectiva de superação das desigualdades sociais e pela igualdade de condições e não apenas pela instituição da parca, insuficiente e abstrata igualdade de oportunidades, que constitui a fonte do pensamento liberal (CFESS/CFP, 2007, p.16).

Diante disso, afirma-se que o Serviço Social é uma profissão de muita importância para a sociedade, em qualquer área de atuação, seja na assistência social, na saúde, na educação, entre outras políticas. Assim, a profissão busca intervir nas expressões da questão social, que afetam diretamente a massa da população. E destaca-se que apesar do Serviço Social ter a sua autonomia, particularidades, assim, como um Código de Ética Profissional, os assistentes sociais, não dispõem, de todos os meios e condições necessários para a efetivação de seu trabalho, parte dos quais lhes são fornecidos pelas entidades empregadoras, tornando-os assim, um trabalhador assalariado. Por essa razão, o assistente social passa por uma formação profissional, para depois realizar um trabalho profissional, que envolve a garantia dos direitos humanos e sociais, justiça social e cidadania para os cidadãos.

Karl Marx, em seus estudos, expressou muito bem a exploração da força de trabalho gerada pelo sistema capitalista, uma realidade aonde os ricos se tornam mais ricos e os pobres ficam cada vez mais pobres. O trabalhador assalariado sofre constantemente esta opressão capitalista, péssimas condições de trabalho e o próprio desemprego. Portanto, o assistente social, como trabalhador assalariado, também não foge deste cenário, e vivencia também como trabalhador os impactos das mudanças no mundo do trabalho. Sendo assim, é nesta contextura que se destaca uma das áreas de atuação do Serviço Social, a política de assistência social, em que os assistentes sociais através das suas competências e atribuições específicas desta política pública, atendem a população que se encontra na situação de risco e/ou vulnerabilidade social, como forma de intervenção mediante as expressões da questão social.

Assim, a política de assistência social, como um conjunto de ações estatais e privadas para atender a necessidades sociais, no Brasil, apresentou uma trajetória de avanços que a transportou, da concepção de favor, ao estatuto de política pública. A Constituição Federal de 1988 situou-a no âmbito da seguridade social e abriu caminho para os avanços que se seguiram. Assim, a assistência social, desde os primórdios do Serviço Social, tem sido um importante

campo de trabalho de muitos assistentes sociais, pois a política possui interface com todas as políticas públicas, que envolve, em seus processos operativos, diversificadas entidades públicas e privadas, muitas das quais sequer contam com assistentes sociais em seus quadros, mas com profissionais de outras áreas ou redes de apoio voluntárias nacionais e internacionais (CFESS/CFP, 2007).

As atribuições e competências dos profissionais de Serviço Social, sejam aquelas realizadas na política de assistência social ou em outro espaço sócio-ocupacional, são orientadas e norteadas por direitos e deveres constantes no Código de Ética Profissional de 1993 e na Lei de Regulamentação da Profissão (Lei Nº 8.662, de 7 de junho de 1993), que devem ser observados e respeitados, tanto pelos profissionais, quanto pelas instituições empregadoras. Sendo assim, as competências e atribuições dos/as assistentes sociais, na política de assistência social, nessa perspectiva, requisitam, do profissional, algumas competências gerais que são fundamentais à compreensão do contexto sócio-histórico em que se situa sua intervenção:

- Apreensão crítica dos processos sociais de produção e reprodução das relações sociais numa perspectiva de totalidade;
- Análise do movimento histórico da sociedade brasileira, apreendendo as particularidades do desenvolvimento do Capitalismo no País e as particularidades regionais;
- Compreensão do significado social da profissão e de seu desenvolvimento sócio-histórico, nos cenários internacional e nacional, desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade;
- Identificação das demandas presentes na sociedade, visando formular respostas profissionais para o enfrentamento da questão social, considerando as novas articulações entre o público e o privado (ABEPSS, 1996 *apud* CFESS/CFP, 2007, p.26).

Conforme explica o Conselho Federal de Serviço Social/Conselho Federal de Psicologia - CFESS/CFP (2007), são essas competências que permitem ao profissional realizar a análise crítica da realidade, para, a partir daí, estruturar seu trabalho e estabelecer as competências e atribuições específicas necessárias ao enfrentamento das situações e demandas sociais que se apresentam em seu cotidiano. Portanto, no Quadro 02, tem-se as competências específicas dos assistentes sociais, no âmbito da política de assistência social, que abrangem diversas dimensões interventivas, complementares e indissociáveis:

COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS DOS ASSISTENTES SOCIAIS NO ÂMBITO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
1) Uma dimensão que engloba as abordagens individuais, familiares ou grupais na perspectiva de atendimento às necessidades básicas e acesso aos direitos, bens e equipamentos públicos [...];
2) Uma dimensão de intervenção coletiva junto a movimentos sociais, na perspectiva da socialização da

informação, mobilização e organização popular, que tem como fundamento o reconhecimento e fortalecimento da classe trabalhadora como sujeito coletivo na luta pela ampliação dos direitos e responsabilização estatal;
3) Uma dimensão de intervenção profissional voltada para inserção nos espaços democráticos de controle social e construção de estratégias para fomentar a participação, reivindicação e defesa dos direitos pelos usuários e trabalhadores nos Conselhos, Conferências e Fóruns da Assistência Social e de outras políticas públicas;
4) Uma dimensão de gerenciamento, planejamento e execução direta de bens e serviços a indivíduos, famílias, grupos e coletividade, na perspectiva de fortalecimento da gestão democrática e participativa capaz de produzir, intersetorial e interdisciplinarmente, propostas que viabilizem e potencializem a gestão em favor dos cidadãos;
5) Uma dimensão que se materializa na realização sistemática de estudos e pesquisas que revelem as reais condições de vida e demandas da classe trabalhadora, e possam alimentar o processo de formulação, implementação e monitoramento da política de assistência social;
6) Uma dimensão pedagógico-interpretativa e socializadora de informações e saberes no campo dos direitos, da legislação social e das políticas públicas, dirigida aos diversos atores e sujeitos da política [...]

Quadro 02: Competências Específicas dos Assistentes Sociais no Âmbito da Política de Assistência Social.

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa documental, 2022.

Dados retirados do: Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais e Psicólogos(as) na Política de Assistência Social (CFESS/CFP, 2007)

A materialização dessas diversas dimensões é preche de possibilidades e pode se desdobrar em diversas competências, estratégias e procedimentos específicos, destacadas no Quadro 03:

COMPETÊNCIAS DESDOBRADAS NAS DIMENSÕES DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ realizar pesquisas para identificação das demandas e reconhecimento das situações de vida da população que subsidiem a formulação dos planos de Assistência Social; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ organizar os procedimentos e realizar atendimentos individuais e/ou coletivos nos CRAS;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ formular e executar os programas, projetos, benefícios e serviços próprios da Assistência Social, em órgãos da Administração Pública, empresas e organizações da sociedade civil; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ exercer funções de direção e/ou coordenação nos CRAS, CREAS e Secretarias de Assistência Social;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ elaborar, executar e avaliar os planos municipais, estaduais e nacional de Assistência Social, buscando interlocução com as diversas áreas e políticas públicas, com especial destaque para as políticas de Seguridade Social; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ fortalecer a execução direta dos serviços socioassistenciais pelas prefeituras, governo do DF e governos estaduais, em suas áreas de abrangência;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ formular e defender a constituição de orçamento público necessário à implementação do plano de Assistência Social; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ realizar estudo e estabelecer cadastro atualizado de entidades e rede de atendimentos públicos e privados;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ favorecer a participação dos(as) usuários(as) e movimentos sociais no processo de elaboração e avaliação do orçamento público; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ prestar assessoria e supervisão às entidades não governamentais que constituem a rede socioassistencial;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ planejar, organizar e administrar o acompanhamento dos recursos orçamentários nos benefícios e serviços socioassistenciais nos CRAS e CREAS; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ participar nos Conselhos municipais, estaduais e nacional de Assistência Social na condição de conselheiro;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ realizar estudos sistemáticos com a equipe dos CRAS e CREAS, na perspectiva de análise conjunta da realidade e planejamento coletivo das ações, o 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ atuar nos Conselhos de Assistência Social na condição de secretário executivo;

que supõe assegurar espaços de reunião e reflexão no âmbito das equipes multiprofissionais;	
▪ contribuir para viabilizar a participação dos(as) usuários(as) no processo de elaboração e avaliação do plano de Assistência Social;	▪ prestar assessoria aos conselhos, na perspectiva de fortalecimento do controle democrático e ampliação da participação de usuários e trabalhadores;
▪ prestar assessoria e consultoria a órgãos da Administração Pública, empresas privadas e movimentos sociais em matéria relacionada à política de Assistência Social e acesso aos direitos civis, políticos e sociais da coletividade;	▪ organizar e coordenar seminários e eventos para debater e formular estratégias coletivas para materialização da política de Assistência Social;
▪ estimular a organização coletiva e orientar(as) os usuários(as) e trabalhadores(as) da política de Assistência Social a constituir entidades representativas;	▪ participar na organização, coordenação e realização de conferências municipais, estaduais e nacional de Assistência Social e afins;
▪ instituir espaços coletivos de socialização de informação sobre os direitos socioassistenciais e sobre o dever do Estado de garantir sua implementação;	▪ elaborar projetos coletivos e individuais de fortalecimento do protagonismo dos usuários;
▪ assessorar os movimentos sociais na perspectiva de identificação de demandas, fortalecimento do coletivo, formulação de estratégias para defesa e acesso aos direitos;	▪ acionar os sistemas de garantia de direitos, com vistas a mediar seu acesso pelos usuários;
▪ realizar visitas, perícias técnicas, laudos, informações e pareceres sobre acesso e implementação da política de Assistência Social;	▪ supervisionar direta e sistematicamente os estagiários de Serviço Social.
▪ realizar estudos socioeconômicos para identificação de demandas e necessidades sociais;	

Quadro 03: Competências Desdobradas nas Dimensões da Política de Assistência Social.

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa documental, 2022.

Dados retirados: Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais e Psicólogos(as) na Política de Assistência Social (CFESS/CFP, 2007)

Através do exposto, destacou-se as principais especificidades do trabalho profissional na política de assistência social, uma área muito importante para a categoria profissional do Serviço Social. As expressões da questão social e a vulnerabilidade social vem perpassando pela população por décadas, a cada crise vivenciada, essa realidade só se agudiza em tempos de pandemia, trazendo o aprofundamento de diversas problemáticas já existentes.

É nesse sentido que esta política ganha ênfase, como mencionado anteriormente, os assistentes sociais que atuam na assistência social, através de suas competências e atribuições específicas desta área, buscam diariamente intervir nas expressões da questão social expostas a partir das demandas dos usuários desta política. Por isso, o tópico a seguir continua dando destaque as particularidades da política de assistência social, mas, ressaltando a implementação da mesma na capital amazonense.

2.2. Caracterização da Inserção Ocupacional do Assistente Social na Política de Assistência Social em Manaus

Antes de adentrar nas características que envolvem a inserção ocupacional dos assistentes sociais que atuam na política de assistência social em Manaus, mas, especificamente na Proteção Social Básica (PSB) é importante mencionar como a política de fato deve funcionar, de uma forma geral, tendo como base a Norma Operacional Básica-Recursos Humanos/Sistema Único de Assistência Social (NOB-RH/SUAS) que apresenta a assistência social através dos documentos que a regem e a regularizam como política, como a Constituição Federal de 1988, Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, de 1993, Política Nacional de Assistência Social – PNAS, de 2004 e o Sistema Único da Assistência Social – SUAS(2005) e a sua Norma Operacional Básica - NOB/SUAS.

Em relação aos princípios e diretrizes nacionais para a gestão do trabalho no âmbito do SUAS, a NOB-RH/SUAS explica que de acordo com as atribuições dos diferentes níveis de gestão do SUAS, definidas na NOB/SUAS, compete a cada uma delas contratar e manter o quadro de pessoal qualificado academicamente e por profissões regulamentadas por Lei, por meio de concurso público e na quantidade necessária à execução da gestão e dos serviços socioassistenciais, conforme a necessidade da população e as condições de gestão de cada ente. Assim, para atender aos princípios e diretrizes estabelecidos para a política de assistência social, a gestão do trabalho no SUAS deve ocorrer com a preocupação de estabelecer uma Política Nacional de Capacitação, fundada nos princípios da educação permanente, que promova a qualificação dos seus profissionais, visando o aperfeiçoamento da prestação dos serviços socioassistenciais (BRASIL, 2011).

Dessa maneira:

A gestão do trabalho no âmbito do SUAS deve também:

- » garantir a ‘desprecarização’ dos vínculos dos trabalhadores do SUAS e o fim da tercerização;
- » garantir a educação permanente dos trabalhadores;
- » realizar planejamento estratégico;
- » garantir a gestão participativa com controle social;
- » integrar e alimentar o sistema de informação (BRASIL, 2011, p.17).

No que diz respeito aos princípios éticos para os trabalhadores da assistência social, a NOB-RH/SUAS afirma que a composição das equipes de referência é composta por categorias profissionais de nível superior orientadas por códigos de ética e, portanto, agregam essa dimensão aos serviços e benefícios, à gestão do SUAS. Ou seja, a assistência social deve ofertar

seus serviços com o conhecimento e compromisso ético e político de profissionais que operam técnicas e procedimentos impulsionadores das potencialidades e da emancipação de seus usuários (BRASIL, 2011). Sendo assim, no Quadro 04, estão os princípios éticos que orientam a intervenção dos profissionais da área de assistência social, que são:

PRINCÍPIOS ÉTICOS DOS PROFISSIONAIS DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Defesa intransigente dos direitos socioassistenciais; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconhecimento do direito dos usuários a ter acesso a benefícios e renda e a programas de oportunidades para inserção profissional e social;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromisso em ofertar serviços, programas, projetos e benefícios de qualidade que garantam a oportunidade de convívio para o fortalecimento de laços familiares e sociais; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incentivo aos usuários para que estes exerçam seu direito de participar de fóruns, conselhos, movimentos sociais e cooperativas populares de produção;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promoção aos usuários do acesso à informação, garantindo conhecer o nome e a credencial de quem os atende; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantia do acesso da população a política de assistência social sem discriminação de qualquer natureza (gênero, raça/etnia, credo, orientação sexual, classe social, ou outras), resguardados os critérios de elegibilidade dos diferentes programas, projetos, serviços e benefícios;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proteção à privacidade dos usuários, observado o sigilo profissional, preservando sua privacidade e opção e resgatando sua história de vida; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Devolução das informações colhidas nos estudos e pesquisas aos usuários, no sentido de que estes possam usá-las para o fortalecimento de seus interesses;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromisso em garantir atenção profissional direcionada para construção de projetos pessoais e sociais para autonomia e sustentabilidade; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contribuição para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados.

Quadro 04: Princípios Éticos dos Profissionais da Política de Assistência Social.

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa documental, 2022.

Dados retirados: NOB-RH/SUAS: anotada e comentada (BRASIL, 2011).

Sobre as equipes de referência, que são aquelas constituídas por servidores efetivos responsáveis pela organização e oferta de serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e especial, levando-se em consideração o número de famílias e indivíduos referenciados, o tipo de atendimento e as aquisições que devem ser garantidas aos usuários. No caso da PSB, a composição da equipe de referência, atua nos Centros de Referência de Assistência Social - CRAS para a prestação de serviços e execução das ações no âmbito da PSB nos municípios, sendo assim, os três serviços da PSB são: a) Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF); b) Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos; c) Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosas (BRASIL, 2011).

Sobre isto é importante dizer que:

O PAIF é o serviço que deve ser prestado exclusivamente pela equipe de referência do CRAS. Nas situações em que o CRAS não tenha recursos físicos ou de pessoal, os outros dois serviços podem ser prestados por entidades de assistência social, desde que sejam referenciados aos CRAS. Isso significa que o CRAS e as entidades devem ter uma atuação conjunta e articulada, alinhadas às diretrizes do SUAS, para atender com qualidade as necessidades de proteção das famílias (e de cada um dos seus membros) que vivem no seu território de abrangência (BRASIL, 2011).

A partir da Figura 01, se verifica como deve funcionar a equipe de referência nos CRAS dos municípios. Além disso, as equipes de referência para os CRAS devem contar sempre com um coordenador, devendo o mesmo, independentemente do porte do município, ter o seguinte perfil profissional: ser um técnico de nível superior, concursado, com experiência em trabalhos comunitários e gestão de programas, projetos, serviços e benefícios socioassistenciais. Pois, a coordenação do CRAS fomenta o trabalho articulado entre os profissionais, estimulando a troca de conhecimentos e a produção de novos saberes, ao mesmo tempo, reconhece as necessidades de capacitação e formação continuada da equipe que coordena com vistas a superar dificuldades e melhorar a qualidade dos serviços (BRASIL, 2011).

CRAS

Pequeno Porte I	Pequeno Porte II	Médio, Grande, Metr�pole e DF
Até 2.500 famílias referenciadas	Até 3.500 famílias referenciadas	A cada 5.000 famílias referenciadas
2 técnicos de nível superior, sendo um profissional assistente social e outro preferencialmente psicólogo.	3 técnicos de nível superior, sendo dois profissionais assistentes sociais e preferencialmente um psicólogo.	4 técnicos de nível superior, sendo dois profissionais assistentes sociais, um psicólogo e um profissional que compõe o SUAS.
2 técnicos de nível médio	3 técnicos nível médio	4 técnicos de nível médio

Figura 01: Equipe de Referência dos CRAS

Fonte: NOB-RH/SUAS: anotada e comentada (BRASIL, 2011).

No que se refere às responsabilidades e atribui es dos gestores municipais, a NOB-RH/SUAS cita que eles devem dotar a gestão de uma institucionalidade responsável, do ponto de vista operacional, administrativo e técnico-político, criando os meios para efetivar a política de assistência social; destinar recursos financeiros para a área; compor os quadros do trabalho específicos e qualificados por meio da realiza o de concursos públicos; criar diretriz relativa ao acompanhamento, em nível municipal, da implanta o da NOB-RH/SUAS; oferecer condi es adequadas de trabalho quanto ao espaço físico, material de consumo e permanente; implementar normas e protocolos específicos, para garantir a qualidade de vida e segurança aos

trabalhadores do SUAS na prestação dos serviços socioassistenciais, como muito outras (BRASIL, 2011).

A partir do contexto exposto acima, se tem uma breve abordagem de como a política de assistência social deve ser implementada nos estados brasileiros, existem normas e leis que regem esta política, para que de fato ela possa alcançar os seus usuários, aqueles que vivem em situação de risco e vulnerabilidade, que diariamente vivenciam as expressões da questão social. E com base no site da Secretaria da Mulher, Assistência Social e Cidadania – SEMASC e através da pesquisa de campo, feita com os/as assistentes sociais dos CRAS da cidade de Manaus, neste momento, se destacará sobre as características da inserção ocupacional dos assistentes sociais que atuam na política de assistência social no município.

De acordo com a SEMASC (2021) a Proteção Social Básica (PSB) tem como porta de entrada para acesso do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, os Centros de Referência de Assistência Social – CRAS, espaço que possibilita, em geral, o primeiro acesso das famílias aos direitos socioassistenciais e à proteção social. Assim, a cidade de Manaus, conta com 20 CRAS, localizados nos bairros que apresentam maior vulnerabilidade social, em todas as zonas da cidade, conforme mostrado na Figura 02.

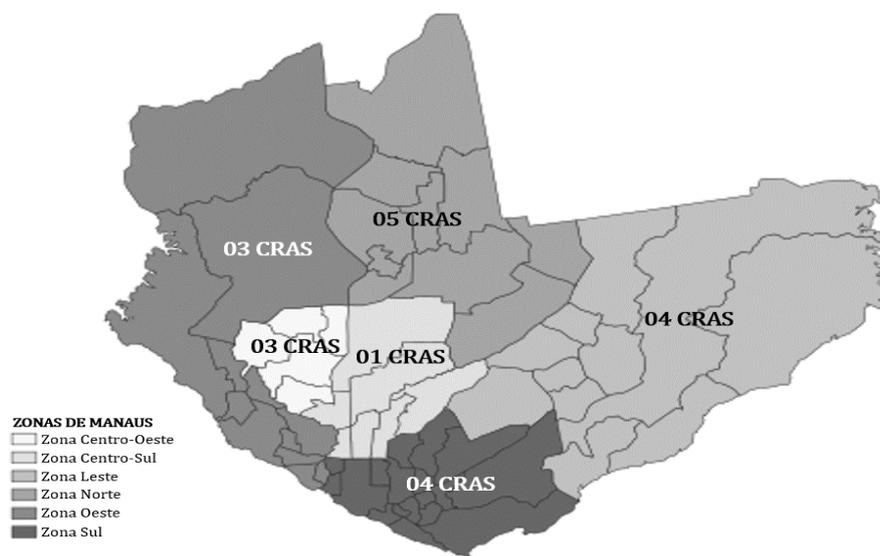


Figura 02: Mapa dos CRAS nas Zonas de Manaus

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa documental e de campo, 2022.

Assim, o CRAS é o principal equipamento de desenvolvimento dos serviços socioassistenciais da PSB. Desempenha papel central no território onde se localiza ao constituir a principal estrutura física local, cujo espaço físico deve ser compatível com o trabalho social com famílias que vivem no seu território de abrangência e conta com uma equipe profissional de referência. No CRAS, portanto, deve ser necessariamente ofertado o PAIF, podendo ser

ofertados outros serviços, programas, benefícios e projetos conforme disponibilidade de espaço físico e de profissionais qualificados para implementá-los, e desde que não prejudiquem a execução do PAIF e nem ocupem os espaços a ele destinados (SEMASC, 2021).

Segundo a SEMASC (2021) o Departamento de Proteção Social Básica (DPSB) na cidade de Manaus, funciona através dos seguintes serviços, programas e projetos, conforme exposto no Quadro 05:

DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA (DPSB) EM MANAUS	
SERVIÇOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família – PAIF: Nos CRAS é realizado o trabalho social que tem a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso a direitos e o usufruto deles e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida, por meio de ações individuais e coletivas (acolhida, ações particularizadas, encaminhamentos, oficinas com famílias e ações comunitárias), que precisam ser implementadas de forma articulada e requerem planejamento e avaliação. ▪ Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoa com Deficiência e Idoso: O Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio é ofertado para pessoas com deficiência e idosos no domicílio na prevenção de situações de riscos e isolamento social, possibilitando o acesso da pessoa com deficiência e idosa a bens e serviços e aquisições para inclusão social, igualdade de oportunidades e participação nas legislações vigentes. ▪ Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV: De caráter preventivo e proativo, o SCFV é realizado em grupos, de modo a garantir aquisições progressivas aos seus usuários, de acordo com o seu ciclo de vida. Destina-se a crianças, adolescentes e idosos em situação de vulnerabilidade. Organiza-se de modo a ampliar as trocas culturais e de vivências, desenvolver o sentimento de pertencimento e identidade, fortalecer vínculos familiares e incentivar a socialização e a convivência comunitária.
PROGRAMAS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auxílio Manauara: Sancionado pela Lei nº 2.730, de 26 de janeiro de 2021 e regulamentado pelo Decreto nº 5022/2021, cumprindo uma das metas da campanha do prefeito David Almeida a fim de mitigar as situações de vulnerabilidade causadas pela pandemia, o Auxílio Manauara foi destinado a dois públicos: famílias beneficiárias do antigo programa Bolsa Família, com crianças até 36 meses de idade e quando família unipessoal, idoso acima de 60 anos; e trabalhador informal, a partir dos 18 anos, com crianças até 36 meses de idade ou família unipessoal. Em ambos os casos, a família deve ter renda mensal de até R\$ 178 por pessoa. ▪ Programa Bolsa Família (substituído pelo Auxílio Brasil): Programa de transferência direta de renda, direcionado às famílias pobres ou extremamente pobres, de modo que consigam superar a situação na qual se encontram. O programa do governo federal, executado pela SEMASC no âmbito municipal, busca garantir a essas famílias o direito à alimentação e o acesso à educação e à saúde. ▪ Benefício de Prestação Continuada (BPC): Benefício de caráter individual, não vitalício, intransferível, que assegura a transferência mensal de 1 (um) salário mínimo aos idosos (a partir de 65 anos) e a pessoas com deficiência de qualquer idade, que não têm condições de prover o próprio sustento e nem de tê-lo por sua família.

PROJETOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projeto Passaporte para a Inclusão Social: O projeto visa a inserção de pessoas que estejam em situação de rua encaminhadas mediante relatório social pelos Serviços do Centro Pop e SAI Amine Daou para o desenvolvimento de Atividades de Produção e Renda, sem vínculos empregatícios, sendo beneficiados com a Bolsa Auxílio Emergencial.
-----------------	--

Quadro 05: Departamento de Proteção Social Básica (DPSB) em Manaus

Fonte: Elaboração própria, 2022.

Dados retirados: Site da SEMASC, acessado em 2022.

De acordo com as narrativas dos profissionais entrevistados nesta pesquisa, assistentes sociais dos CRAS de Manaus, deveria funcionar assim os CRAS e a execução da PSB, porém, hoje os CRAS estão centrados mais na inclusão de usuários no Cadastro Único, que para os Programas Sociais reúne informações socioeconômicas das famílias brasileiras de baixa renda, nos auxílios e benefícios, do que no que era para ser o real foco do CRAS, que é o PAIF, que tem como objetivo o acolhimento, acompanhamento em serviços socioeducativos e de convivência ou por ações socioassistenciais, encaminhamentos para a rede de proteção social existente no lugar onde vivem e para os demais serviços das outras políticas sociais, orientação e apoio na garantia dos seus direitos de cidadania e de convivência familiar e comunitária. Uma realidade decorrente, que afeta a verdadeira execução da PSB nos CRAS de Manaus.

Assim, antes de falar sobre a inserção ocupacional do assistente social na política de assistência social e a execução da Proteção Social Básica na cidade de Manaus, através destas narrativas, acredita-se que é importante explanar sobre o perfil dos/das 23 assistentes sociais que foram entrevistados e que aceitaram participar da pesquisa, os quais foram indicados no Quadro 06. E todos estes profissionais receberam um código de identificação, usado para não comprometer a identidade dos mesmos (Proteção Social Básica + a primeira letra da Zona do CRAS + a primeira letra do nome do CRAS + o número da sequência das entrevistas)²⁴. Sendo assim, dos 20 CRAS existentes e espalhados nas zonas de Manaus, 17 CRAS fizeram parte desta pesquisa, sendo 03 da Zona Sul, 01 da Zona Centro-Sul, 02 da Zona Oeste, 03 da Zona Centro-Oeste, 04 da Zona Leste e 04 da Zona Norte.

PERFIL DOS/DAS ASSISTENTES SOCIAIS DOS CRAS DE MANAUS						
Nº	CRAS	TIPO DE ADMISSÃO	VÍNCULO	TEMPO DE INSTITUIÇÃO	SEXO	IDADE
1	Cachoerinha	Concurso Público	Estatutário	02 Anos	Feminino	45-49 Anos
2	Japiim	Concurso Público	Estatutário	Entre 09 a 10 Anos	Feminino	45-49 Anos
3	Crespo	Concurso Público	Estatutário	Entre 03 a 04 Anos	Feminino	30-34 Anos

²⁴Forma de criação do código de identificação.

4	União	Concurso Público	Estatutário	Entre 09 a 10 Anos	Feminino	35-39 Anos
5	União	Concurso Público	Estatutário	Entre 09 a 10 Anos	Feminino	35-39 Anos
6	Compensa I	Concurso Público	Estatutário	Entre 07 a 08 Anos	Feminino	35-39 Anos
7	Glória	Concurso Público	Estatutário	Entre 09 a 10 Anos	Feminino	50-54 Anos
8	Glória	Concurso Público	Estatutário	02 Anos	Feminino	60-64 Anos
9	Alvorada I	Concurso Público	Estatutário	Entre 09 a 10 Anos	Feminino	40-44 Anos
10	Alvorada III	Concurso Público	Estatutário	Entre 09 a 10 Anos	Feminino	35-39 Anos
11	Alvorada III	Concurso Público	Estatutário	Entre 09 a 10 Anos	Feminino	35-39 Anos
12	Redenção	Concurso Público	Estatutário	Entre 09 a 10 Anos	Feminino	30-34 Anos
13	Redenção	Regime de Direito Administrativo - RDA	Contrato Temporário	Entre 09 a 10 Anos	Feminino	45-49 Anos
14	Colônia Antônio Aleixo	Concurso Público	Estatutário	Entre 05 a 06 Anos	Feminino	35-39 Anos
15	Prourbis	Concurso Público	Estatutário	Entre 07 a 08 Anos	Feminino	60-64 Anos
16	São José III	Concurso Público	Estatutário	Mais de 10 Anos	Feminino	35-39 Anos
17	São José IV	Concurso Público	Estatutário	Mais de 10 Anos	Feminino	30-34 Anos
18	São José IV	Concurso Público	Estatutário	02 Anos	Feminino	50-54 Anos
19	Cidade Nova	Concurso Público	Estatutário	Mais de 10 Anos	Feminino	35-39 Anos
20	Terra Nova	Concurso Público	Estatutário	02 Anos	Masculino	35-39 Anos
21	Mutirão	Concurso Público	Estatutário	Entre 03 a 04 Anos	Feminino	40-44 Anos
22	Nossa Senhora da Conceição	Concurso Público	Estatutário	Entre 09 a 10 Anos	Feminino	35-39 Anos
23	Nossa Senhora da Conceição	Concurso Público	Estatutário	Entre 09 a 10 Anos	Feminino	40-44 Anos

Quadro 06: Perfil dos/das Assistentes Sociais dos CRAS de Manaus

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

Através das entrevistas foi possível constatar que dos 23 assistentes sociais que participaram da pesquisa, 87% se autodeclarou parda e 13% branca, 84% nasceu na capital amazonense e 16% em outros municípios do Amazonas, como Parintins, Tabatinga, Coari e Nova Olinda do Norte e atualmente todos os 23 profissionais residem na cidade de Manaus. Enquanto ao estado civil, 62% são casados, 30% são solteiras, 4% é divorciada e 4% é viúva.

Em relação ao nível salarial desses profissionais, conforme exposto na Tabela 01, a maioria deles recebem de 2 até 3 salários mínimos e isso é tão evidente, porque de acordo com os relatos deles mesmos, o salário de um assistente social concursado pela prefeitura, que atua na assistência social, especificamente nos CRAS, está em torno de um pouco mais que

R\$2.600,00, que é um salário considerado de nível médio. E os outros profissionais que ganham a mais que isso, é porque tem mais de um vínculo profissional.

NÍVEL SALARIAL			
Até 2 salários mínimos – R\$ 2.424,00	De 2 salários mínimos até 3 salários mínimos – R\$ 2.424, 00 até R\$ 3.636,00	De 3 salários mínimos a 4 salários mínimos – R\$ 3.636,00 até R\$ 4.848,00	De 6 salários mínimos até 7 salários mínimos – R\$ 7.272,00 até 8.484,00
4%	83%	9%	4%

Tabela 01: Nível Salarial

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

Em relação à composição familiar dos 23 assistentes sociais, a pesquisa mostrou, conforme se observa no Gráfico 01, que 40% das famílias é composta por três pessoas e referente à classificação total das famílias, 61% é família nuclear, composta pelos pais e seus filhos, 9% família extensa, que além dos pais com seus filhos, é composta também por avós, tios, primos e outras relações de parentesco, 17% família monoparental, pai ou mãe com o(s) filho(s), 9% família unipessoal, apenas de uma pessoa e 9% família anaparental, família sem pais, formada apenas pelos irmãos.

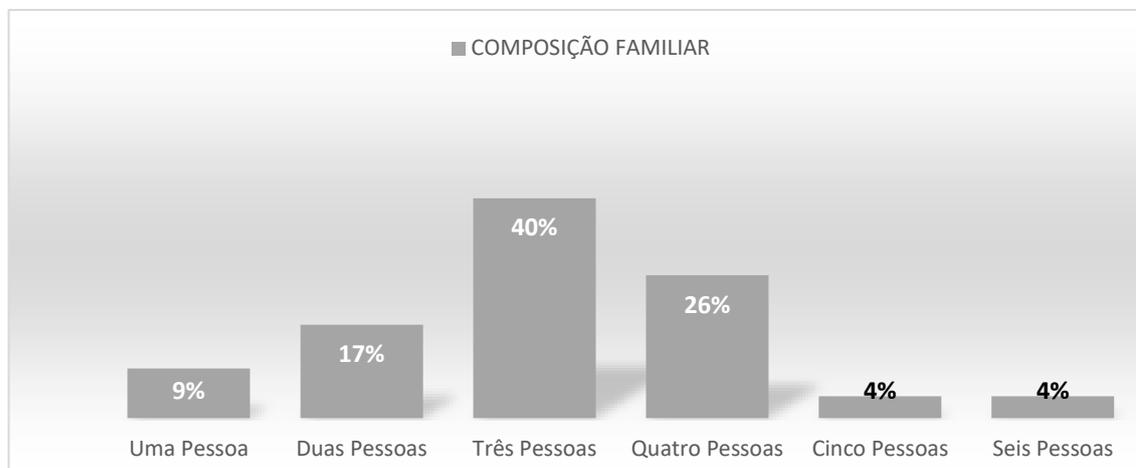


Gráfico 01: Composição Familiar

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

No Gráfico 02 é possível verificar sobre a renda familiar, sendo que, 26% soma de 3 a 4 salários mínimos e, outra parte, bem significativa, 22% soma mais de 8 salários mínimos, ou seja, são famílias consideradas com uma boa estabilidade financeira.

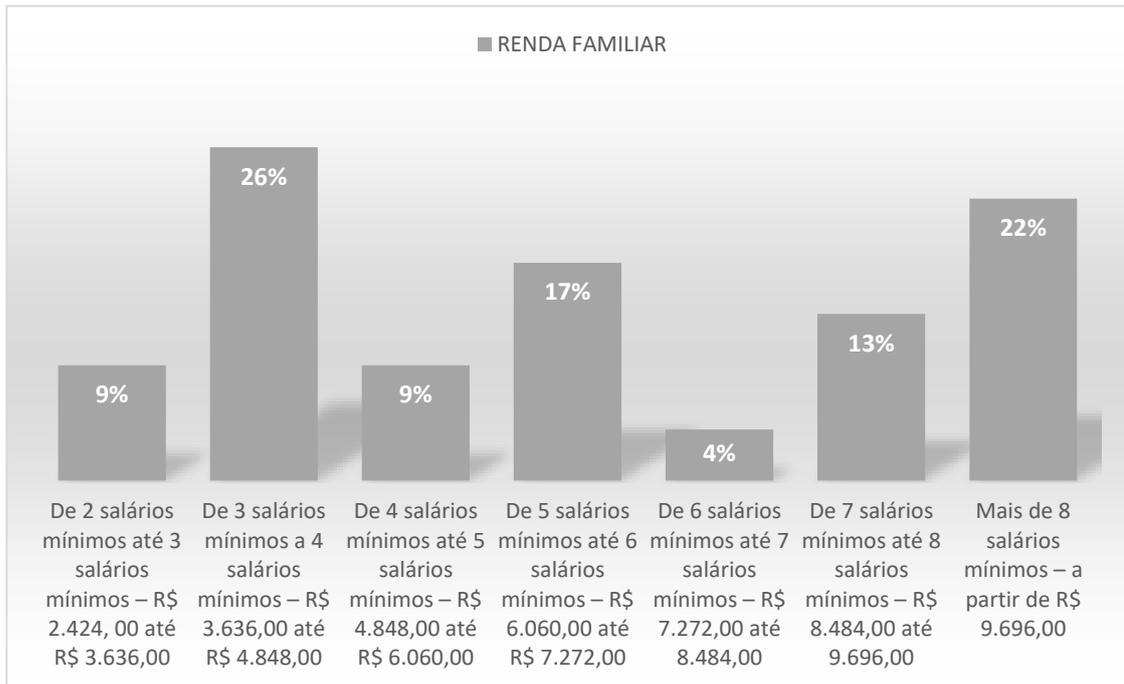


Gráfico 02: Renda Familiar

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

E ainda referente ao contexto familiar, mas, correspondente a realidade pandêmica, 70% dos entrevistados falaram que teve algum membro da sua família que foi infectado pelo coronavírus, sendo que 38% respondeu que apenas uma pessoa foi infectada da família, 38% duas pessoas e 24% três pessoas. Correspondente a morte pela COVID-19 no ambiente familiar, 48% responderam que perderam algum membro da família em decorrência do vírus, sendo que 8% dos entrevistados relataram que perderam pais, 15% avós, 46% tios, 23% primos e 8% sogros.

No que se refere à formação profissional dos/das assistentes sociais, é possível observar na Tabela 02, que a maioria concluiu a graduação em Serviço Social nos anos de 2008, 2009 e 2010, sendo que a maioria é do concurso público que ocorreu em 2010.

ANO DE CONCLUSÃO DA GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL									
1981	1994	1996	2002	2004	2007	2008	2009	2010	2011
4%	4%	4%	4%	4%	9%	18%	36%	13%	4%

Tabela 02: Ano de Conclusão da Graduação em Serviço Social

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

No Gráficos 03 se observa a natureza da instituição de formação, ou seja, dos 23, 11 se formou em instituição pública e 12 em instituição privada. Sobre dar continuidade a formação, 96% dos entrevistados fizeram pós-graduação e apenas 4% não. Assim, o Gráfico 04 mostra

que a maioria desses assistentes sociais realizou especialização e o restante mestrado acadêmico.

NATUREZA DA INSTITUIÇÃO DE FORMAÇÃO



Gráfico 03: Natureza da Instituição de Formação
Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

TIPO DE PÓS-GRADUAÇÃO

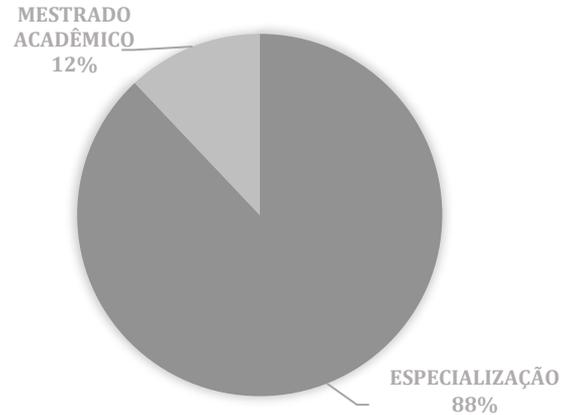


Gráfico 04: Tipo de Pós-Graduação
Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

Conforme explicado anteriormente, através do NOB-RH/SUAS, no que se refere as equipes de referência dos CRAS, nas metrópoles, a cada 5.000 famílias referencias precisa-se de 04 técnicos de ensino superior, sendo dois assistentes sociais, um psicólogo e um profissional que compõe o SUAS. Mas, a realidade nos CRAS manauara não é assim, na pesquisa de campo foi possível perceber que a maioria dos CRAS tem como referência mais de 5.000 famílias. A assistente social PSBOC01²⁵, relatou que geralmente referenciam mais de 5.000 famílias e nem todos tem psicólogos, se fosse pela lógica do quantitativo de 5.000 famílias por CRAS, deveria ter mais de 40 CRAS em Manaus ou até mesmo mais técnicos de ensino superior, tem CRAS que só tem um assistente social, outros tem dois, poucos tem três assistentes sociais e duas são de Regime de Direito Administrativo - RDA, temporárias, como se observa no Quadro 07.

QUANTITATIVO DE ASSISTENTES SOCIAIS E PSICÓLOGOS NOS CRAS DE MANAUS			
Nº	CRAS	Nº DE ASSISTENTES SOCIAIS	Nº DE PSICÓLOGOS
1	Cachoerinha	02	01
2	Japiim	02	01
3	Betânia	01	01

²⁵Código de identificação do/da assistente social entrevistado, usado para não comprometer a identidade do profissional.

4	Crespo	02	01
5	União	02	01
6	Compensa I	03	Não tem Psicólogo
7	Compensa II	02	01
8	Glória	02	01
9	Alvorada I	03	Não tem Psicólogo
10	Alvorada III	02	Não tem Psicólogo
11	Redenção	01 e 01 RDA	01 RDA
12	Colônia Antônio Aleixo	02	Não tem Psicólogo
13	Prourbis	01	Não tem Psicólogo
14	São José III	01	01
15	São José IV	02	01
16	Alfredo Nascimento	01 RDA	01
17	Cidade Nova	02	01
18	Terra Nova	02	Não tem Psicólogo
19	Mutirão	03	Não tem Psicólogo
20	Nossa Senhora da Conceição	02	Não tem Psicólogo

Quadro 07: Quantitativo de Assistentes Sociais e Psicólogos nos CRAS de Manaus

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

Ainda em relação às equipes que compõem os CRAS, na narrativa dos profissionais, a maioria explanou como as equipes são reduzidas, não tem profissionais suficientes para atender ao número de usuários que é enorme e que não há reposição de pessoal. Dessa forma, indo em uma direção totalmente diferente da NOB-RH/SUAS, que diz que de acordo com as atribuições dos diferentes níveis de gestão do SUAS, compete a cada uma delas contratar e manter o quadro de pessoal qualificado academicamente e por profissões regulamentadas por Lei, por meio de concurso público, para que possa ter uma quantidade necessária à execução da gestão e dos serviços socioassistenciais, para corresponder a necessidade dos usuários, da população.

Correspondente a este contexto, a assistente social PSBOC01, também explicou que não há quantitativo suficiente de servidores e os servidores antigos ou são de Regime de Direito Administrativo - RDA ou Celetistas. No caso dos RDA, na administração pública, como nas secretarias e nos ministérios, é possível realizar processo seletivo, assim, o RDA é contratado por dois anos e o contrato pode ser prorrogado por mais dois anos, ou seja, o RDA é temporário e no final dessa contratação eles são exonerados e são ou deveriam ser contratados para uma atividade excepcional, e, assim vão ficando. Os celetistas, que são antigos, grande parte dos anos 90 do século XX, também foram ficando, foram migrados para a secretaria, que no caso, não era para ter celetista, uma outra irregularidade que existe dentro da secretaria, pois, era para ser RDA ou concursado.

À vista disso, na visão da profissional entrevistada, os CRAS acabam ficando lotado, mas, com muitos profissionais não capacitados, pois, a maioria não procura se capacitar e ainda tem aquela visão caritativa. E referente à capacitação, a profissional PSBOC01 explanou dizendo que nos últimos anos os profissionais tiveram o Capacita SUAS, porém, só participaram os estatutários e os coordenadores que são de cargo comissionado, sendo que os outros colegas de outros vínculos também deveriam participar, deveria ter uma preocupação maior enquanto a isso por parte da secretaria e não tem. E na busca por atender aos princípios e diretrizes estabelecidos para a política de assistência social, a gestão do trabalho no SUAS deve ocorrer com a preocupação de estabelecer uma Política Nacional de Capacitação, fundada nos princípios da educação permanente, ou seja, que promova a qualificação dos seus profissionais constantemente, no sentido de melhorar a prestação dos serviços socioassistenciais.

Sobre a coordenação dos CRAS de Manaus, alguns dos/das assistentes sociais relataram como funciona esta questão nos CRAS, em concordância com a ideia que foi exposta anteriormente, presente no NOB-RH/SUAS, uma das assistentes sociais que já está há mais de 10 anos atuando na política de assistência social, a PSBOC01, relatou que essa parte dos coordenadores deveria funcionar da seguinte forma, deveria ser um técnico estatutário que recebesse como cargo comissionado para trabalhar como coordenador da unidade ou em outra unidade, mas, que tivesse o conhecimento técnico.

Porém, a realidade é bem diferente, pois, geralmente o perfil dos coordenadores do CRAS do município são pessoas que estão em busca do seu primeiro trabalho, que acabaram de se formar ou já se formaram a bastante tempo e nunca atuaram na área, dessa forma, eles aceitam trabalhar como coordenador de CRAS, como cargo comissionado, com o mesmo salário de um técnico, no entanto, o salário deveria ser maior, por ser de coordenação de um CRAS, eles acabam sendo nomeados como assessores, quando sai a publicação no diário oficial, a nomeação deles é de assessor. Sendo assim, os coordenadores são totalmente despreparados e inexperientes para o cargo, totalmente o oposto do que é proposto na NOB-RH/SUAS, que diz que o coordenador deve ser um técnico de nível superior, concursado, com experiência em trabalhos socioassistenciais.

Ao observar essas características, percebe-se como a estrutura da política de assistência social em Manaus, não segue as normas e leis que regem esta política, a partir das falas dos/das assistentes sociais, se tem a dimensão desta realidade. A gestão municipal deve se preocupar com o profissional como um todo, proporcionando uma equipe qualificada e suficiente, capacitação, melhores condições de trabalho, entre outros. No terceiro capítulo será possível

identificar com mais aprofundamento a realidade vivenciada por estes profissionais que atuam na assistência social em Manaus. Com isso, é possível perceber que ainda virão anos de luta para que de fato a política seja implementada como deveria ser.

2.3. A Visão dos Profissionais Entrevistados Referente ao Agravamento das Expressões da Questão Social Mediadas pelas Demandas dos Usuários Neste Contexto Pandêmico

Em síntese, Iamamoto (2001) explica que o crescimento da força de trabalho disponível é impulsionado pelas mesmas causas que a força expansiva do capital, expressando a lei geral da acumulação capitalista. Esta é modificada em sua realização pelas mais variadas circunstâncias, fruto do aperfeiçoamento dos meios de produção e do desenvolvimento da produtividade do trabalho social mais rápido do que a população trabalhadora produtiva. Gera, assim, uma acumulação da miséria relativa à acumulação do capital, encontrando-se aí a raiz da produção e reprodução das expressões da questão social na sociedade capitalista.

Assim, a questão social manifesta-se como fenômeno histórico cujo os elementos fundamentais permanecem intocados e inalterados: a acumulação de riqueza por uns em detrimento da expropriação e destituição de muitos outros, os pobres, os pauperizados, os excluídos, que parecem sem lugar na cena histórica. No entanto, são estes mesmos excluídos, expropriados e destituídos que conseguem ultrapassar, através de suas lutas, estigmas como de vagabundo, mendigos, colocando-se como trabalhadores, desempregados, bradando para todos o horror de uma tragédia onde os sofisticados meios de produção impõem a eles a condição de vulneráveis (COSTA, SALES e BARCELOS, 2018).

E no Brasil, não foi diferente, Costa, Sales e Barcelos (2018) expõem que diante de todo esse processo que transpassa as peculiaridades da constituição da questão social na formação brasileira, no que tange a formação da classe trabalhadora, pode-se perceber que historicamente é marcada pela condição de superexploração desde o surgimento do trabalho assalariado, da mesma maneira que, pela falta de direitos garantidos, além de submissão ao que remetesse à autoridade transmitida tanto pelo Estado quanto por parte da burguesia, dificultando a organização sindical autônoma.

Em face do exposto, a partir da visão dos autores, entende-se que a questão social, suas expressões, ganham vida e significado na luta existente entre a classe trabalhadora com o sistema capitalista. A classe trabalhadora em decorrência do capitalista, que compra a sua força de trabalho, sofre exploração, baixo salário, condição de trabalho ruim, entre outros, com isso, o capital continua crescendo de forma exorbitante e o trabalhador ficando cada vez mais pobre.

Mas além disso, essas expressões perpassam a sociedade, mediante a falta de direitos (em decorrência de gestões mal intencionadas no ambiente político), e no caso do Brasil, muitos direitos somente foram assegurados através da Constituição Federal de 1988, sendo um país em que há uma exacerbação da desigualdade social.

Desse modo, salienta-se que os indivíduos já vêm vivenciando a questão do desemprego, exploração da força de trabalho, pobreza, extrema pobreza, fome, entre outras expressões da questão social durante muito tempo, e enquanto se alimenta um sistema, que só pensa em seu próprio crescimento e não com o desenvolvimento do trabalhador e dissociar a questão social da política, cada vez mais haverá o agravamento dessas expressões. Por isso a importância de se destacar o agravamento das expressões da questão social na pandemia da COVID-19, buscando averiguar a partir da visão dos Assistentes Sociais atuantes na política de assistência social esse agravamento na cidade de Manaus, a partir da mediação das percepções dos profissionais sobre as demandas dos usuários da política neste contexto pandêmico.

A partir das demandas dos usuários dos CRAS, apresentadas no contexto da pandemia da COVID-19, nota-se um agravamento das expressões da questão social. E os/as assistentes sociais do CRAS ao se depararem com o questionamento sobre as principais demandas dos usuários identificadas a partir do contexto pandêmico, enfatizaram as seguintes categorias listadas a seguir no Quadro 08:

PRINCIPAIS DEMANDAS DOS USUÁRIOS IDENTIFICADAS A PARTIR DO CONTEXTO PANDÊMICO	
Categorias Elaboradas a partir da Análise de Conteúdo	Transcrição de Trechos da Narrativa dos/das Assistentes Sociais dos CRAS de Manaus
Auxílio Emergencial (16)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quando veio a pandemia, o foco do CRAS foi o auxílio emergencial, usuários do Programa Bolsa Família (PBF), do Cadastro Único e pessoas fora dos dois, vinham atrás do auxílio, então no ano de 2020, houve uma grande busca pelo auxílio emergencial (PSBOC01).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ E teve o auxílio emergencial, que foi uma demanda que deu muito trabalho, mais por conta do governo federal, que não deu as orientações necessárias para a população e acabou tendo um acúmulo de pessoas atrás do auxílio, querendo entender porque não recebeu, como fazia para receber, querendo saber qualquer informação sobre o auxílio [...] (PSBSC12).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Logo quando surge a pandemia, surge também o auxílio emergencial e esse auxílio foi um gargalo para a nossa atuação dentro do CRAS, porque foi criado de maneira rápida, ninguém também estava preparado para essa situação pandêmica, não tínhamos nenhum conhecimento sobre o auxílio e começou a surgir muitas pessoas atrás do auxílio [...] (PSBLS16).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Em 2022, com o término do auxílio emergencial, veio a demanda da insegurança alimentar [...] E o CRAS não conseguiu dar o suporte para essas famílias, pois, os

Benefícios Eventuais por causa da Insegurança Alimentar (14)*	benefícios eventuais [...] existe [...] uma quantidade máxima de cestas básicas por CRAS, [...] com isso, não contempla a demanda e já faz um tempo que o CRAS não recebe as cestas básicas [...] (PSBOC01).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A insegurança alimentar, aumentou de uma tal forma, que teve um período que mandavam 80 cestas básicas e não era o suficiente, não supria, já era preocupante antes da pandemia, mas com ela, teve um agravamento muito grande da insegurança alimentar (PSBSJ04).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pessoas desempregadas e que não estavam conseguindo obter renda nem mesmo de maneira autônoma ou aquelas que conseguiam, mas não era renda suficiente para sustentar a família; e isso ocasionou na insegurança alimentar, houve muita procura por cesta básica [...] (PSBNC09).
Auxílio Emergencial por causa do Desemprego (6)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pessoas desempregadas e que não estavam conseguindo obter renda nem mesmo de maneira autônoma ou aquelas que conseguiam, mas não era renda suficiente para sustentar a família [...] (PSBNC09).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uma intensificação no sentido de pessoas querendo ser inseridas em programas sociais, ainda mais por causa que grande parte da população ficou desempregada, os indivíduos da localidade do CRAS são em sua maioria vulneráveis e pertencentes a trabalho informal [...] (PSBNM15).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A pandemia agravou muitas problemáticas já existentes, como a vulnerabilidade social e o desemprego, muitos dos usuários tinham 20 anos, 25 anos de distrito e se encontraram na situação de desemprego, solicitando o auxílio [...] (PSBLS16).
Auxílio Brasil (6)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] o auxílio Brasil, que quando começou, muitos vinham e vem em busca do benefício [...] (PSBNC09).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] e atualmente há uma procura muito grande pelo auxílio Brasil (PSBOG11).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Em relação ao auxílio Brasil, que também há uma procura muito grande após o auxílio emergencial ter sido finalizado, com essa nova roupagem do antigo Programa Bolsa Família, a gente está verificando que o filtro que tinha da assistência seletiva, esse filtro está bem pior [...] (PSBCOA22).
Benefícios Eventuais (6)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] as pessoas que não conseguiram o auxílio emergencial vinham até ao CRAS [...] atrás dos benefícios eventuais, cestas básicas (PSBNM15).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A principal demanda que a gente verificou, foi a busca por cesta básica, benefícios eventuais, mas, a gente teve muita dificuldade para atender esta demanda, chegavam pouquíssimas cestas básicas e estamos desde o ano passado sem receber cestas e as pessoas continuam vindo atrás (PSBCOA17).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ É o que a gente percebe hoje, é que estamos atendendo muitas pessoas que não eram para os perfis dos CRAS, que antes tinham suas rendas, seus trabalhos e hoje estão vindo aos CRAS, inclusive, em busca de benefícios eventuais (PSBLS19).
Benefício de Prestação Continuada (4)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No ano de 2019 já tinha tido uma busca significativa, do Benefício de Prestação Continuada (BPC), mas, no ano de 2020 houve um aumento, uma demanda que veio com força, ainda mais porque o INSS fechou e as pessoas vinham atrás das informações no CRAS (PSBOC01).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ As principais demandas, elas só se intensificaram na pandemia, são praticamente as mesmas de sempre, então, teve o Benefício de Prestação Continuada (BPC), das pessoas que recebem o benefício (PSBOG10).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] e também teve o Benefício de Prestação Continuada (BPC), foram as principais demandas (PSBSC12).
Inclusão no Cadastro Único (4)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] o auxílio emergencial gerou [...] outras demandas para o CRAS, mas, também o cadastramento no Cadastro Único, pois, o CRAS começou a atender outras classes e não somente as pessoas em situação de pobreza e extrema pobreza (PSBOC01).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Foi praticamente só cadastramento no Cadastro Único [...] os usuários vinham até ao Serviço Social, querendo atendimento, porém, só para saber como funcionava o

	<p>cadastro, porque não conseguia se cadastrar, entre outras informações sobre o Cadastro Único (PSBLP14).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De início continuou as mesmas demandas de sempre como inclusão no Cadastro Único [...] (PSBLS20).
Auxílio Brasil por causa do Desemprego (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Também aumentou o desemprego, o formal e informal, e com isso, veio a grande demanda pelo auxílio Brasil, o CRAS começou a atender pessoas que até então não era o nosso público-alvo, hoje em dia o perfil do usuário do CRAS mudou bastante, são pessoas que tem nível superior, especialização, que estão desempregados, são pobres, mas, que não estão na linha da extrema pobreza, nosso grupo principal. (PSBOC01).
Auxílio Aluguel (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A outra demanda foi o auxílio aluguel, a secretária disponibiliza esse auxílio para as famílias que se encontram em calamidade pública, que a casa alugou, desabou ou pegou fogo, porém, existem situações muito pontuais, quando algum colega da PSB coloca em relatório, faz o acompanhamento social, entre outras coisas, consegue para a família até 06 meses e procura mais esse auxílio, mulheres, chefes de família com filhos (PSBOC01).

Quadro 08: Principais Demandas dos Usuários Identificadas a partir do Contexto Pandêmico.

*Quantitativo de narrativas direcionadas para esta categoria.

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

Entre as principais demandas identificadas, a que mais se destacou foi a do auxílio emergencial, uma característica presente em quase todas as narrativas. Dessa maneira, percebe-se através das falas dos/das assistentes sociais, que durante os meses de sua duração, o auxílio emergencial passou a ser o foco do CRAS, porque usuários do antigo Programa Bolsa Família, pessoas inseridas no Cadastro Único e também pessoas que não pertenciam a nenhum dos dois, vinham em busca do auxílio emergencial, principalmente, atrás de informações sobre o mesmo.

Além disso, o que também era visto nas narrativas, foi a questão do desemprego e o agravamento da vulnerabilidade social, os principais motivos pelos quais as pessoas iam em busca do auxílio, grande parte da população se encontrou sem renda e iam em busca de uma solução imediata para essa determinada situação, o que ocasionou uma nova demanda e filas quilométricas nos CRAS da cidade de Manaus, neste período pandêmico.

Porém, além do desemprego teve a questão da insegurança alimentar, da fome, o que leva a segunda demanda mais identificada, os benefícios eventuais. E justamente pelo agravamento da vulnerabilidade social, agravamento ocasionado principalmente pela questão do desemprego e, conseqüentemente, pela falta de renda. Assim, a insegurança alimentar aumentou muito no período pandêmico e nem todas as famílias nessa situação conseguiram o auxílio emergencial, pois, iam ao CRAS pedindo socorro, querendo uma cesta básica, porque realmente não tinham o que comer. A maioria das famílias que foram ao CRAS tinham como objetivo principal conseguir uma cesta básica.

Conforme mostra o quadro, houve outras demandas, como a inclusão no Cadastro

Único, Benefício de Prestação Continuada (BPC), auxílio Brasil e o auxílio aluguel, no entanto, o que realmente teve destaque nessa pergunta, foram o auxílio emergencial e os benefícios eventuais, que refletem em umas das principais expressões da questão social vivenciadas na pandemia, que foram o desemprego e a fome.

Ainda sobre o auxílio emergencial é importante mencionar, que a implementação do mesmo foi algo externo, do Governo Federal e não vinculado a assistência social, mas, mesmo assim, as pessoas corriam até ao CRAS em busca de informação, conforme sinalizado pelos profissionais em suas narrativas e exposto no Quadro 09:

QUANTITATIVO DE FAMÍLIAS ALCANÇADAS PELO AUXÍLIO EMERGENCIAL NO PERÍODO PANDÊMICO NESTA INSTITUIÇÃO	
Categorias Elaboradas a partir da Análise de Conteúdo	Transcrição de Trechos da Narrativa dos/das Assistentes Sociais dos CRAS de Manaus
Sem o acesso para saber o Quantitativo (23)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A gente não tem o quantitativo sobre o auxílio emergencial, tanto pelo Cadastro Único, como pelo aplicativo e o governo federal ele não disponibilizou nenhum tipo de sistema para a prefeitura de Manaus, para que fosse feito a consulta sobre esse quantitativo (PSBOC01).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nós não temos esses dados, pois, o auxílio emergencial ele não passou pelo CRAS, as famílias que já tinham o Cadastro Único foram contempladas, mas assim, as famílias que não tinham também foram contempladas, elas foram fazendo esse cadastro independente do CRAS, então a gente não tem esse quantitativo (PSBNN08).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eu não sei informar, só sei dizer que todo mundo que fazia parte do Programa Bolsa Família automaticamente passou a receber o auxílio emergencial, mas, nem todo mundo que tinha cadastro no Cad Único recebeu e outros que não tinham cadastro, receberam, é difícil dizer o quantitativo, foi algo mais do governo federal (PSBSC12).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eu não tenho noção, porque o CRAS ele faz a operacionalização do Cadastro Único, mas, para que a pessoa pudesse receber o auxílio emergencial, era independente de ela estar cadastrada no Cadastro Único, só precisava ela ter acesso à internet e ao aplicativo, então, não tem como ter esse quantitativo, também, porque foi algo mais do governo federal (PSBLC13).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Não tem como mensurar, eu até fui atrás, mas, esses dados são visualizados e acompanhados mesmo pelo governo federal (PSBNM15).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Não! Foi algo mais externo, mais do governo federal! E ele estava vinculado ao CRAS, por estar vinculado ao Cadastro Único, mas, nós não tínhamos informações sobre ele, foi uma ação do governo, que acabou caindo sobre o CRAS [...] (PSBLS20).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Não, porque o auxílio emergencial era auto declaratório, pessoas que não estavam no Cad Único, poderiam fazer e participar e também, isso foi uma ação mais do governo federal, as informações que tínhamos, eram mínimas, mínimas, esse controle eram eles que faziam [...] (PSBNT21).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Não tem como mensurar, porque o auxílio emergencial foi uma das vertentes dos projetos diretamente do governo federal e não foi vinculado a assistência social e ao CRAS, o máximo que a gente fazia era orientar como ter acesso ao auxílio, mas,

	com informações que nós mesmos corremos atrás (PSBCOA22).
	▪ Não! Porque quem tem esse registro de quantas famílias foram alcançadas pelo auxílio emergencial é o governo federal, não sei nem dizer se a secretaria tem esse quantitativo (PSBSC23).

Quadro 09: Quantitativo de Famílias Alcançadas pelo Auxílio Emergencial no Período Pandêmico Nesta Instituição.

*Quantitativo de narrativas direcionadas para esta categoria.

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

Conforme se observa nas falas, a resposta dos/das assistentes sociais foi unânime, demonstrando que não foi disponibilizado o acesso aos dados do auxílio emergencial. Ou seja, os profissionais não tinham como saber o quantitativo de famílias referenciadas do CRAS que tiveram acesso ao auxílio emergencial e também não tiveram o acesso sobre as informações do auxílio, como ele iria funcionar e ser aplicado na sociedade. Porém, conforme já mencionado, as pessoas iam até ao CRAS em busca de informações sobre o auxílio, para saber quem poderia ter acesso, como manuseava o aplicativo, entre outras situações. Assim, os/as assistentes sociais tinham que por conta própria pesquisar sobre o auxílio, para atender a esta demanda, que foi tão complexa, que caiu de paraquedas para os profissionais da política de assistência social.

Em relação a esse contexto, se observa como os usuários dos CRAS vivenciaram o agravamento das expressões da questão social, principalmente a questão do desemprego, da falta de renda e da fome, o que ocasionava nesta busca por socorro, por uma solução e acabou gerando esta grande busca pelos auxílios e benefícios, refletindo diretamente na atuação profissional dos/das assistentes sociais.

Percebe-se que ao longo do tempo no cenário brasileiro, as expressões da questão social que mais se destacam apesar de suas metamorfoses, são a desigualdade social e o desemprego, que desde o ressurgimento do liberalismo clássico denominado de neoliberalismo, mais especificamente na década de 1990 no nosso país, já trazia consigo repercussões degradantes para as condições de vida da classe trabalhadora (COSTA, SALES e BARCELOS, 2018).

Sendo assim, Closs (2015) afirma que isto permite situar a questão social como indissociável da produção capitalista e da sociabilidade burguesa, a partir do aporte da teoria do valor trabalho, da lei geral de acumulação, da produção e reprodução das relações sociais, do debate da subalternidade, conformando uma abordagem totalizante que não segmenta estrutura e sujeito, uma vez que integra dimensões materiais e espirituais na análise das desigualdades e resistências sociais e suas refrações na vida dos sujeitos.

Portanto, é importante mencionar que as expressões da questão social já perpassam a sociedade durante séculos, apesar de no início da questão social a mesma não ser reconhecida como tal. E são muitas as expressões: desigualdade social, desemprego, pobreza,

vulnerabilidade social, fome, miséria, entre outras, cada uma com suas características. E na contemporaneidade, o que tem acontecido é um retrocesso dos direitos humanos e sociais, focalização das políticas de proteção social e o crescimento acelerado do capital, que conseqüentemente contribui para o agravamento dessas expressões. Logo, é a classe trabalhadora, a massa da população que vive em situação de pobreza e vulnerabilidade social que mais sofre as conseqüências desta contextura e em decorrência das crises.

Posto isto, Yazbek, (2001) assinala que entende que a reprodução ampliada da questão social é a reprodução ampliada das contradições sociais, que não há rupturas no cotidiano sem resistência, sem enfrentamentos e que se a intervenção profissional do assistente social circunscreve um terreno de disputa, sendo este o desafio de sair de nossa lentidão, de construir, reinventar mediações capazes de articular a vida social das classes subalternas com o mundo público dos direitos e da cidadania.

O agravamento das expressões da questão social e o surgimento de novas demandas, como a do auxílio emergencial, representa apenas uma parte da realidade vivenciada pelos profissionais da assistência social na pandemia da COVID-19. Este estudo nos permitiu verificar que foram muitas mudanças, desafios e dificuldades enfrentadas por estes assistentes sociais no período pandêmico, além do agravamento de problemáticas já existentes. E o capítulo a seguir, retratará ainda mais sobre as repercussões da pandemia no trabalho do assistente social em Manaus.

CAPÍTULO III:

O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CONTEXTO DA PANDEMIA NA PROTEÇÃO BÁSICA: DESAFIOS E RESISTÊNCIAS

O terceiro e último capítulo desta dissertação traz as principais narrativas dos assistentes sociais participantes da pesquisa sobre os principais desafios e dificuldades que foram enfrentados pelos assistentes sociais da assistência social no período pandêmico. Inicia-se desvelando-se as consequências geradas por estes desafios e dificuldades, para em seguida destacar as estratégias de ação e/ou resistência, adotadas por estes profissionais para o enfrentamento desses desafios e dificuldades. No segundo momento é discorrido sobre as repercussões da pandemia sobre as condições de trabalho do assistente social, dando ênfase as principais repercussões negativas vivenciadas pelos assistentes sociais nos CRAS de Manaus. E no último tópico aborda-se os efeitos da pandemia sobre as condições de saúde do assistente social, destacando os principais efeitos tanto na saúde física quanto na saúde mental desses profissionais. Ainda são apresentadas as principais sugestões feitas pelos assistentes sociais dos CRAS para a gestão, no sentido da prevenção da saúde do trabalhador.

3.1. Desafios e Resistências na Atuação Profissional no Contexto Pandêmico

A pandemia da COVID-19 foi algo nunca vivenciado antes no mundo, com isso, muitos foram os desafios e as dificuldades geradas por este contexto. A pandemia fez a sociedade virá refém de um vírus e várias pessoas se tornarem prisioneiras em suas próprias casas. À vista disso, parte dessas pessoas são pertencentes à classe trabalhadora, que sentiu fortemente os efeitos desta realidade tão dura, muitos foram os desafios e as dificuldades enfrentadas. E assim, os assistentes sociais dos CRAS de Manaus, atuantes na proteção social básica, vivenciaram grandes mudanças no seu dia a dia no trabalho profissional, fazendo-os lidar com grandes desafios e dificuldades e buscando estratégias e/ou resistências para o enfrentamento dos mesmos.

Desse modo, antes de adentrar nos maiores desafios e dificuldades que esses profissionais enfrentaram no período pandêmico, começa-se falando sobre as principais demandas institucionais para o trabalho profissional que foram impostas pela pandemia, que como mencionado, trouxe grandes mudanças para o cotidiano desses profissionais da assistência social. E no Quadro 10, é possível analisar como os assistentes dos CRAS da capital amazonense, frente à instituição gestora, tiveram que se adaptar às mudanças geradas por este

contexto pandêmico.

PRINCIPAIS DEMANDAS IMPOSTAS PELA INSTITUIÇÃO GESTORA NA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL A PARTIR DO CONTEXTO PANDÊMICO	
Categorias Elaboradas a partir da Análise de Conteúdo	Transcrição de Trechos da Narrativa dos/das Assistentes Sociais dos CRAS de Manaus
Não parar o Atendimento, porque a Assistência Social foi considerada Serviço Essencial (16)*	▪ O atendimento aos usuários, que ele não parasse, íamos atendendo conforme a demanda, agente atendia aqui ou encaminhava para a secretaria [...] (PSBCOR06).
	▪ [...] que nós de forma alguma deixássemos de atender aos usuários, porém, a própria instituição, não nos deu o suporte para isso, os equipamentos necessários para que pudéssemos garantir os direitos dos usuários e os nossos também (PSBNM15).
	▪ No primeiro momento, a saúde estava na linha de frente, mas, depois, nós também passamos a ser considerados serviço essencial, porque veio a crise sanitária e depois o grande índice de desemprego e as pessoas estavam se encontrando na situação de não ter a proteção social e as suas necessidades mais básicas supridas [...] (PSBNT21).
Trabalho Remoto (10)*	▪ A utilização dos nossos meios eletrônicos para o acompanhamento dos nossos usuários e a questão das visitas domiciliares que elas permaneceram. Então assim, utilizar da internet, dos meios eletrônicos para não parar o atendimento (PSBCOR05).
	▪ [...] e teve o trabalho remoto, que foi bem complicado, porque só se tornou possível, porque nós usamos os nossos próprios aparelhos eletrônicos [...] e durou pouco tempo o trabalho remoto (PSBNN08).
	▪ [...] no ano de 2020, em uma época bem severa da pandemia, a gente teve que ficar em casa, porém, continuamos trabalhando, através do teletrabalho, não abandonamos as famílias, inclusive eu usava até meu celular pessoal, o usuário, se a gente liga para ele, ele grava seu número [...] (PSBOG10).
Trabalhar com Escala (6)*	▪ [...] a gente trabalhou em home office, mas, fazia um revezamento, enquanto uma estava em home office, a outra estava fazendo o atendimento presencial, agente fechava o portão e fazia um atendimento limitado [...] (PSBCSU02).
	▪ Por um tempo, em um momento bem crítico da pandemia, nós tivemos que fechar o CRAS e depois quando voltamos, foi através de revezamento, trabalhávamos em escala (PSBLP14).
	▪ O teletrabalho, ficamos assim por um tempo, depois voltamos presencial, mas, com restrições, em escala e de uma forma muito precária, precisando ajustar muitas coisas, na verdade a assistência social não parou durante a pandemia, o atendimento não podia parar (PSBCOA17).
Não houve Demandas Impostas (5)*	▪ Para mim, não houve demandas impostas, porque, tudo que nós atendemos durante a pandemia, já eram atendimentos relacionados ao nosso trabalho como assistente social na assistência social, a diferença é que o volume de atendimento triplicou, as demandas aumentaram muito [...] (PSBNC09).
	▪ Na questão de imposição, não teve nada, o que aconteceu foi que construímos um protocolo de atendimento, no qual todas as unidades da básica se uniram com a gestão e juntos construímos esse protocolo. Então, nesse protocolo determinamos as pessoas que iríamos atender, tendo em vista que nós tivemos que reduzir o número de atendimento, colocamos situações prioritárias para atendimento [...] (PSBLS20).

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Na minha opinião não teve nenhuma demanda da gestão para com os trabalhadores significativa, a única situação é que a gente continuou trabalhando e atuando em linha de frente (PSBCOA22).
Orientações (3)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Então a demanda que eles impuseram para a gente durante a pandemia, foi a questão do atendimento e orientação sobre o auxílio emergencial [...] (PSBNN07).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] e o que eles recomendaram mesmo, era que a gente desse orientações aos usuários e fizesse visitas em caso de emergência (PSBLC13).

Quadro 10: Principais Demandas Impostas pela Instituição Gestora na Atuação do Assistente Social a partir do Contexto Pandêmico.

*Quantitativo de narrativas direcionadas para esta categoria.

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

De acordo com o exposto, o que mais foi comentado entre os assistentes sociais foi de como a assistência social foi considerada serviço essencial na pandemia, então, a principal demanda imposta pela instituição gestora foi que os profissionais não parassem de atender, de trabalhar, porém, isso se tornou um grande desafio, por causa das condições de trabalho, como a demora para chegada dos equipamentos necessários de proteção e higiene (EPIs, álcool em gel, entre outros), a demora para se conseguir a vacina para estes profissionais, os recursos limitados, a falta de estrutura, entre outras situações, que serão expostas de modo mais aprofundado no próximo tópico deste capítulo

Rizotti, Vieira e Magalhães (2021) explicam que o cenário pandêmico da COVID-19 adensou o debate sobre a premência de um sistema protetivo que considere não apenas os efeitos da crise sanitária, mas, as garantias no campo da proteção social e, por conseguinte, da assistência social. A pandemia gerou mudanças nas condições de trabalho, causando efeitos à modificação no vínculo empregatício, mudança na rotina de trabalho, formação específica, proteção necessária mediante EPIs, a necessidade de capacitação para o atendimento neste contexto, entre outros.

Assim, conforme exposto, esses profissionais foram considerados essenciais na pandemia da COVID-19, estavam na linha de frente também, porém, não foi fornecido a eles, as condições necessárias para se continuar trabalhando neste período tão atípico e para se enfrentar os desafios e/ou dificuldades geradas e agravadas neste contexto. Então, acredita-se que se algo é essencial, deve-se investir o que for necessário para que de fato aquilo funcione, no entanto, esta não foi a realidade desses assistentes sociais, eram essenciais somente para atenderem os usuários e não pararem de trabalhar, mas, na parte de ter seus direitos garantidos, não eram tão essenciais assim para os gestores.

Conforme falado anteriormente, a pandemia da COVID-19 trouxe mudanças para o cotidiano do trabalhador e muito se foi falado sobre “um novo normal”. Os Assistentes Sociais, assim, como os demais profissionais da saúde combatiam de frente a pandemia e foram

considerados essenciais, não podiam parar de trabalhar, eles tiveram que se adaptar a certas mudanças, como o trabalho remoto, o famoso *home office*, trabalhar com escala, entre outras situações que traziam um distanciamento social dos usuários, algo nunca vivenciado na assistência social, que sempre teve o contato direto com o seu público alvo. Diante disso e de todo este contexto pandêmico, os assistentes sociais da proteção social básica vivenciaram grandes desafios e dificuldades, como pode ser visualizado no Quadro 11.

MAIORES DESAFIOS E DIFICULDADES ENFRENTADOS NO TRABALHO PROFISSIONAL NA PANDEMIA	
Categorias Elaboradas a partir da Análise de Conteúdo	Transcrição de Trechos da Narrativa dos/das Assistentes Sociais dos CRAS de Manaus
Não poder ofertar um Atendimento de Qualidade pela Falta de Recursos (20)*	▪ E a questão também de não poder atender como gostaríamos, porque estamos aqui para garantir os direitos sociais e você não poder fazer, porque não tem e por causa da pandemia, é muito complicado, é um desafio (PSBCOR06).
	▪ O maior desafio foi não poder atender as demandas como a gente tem que atender, porque a gente não tinha recursos suficientes para isso! [...] As famílias que a gente atende, elas vêm em busca de algo e você acaba se sentindo impotente, porque você não tem como viabilizar aquele direito, de conceder um benefício eventual, realmente faltou recursos [...] (PSBOG11).
	▪ Eu acredito que o maior desafio que nós enfrentamos, foi o fato de não podermos dar a atenção que muitas famílias precisavam, tanto pela questão do isolamento social, quanto pela falta de recursos, nós não tínhamos muito o que fazer, uma situação muito difícil, é a questão de você não poder ofertar um atendimento de qualidade, pela falta de recursos (PSBSC23).
Aumento das Demandas dos Usuários (6)*	▪ [...] o aumento das demandas dos usuários, o quantitativo das demandas e as novas demandas que surgiram [...] (PSBOC01).
	▪ [...] não tínhamos como responder as demandas delas, isso é a pior coisa desse trabalho, é não conseguir ajudar uma família que era para eu está ajudando [...] (PSBNN08).
	▪ Eu acredito que o maior desafio foi dar continuidade a oferta de serviços, ainda mais por causa que acumulou demandas, são muitas para dar conta ao mesmo tempo [...] (PSBLS19).
A Falta de Apoio por parte da Gestão (4)*	▪ Nós nos sentimos na verdade, individualizados, cada CRAS, cada profissional tinha que fazer o seu serviço, então, acredito que o maior desafio foi o da gente não ter essa base de apoio da secretaria, para executar os serviços como eles tinham que ser [...] (PSBCOR05).
	▪ [...] mas também teve a falta de apoio pela secretaria, muita burocracia, que acaba atrapalhando muito o nosso trabalho [...] (PSBNN07).
	▪ [...] a falta de apoio da secretaria, com os profissionais da ponta (PSBSC23).
Distanciamento Social (3)*	▪ A maior dificuldade que nós encontramos foi o distanciamento social, porque querendo ou não, o usuário queria entrar no CRAS e atender assim só pela grade, é muito difícil, ainda mais famílias que você já vem acompanhando por um tempo [...] (PSBCOR06).
	▪ A questão do básico, tudo que é básico, como kit de limpeza, porque não basta você ter conseguido uma vez, a gestão precisa manter; a questão dos EPIs [...] (PSBOC01).

A Falta de EPIs no começo da Pandemia (3)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A falta de EPIs, foi uma das piores dificuldades [...] (PSBNN07).
Assumir o Papel de Coordenação (3)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A mudança de gestão, que por conta disso, o CRAS ficou um tempo sem coordenação e aí a gente teve que fazer a gestão do CRAS, mais o nosso trabalho como técnica, lidando ao mesmo tempo com a situação da pandemia, com isso, tivemos que formar novos fluxos e repensar o nosso trabalho, foi uma situação muito difícil [...] (PSBSC12).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ E também teve um tempo que ficamos sem coordenação e quando não tem coordenador, a gente tem que fazer o nosso trabalho como assistente social e o de coordenação (PSBCOA18).
Manter a Saúde Mental (2)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A questão de manter a saúde mental (PSBOC01).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] muitos usuários, precisavam de atendimento psicológico e a gente não tinha nem como encaminhar, porque essa foi uma demanda muito grande, os locais que proporcionavam esse tipo de serviço, estavam tudo cheios, enfim, essa questão de acompanhamento psicológico ficou muito a desejar, não só para o usuário, mas, para os próprios profissionais também (PSBSC12).
Mudança de Atendimento Presencial para Remoto (2)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] a dificuldade de mudar a forma de atendimento, do trabalho remoto, atender a pessoa pelo telefone (WhatsApp, Telegram, ligação), principalmente porque as pessoas querem que seus pedidos sejam atendidos, então por telefone são super grossas, te xingam [...] (PSBOC01).
Medo de pegar e repassar a COVID-19 (2)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] a gente não podia deixar os atendimentos pararem, a gente fazia as visitas domiciliares, íamos com os EPIs, mas, o medo de se contaminar, estava presente [...] (PSBCSU02).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Também teve a questão do medo de trabalhar, de contrair o vírus e de passar também para os usuários e para os nossos próprios familiares em casa, mas, como tínhamos que nos sustentar, nos manter e nossa família, a gente tinha que enfrentar tudo isso (PSBNM15).
Inferiorização do Trabalhador da Assistência Social (2)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sermos considerados "serviço essencial" como a saúde, mas, não termos os mesmos reconhecimentos, exemplo: a questão da remuneração, a questão da cobertura vacinal, a questão dos EPIs, veio, porém, demorou para chegar, era aquele sentimento que estávamos caminhando diretamente para a morte [...] (PSBSJ04).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Outro grande desafio também nessa pandemia é o da gestão de trabalho, a não valorização do profissional, porque fomos reconhecidos como serviço essencial, mas, como trabalhador, não fomos reconhecidos e não houve a valorização salarial, então, isso também foi muito forte na mobilização dos trabalhadores do SUAS [...] (PSBNT21).

Quadro 11: Maiores Desafios e Dificuldades Enfrentados no Trabalho Profissional na Pandemia.

*Quantitativo de narrativas direcionadas para esta categoria.

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

O que mais se destacou em relação aos principais desafios e dificuldades que foram enfrentados no trabalho profissional no período pandêmico foi a questão de os profissionais da assistência social não poderem ofertar um serviço de qualidade pela falta de recursos, ou seja, a situação do assistente social de não poder atender como gostaria pela limitação material e de pessoal que se tinha. E isto ocorria por diversos fatores como equipe reduzida, não tendo pessoal suficiente para atender aos muitos usuários, que foram em busca de algum serviço, projeto,

programa ou benefício; desvio de função, porque na maioria das vezes que faltava o coordenador ou a equipe do Cadastro Único no CRAS, quem assumia o papel era os assistentes sociais; no que se refere aos benefícios eventuais, não se tinha cesta básica e produtos de higiene suficiente para as famílias em situação de vulnerabilidade social; alguns CRAS não estavam com a estrutura adequada; entre outras situações que afetavam o atendimento para com os usuários.

Apesar da maior dificuldade ser a de não poder ofertar um atendimento de qualidade, como pode se verificar no quadro acima, outros desafios e dificuldades surgiram ou mesmo se agravaram com a pandemia da COVID-19, tais como: o aumento das demandas dos usuários, principalmente por causa do agravamento das expressões da questão social; o não apoio da gestão como um todo, inclusive no sentido de não fornecer o mais rápido possível equipamentos de proteção para os profissionais da ponta, os deixando por meses desprotegidos, com o sentimento de medo de pegar e repassar o coronavírus; e o sentimento de abandono pela gestão, a situação também do profissional tentar manter a sua saúde mental, lidando com os problemas dos usuários e os seus próprios problemas ao mesmo tempo.

Rizotti, Vieira e Magalhães (2021) explicam que ao longo da história, as relações trabalhistas adotam diferentes configurações e, desde a Revolução Industrial, com a consolidação da propriedade privada dos meios de produção, vive-se um acirramento da exploração do trabalho nos seus diferentes setores, tanto na produção agrícola e industrial, quanto no setor de serviços, onde se inscrevem as políticas sociais (RIZOTTI, VIEIRA e MAGALHÃES, 2021). E são essas diferentes configurações que sempre afetam o trabalhador em si e as suas condições de trabalho, gerando assim, grandes desafios e dificuldades para se enfrentar. E com a pandemia da COVID-19, esses desafios e dificuldades acabaram se agravando e afetando mais ainda o cotidiano profissional.

Nesse sentido, foram situações muito difíceis que estes assistentes sociais tiveram que enfrentar, assim, como as consequências geradas por esses desafios e dificuldades, que são apresentadas no Quadro 12.

PRINCIPAIS CONSEQUÊNCIAS GERADAS POR ESSES DESAFIOS E DIFICULDADES NO CONTEXTO PANDÊMICO	
Categorias Elaboradas a partir da Análise de Conteúdo	Transcrição de Trechos da Narrativa dos/das Assistentes Sociais dos CRAS de Manaus
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ As famílias ficaram sem acesso, desamparadas, sem acesso ao direito que elas estavam querendo e isso acaba trazendo um lado negativo a nossa atuação, porque

O Não Acesso dos Usuários (21)*	o usuário vem atrás de algo e sai frustrado porque não consegue e por mais que você seja uma ótima profissional, isso pesa na sua imagem [...] (PSBOG11).
	▪ A maior consequência foi a questão de que muitos usuários ficaram sem acesso aos serviços, sem orientação e quem não tinha acesso à internet, aos meios eletrônicos, ficou ao relento mesmo! (PSBLC13).
	▪ A principal consequência de tudo isso foi o não acesso dos usuários, principalmente no que se refere aos benefícios eventuais, por exemplo, desde outubro de 2021 estamos sem receber cesta básica e kit higiênico para entregar para as famílias que vem ao CRAS e tem demandas todos os dias [...] (PSBLS16).
O Acumulo das Demandas dos Usuários (7)*	▪ O aumento dos nossos acompanhamentos, acompanhamento no geral, com a pandemia triplicou (PSBCSU03).
	▪ O não acesso dos usuários e depois o aumento das demandas [...] o que ocasionou na sobrecarga de trabalho e estresse na equipe de trabalho e também, no acúmulo de funções (PSBCOA17).
	▪ Muita demanda reprimida, a ânsia das pessoas de procurarem o CRAS, uma porta para a resolução de um pedido de socorro e a frustração de não conseguir o que precisa, a falta de recursos, que ocasiona em não conseguir atender as todas as demandas que surgem [...] (PSBNT21).
O aumento da Pobreza e Extrema Pobreza/ Vulnerabilidade Social (6)*	▪ O aumento da extrema pobreza! Algo que tem mexido muito com a gente! Quando a gente via as pessoas em situação de rua, de desemprego, algo que agora tá bem maior, de fato, afeta a gente como profissional, de não ter como atender a demanda desse usuário [...] (PSBCSU02).
	▪ Pelo fato de a gente não conseguir atender como gostaríamos, muitas famílias continuavam passando fome; com a falta de renda; e as pessoas se encontravam cada vez mais na extrema vulnerabilidade social. Com a pandemia, as famílias que tinham conseguido sair da extrema pobreza, retornaram para essa situação e de uma forma bem pior, teve famílias que a gente visitou, que tinham vendido tudo de dentro de casa, para poder sobreviver [...] (PSBNN07).
	▪ Pela dificuldade no acesso, o usuário chega bem estressado no CRAS e quem mais sofre com isso, são os recepcionistas, com a extrema vulnerabilidade social, os usuários chegam irritados, brigando, querem ser atendidos logo, querem um benefício para ontem, são diversas situações [...] (PSBSC12).
Piora da Saúde Mental (4)*	▪ A piora da saúde mental, não só a minha, mas, as dos outros trabalhadores do CRAS, a gente precisou trazer para a nossa rotina, a busca pelo atendimento de forma remota, a gente incorporou isto, mas, a gente não pôde abandonar o atendimento presencial, porque tem os usuários de pobreza e extrema pobreza que não tem acesso a celular e muito menos a internet [...] (PSBOC01).
	▪ Muito medo, muita ansiedade, muita angústia, e não poder fazer o isolamento social [...] (PSBSJ04).
Frustração Profissional (1)*	▪ Frustração profissional, desmotivação, a impotência mesmo de saber que você não consegue fazer nada sozinho, que você precisa de uma rede de apoio, perdas de vida e o não acesso em relação aos usuários, que muitos não conseguiram o que buscavam e tanto necessitavam (PSBNM15).

Quadro 12: Principais Consequências Geradas Por Esses Desafios e Dificuldades no Contexto Pandêmico.

*Quantitativo de narrativas direcionadas para esta categoria.

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

Como se viu anteriormente, o maior desafio e dificuldade que os assistentes sociais dos CRAS de Manaus enfrentaram foi o de não poder ofertar um atendimento de qualidade por falta de recursos, sendo que a maior consequência disso foi que muitos usuários não conseguiram o acesso que tanto precisavam, ainda mais por estarem vivenciando de perto o agravamento das expressões da questão social, principalmente a questão do desemprego, da fome e da insegurança alimentar. E como os próprios profissionais relataram, a população via o CRAS

como um escape, um socorro e quando chegavam lá, não se tinha o acesso necessário, o direito do cidadão não era garantido.

Os profissionais entrevistados foram enfáticos dizendo como não tinham o apoio necessário da gestão, o que influenciava no atendimento aos usuários e isto acabava ocasionando em uma frustração profissional e na piora da saúde mental, já afetada pela pandemia em si. A pandemia trouxe grandes mudanças, a rotina desses profissionais e dos seus usuários tiveram uma grande transformação, tais como: o atendimento ficou atrelado mais ao virtual do que ao presencial; houve o risco de vida, tendo que sair de casa por necessidade; verificou-se o aumento da pobreza, extrema pobreza e vulnerabilidade social, no acúmulo de demandas e no surgimento de novas demandas, assim por diante. Assim, muitas foram as consequências geradas por este cenário tão duro, de perdas atrás de perdas.

Dessa maneira, esses trabalhadores tiveram que aprender a lidar com determinadas situações, criar estratégias de ação e/ou resistência, como se verá no Quadro 13, para enfrentar as situações geradas pelos desafios e dificuldades ocasionados pela pandemia da COVID-19.

ESTRATÉGIAS DE AÇÃO E/OU RESISTÊNCIA QUE FORAM CRIADAS NESTE CONTEXTO PANDÊMICO PARA ENFRENTAR OS DESAFIOS E DIFICULDADES	
Categorias Elaboradas a partir da Análise de Conteúdo	Transcrição de Trechos da Narrativa dos/das Assistentes Sociais dos CRAS de Manaus
Trabalho Remoto (11)*	▪ O trabalho remoto, ficar atendendo os telefonemas, responder o e-mail do CRAS e o Telegram, que foi criado em muitas unidades [...] (PSBSJ04).
	▪ Nós trabalhamos com o atendimento online pelo nosso próprio celular; a gente também fazia o atendimento pelo e-mail para passar informações; o acompanhamento do centro de convivência dos idosos pelo WhatsApp, chamada de vídeo; essas foram as principais estratégias (PSBCOR05).
	▪ O atendimento remoto, a utilização dos próprios recursos da equipe aqui do CRAS para o atendimento, se organizar com os próprios profissionais, como a gente iria atender [...] (PSBLS20).
Reunião para a Construção de Estratégias de Atendimento (9)*	▪ Houve algumas reuniões pelo Google Meet, que a gente se reunia junto com a diretora do departamento para pensar em estratégias, o que a gente poderia fazer obedecendo os protocolos de saúde, foi um protocolo pensado e construído em equipe, pelos CRAS junto com a gestão [...] (PSBNC09).
	▪ Fizemos reuniões, de maneira remota e juntos com a gestão criamos protocolos de atendimento, estratégias para poder atender da melhor maneira possível [...] (PSBNM15).
	▪ [...] se organizar com os próprios profissionais, como a gente iria atender, construir junto com a gestão um protocolo de atendimento padrão para todas as unidades da básica e a adoção do atendimento prioritário, para que a gente pudesse atender, mas, sem aglomerar e encher demais o CRAS, com filas quilométricas [...] (PSBLS19).
	▪ [...] a questão da articulação com pessoas próximas, como parcerias com outros órgãos, as OSCs, para conseguir atender, minimizar as demandas dos usuários [...] (PSBCSU03).

Parcerias com Outros Órgãos (5)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A gente fez parcerias com ONGs, para arrecadação de cesta básica, assim, chegava muita cesta básica, kit de higiene e kit de limpeza, chegava sempre cesta básica a mais que as famílias que a gente acompanhava, que a gente podia até atender qualquer família que chegasse aqui, graças a essas parcerias [...] (PSBCOR06). ▪ A parceria com instituições não governamentais, porém, o que chegava, não era suficiente para atender a demanda e também eram só mais para as famílias venezuelanas (PSBCOA22).
Fórum dos Trabalhadores (4)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] a gente com o fórum de trabalhadores do município, conseguiu ter acesso ao mínimo de trabalho e a gente recorreu ao CRAS para que os nossos direitos fossem cumpridos (PSBOC01). ▪ Uma das estratégias de enfrentamento e resistência, foi o fortalecimento do nosso fórum de trabalhadores, que foi fundamental para conseguirmos algum progresso nessa pandemia, como a criação dos protocolos, a chegada dos EPIs, entre outros e, isto, foi um movimento de resistência, um movimento de articulação que foi muito bom [...] (PSBNT21).
Manter o Atendimento Presencial de Maneira Reduzida e com todas as Restrições (4)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mas, no CRAS mesmo, teve o atendimento, porém, sem abrir as portas, tentando repassar as informações para os usuários. (PSBCOR05). ▪ [...] trabalhar remotamente e não parar o atendimento; e quando não tinha o celular, bem no começo da pandemia, a gente atendia pela janela do CRAS, sem abrir as portas [...] (PSBNN08). ▪ A gente teve que reformular os fluxos do CRAS para realizar os atendimentos, a gente teve que pensar em novas estratégias, como por exemplo, a gente diminuiu o quantitativo de pessoas em uma orientação coletiva [...] (PSBSC12).
Solicitação para Mais Apoio da Gestão (3)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A gente questionou a secretaria, pedindo mais apoio, em termos de benefício eventual aqui para o CRAS [...] a gente enviou as relações dos nossos usuários, dos nossos recursos, para eles saberem o quantitativo de demandas, porque eles mesmos pediam, porém, nunca vinha o quantitativo, por exemplo, de cesta básica e kit higiênico que nós solicitávamos, era a questão de selecionar quem iria receber [...] (PSBOG10).
Aprender sobre as Novas Demandas (2)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] a gente precisou aprender sobre as novas demandas e a gente precisou buscar cursos online, que a secretaria não disponibilizou, para atender a unidade e lidar com as demandas [...] (PSBOC01). ▪ A gente buscou informação, porque praticamente tudo era auxílio emergencial, então, a gente mandava e-mail, pesquisava, buscava mesmo informações coerentes para passar para o usuário, para que ele tivesse o acesso dele, o direito dele garantido (PSBLS16).
Não Conseguiu Pensar em Nenhuma Estratégia (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eu não consegui pensar em nenhuma ou ver alguma! Porque imagina, o que fazer diante de uma secretaria que não te dar recursos humanos e que não te dar recursos materiais para atender a população. Então, diante do grande desafio que a gente teve, não teve muito o que fazer, pelo menos na minha opinião [...] (PSBSC23).

Quadro 13: Estratégias de Ação e/ou Resistência que Foram Criadas Neste Contexto Pandêmico para Enfrentar os Desafios e Dificuldades.

*Quantitativo de narrativas direcionadas para esta categoria.

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

No período pandêmico, assim como a saúde, a assistência social também foi considerada essencial, assim sendo, os assistentes sociais desta política, não podiam parar de atender aos seus usuários e estratégias de ação tiveram que ser tomadas para esse atendimento não parar. Correspondente a estas estratégias, se tem a mais comum neste tempo atípico, que foi o trabalho

remoto. Diversos trabalhadores tiveram que se adaptar a esta nova modalidade de trabalho no seu cotidiano profissional, assim, como as universidades, as escolas, as igrejas, entre outras instituições, que foi inclusive um grande desafio para esses profissionais, para a sociedade em si, que teve que se adaptar a este “novo normal”.

Outras estratégias de ação foram as reuniões em equipe, para se pensar no atendimento aos usuários, neste novo cenário, manter o atendimento presencial, mas, de maneira reduzida, para se alcançar aqueles que não tinham acesso à tecnologia, aparelhos eletrônicos e internet, parceria com outros órgãos, para conseguir mais cestas básicas e produtos de higiene para as famílias dos CRAS e, principalmente, aprender a lidar com as novas demandas e solicitar mais apoio da gestão, especialmente no sentido de conseguir mais recursos. Desta maneira, mesmo com todas as limitações, suas lutas internas e externas, estes profissionais da ponta, procuravam meios, para que o público-alvo da assistência social não ficassem desamparados, à mercê da sociedade.

E como estratégia de resistência, foi-se citado o Fórum dos Trabalhadores, fundamental para que esses assistentes sociais tivessem pelo menos um pouco de dignidade, o mínimo para se trabalhar, como os EPIs, produtos de higiene, a primeira dose da vacina, entre outras situações. Posto isso, muito se foi falado por estes profissionais, que eles vivem lutas diárias para que os seus direitos sejam garantidos, para que eles tenham melhores condições de trabalho, por isso, a importância do fortalecimento do Fórum dos Trabalhadores, porque esses profissionais precisam ser reconhecidos profissionalmente, e, enquanto isto não acontece, as mudanças necessárias, esses assistentes sociais seguem resistindo e lutando pelos seus direitos e os direitos dos usuários.

3.2. As Repercussões da Pandemia sobre as Condições de Trabalho do Assistente Social

A pandemia da COVID-19 agravou mais ainda uma crise já existente, assim, causando o aprofundamento das expressões da questão social, como a exploração da força de trabalho, o desemprego, que conseqüentemente gera a falta de renda, a fome e a insegurança alimentar, mas, também, uma vulnerabilidade na saúde e na educação, entre outras situações. E este contexto pandêmico trouxe efeitos e repercussões, principalmente, nas condições de trabalho da classe trabalhadora, sendo assim, os assistentes sociais que atuam na política de assistência social e que fazem parte desta classe vivenciaram os principais efeitos desta dura realidade. O primeiro efeito que se destaca, em relação às condições de trabalho, foi o aumento de demandas nos serviços, programas, projetos e benefícios da PSB, conforme se observa no Quadro 14.

AUMENTO DE DEMANDAS NOS SERVIÇOS, PROGRAMAS, PROJETOS E BENEFÍCIOS DA PSB NO CONTEXTO DA PANDEMIA	
Categorias Elaboradas a partir da Análise de Conteúdo	Transcrição de Trechos da Narrativa dos/das Assistentes Sociais dos CRAS de Manaus
Auxílio Brasil (19)*	▪ [...] a procura pelo o auxílio Brasil, as mesmas filas enormes que eram vistas nas caixas econômicas, aqui no CRAS era a mesma coisa [...] (PSBSJ04).
	▪ [...] com o auxílio emergencial sendo finalizado em novembro de 2021 e tendo essa transição para o auxílio Brasil, esta demanda do auxílio Brasil tem sido bem crescente, tanto que no mês da transição, nós chegamos a receber 500 pessoas em um dia aqui no CRAS [...] (PSBCOR05).
	▪ A grande demanda, que apareceu quase recentemente, foi a questão do auxílio Brasil, como foi para mídia, de uma forma mal informada, então, teve uma demanda muito grande, muita confusão, e assim, houve muita aglomeração por causa do auxílio Brasil [...] (PSBNN08).
Benefícios Eventuais (14)*	▪ A questão dos benefícios eventuais, as cestas básicas e os kits de higiene, até hoje, sempre tem alguém que vem atrás de cesta básica e a gente não consegue fornecer, a última vez que chegou cesta básica no CRAS, foi em novembro de 2021, teve uma época que teve bastante cesta básica por meio das parcerias, mas, não era suficiente para a grande demanda, cresceu muito [...] (PSBSC12).
	▪ Foi mais a questão da insegurança alimentar, principalmente a procura por benefícios eventuais, como cesta básica e kit de higiene e limpeza (PSBCOA22).
	▪ Grande parte da população ficou sem renda e o CRAS acabou sendo uma das referências na busca por socorro, em busca de algum tipo de ajuda, para quem ficou sem assistência. Nesse sentido, eu destaco o aumento dos benefícios eventuais, a procura por cesta básica (PSBSC23).
Cadastro Único (13)*	▪ A grande demanda, que apareceu quase recentemente, foi a questão do auxílio Brasil [...] e esta procura, ocasionou a grande procura pelo cadastramento no Cadastro Único e a gente só tem dois cadastradores, cada cadastro dura uns 40 minutos, porque cadastra a família, então depende do tamanho da família [...] (PSBNN07).
	▪ Foi mais a questão da inclusão no Cadastro Único, até hoje, é uma fila enorme de pessoas com demandas reprimidas e isso ocorre pela falta de conhecimento da própria população e pela irresponsabilidade deles mesmo, porque muitos sabem que é obrigatório a cada dois anos atualizar o cadastro [...] (PSBLP14).
	▪ A demanda de cadastramento no Cadastro Único foi muito grande, muitas pessoas querendo ser inseridas nos programas do governo federal, entre outras situações, essa demanda cresceu demais, parece que o CRAS só tinha esse serviço [...] (PSBLS16).
Benefício de Prestação Continuada (BPC) (11)*	▪ É como eu já havia te explicado, em 2020 cresceu a demanda pelo Benefício de Prestação Continuada, porque eles não conseguiam o acesso com as assistentes sociais de lá do INSS [...] (PSBOC01).
	▪ Existe uma procura muito grande [...] pelo Benefício de Prestação Continuada, e isso acontece, mais por causa dos venezuelanos, tá dando muito venezuelano atrás desse benefício [...] (PSBCOR06).
	▪ [...] o Benefício de Prestação Continuada, quem a gente viu que era possível obter o benefício, a gente deu entrada e deu todas as orientações possíveis [...] (PSBSC12).
Auxílio Aluguel (1)*	▪ Teve gente que veio atrás do auxílio aluguel, porque foi despejado (PSBOC01).
Tarifa Social (1)*	▪ A questão da tarifa social de energia e água (PSBCOR06).

Acompanhamentos das Famílias do PAIF (1)*	▪ E o que de fato se intensificou na pandemia foram os acompanhamentos das famílias do PAIF [...] muitas famílias se encontravam na situação de vulnerabilidade social [...] (PSBNT21).
---	---

Quadro 14: Aumento de Demandas nos Serviços, Programas, Projetos e Benefícios da PSB no Contexto da Pandemia

*Quantitativo de narrativas direcionadas para esta categoria.

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

O auxílio emergencial foi a demanda mais solicitada segundo as falas dos assistentes sociais, e teve forte predominância em relação às outras e é uma demanda que ocasionava o aumento de outra demanda, como o Cadastro Único. Correspondente a isto, entende-se que esta preponderância ocorreu mediante ao grande índice de desemprego e de trabalho informal no período pandêmico, mas, também, em decorrência do fim do auxílio emergencial, com isso, a população ia atrás de uma solução referente a realidade que estava sendo vivenciada naquele momento. Porém, diante do desemprego, aumento do trabalho informal, da baixa renda ou renda nenhuma, fome e insegurança alimentar, as pessoas também recorriam a segunda demanda mais solicitada, os benefícios eventuais, principalmente, aqueles que não conseguiam o acesso ao auxílio Brasil.

Dessa maneira, o aumento dessas demandas listadas, se reflete nas falas de Antunes (2020), que explica que diversos fatores da pandemia, atingiram a totalidade da classe trabalhadora, que se encontrou sob um fogo cruzado, dessa maneira, era preciso que houvesse isolamento social e quarentena para se evitar o contágio pelo coronavírus, porque sem isso, a classe trabalhadora seria cada vez mais contaminada, adoecendo e perecendo em maior quantidade. Porém, como ficariam em isolamento social os desempregados, os informais, os trabalhadores intermitentes, os uberizados, os subutilizados, os terceirizados, o pequeno empreendedor, ou seja, aqueles que não têm direitos sociais e que recebem salários somente quando executam algum trabalho!?

E o autor, em sua obra, explicou muito bem as consequências geradas por esta realidade, dizendo que a confluência entre uma economia destruída, um universo societal destruído e uma crise política inqualificável, transformaria o Brasil em um forte candidato ao abismo humano, em um verdadeiro cemitério coletivo. E mediante, a vivência de uma economia nada favorável, se ampliou ainda mais o processo de miserabilidade de amplas parcelas da classe trabalhadora que já vivenciavam a forte exploração do trabalho, de precarização, de subtrabalho e desemprego (ANTUNES, 2020).

Em relação à jornada diária de trabalho dos assistentes sociais atuantes na assistência social, a pandemia não chegou a afetar, tanto antes, como no período pandêmico, estes

profissionais continuaram trabalhando as 06 por dia/30 horas semanais. Outra situação que a pandemia da COVID-19 repercutiu foi a necessidade do isolamento social, no caso da saúde, a maioria dos profissionais tiveram que se isolar das suas famílias, já os assistentes sociais não vivenciaram essa realidade. Sobre as perdas no ambiente de trabalho, apenas 13% respondeu que perdeu algum colega de trabalho e 87%, não. Dessa forma, essas questões que fazem parte das condições de trabalho, como jornada de trabalho, isolamento da família e perdas no trabalho, foram os efeitos que menos apareceram nos relatos como repercussões da pandemia. Correspondente às atividades que foram realizadas de forma presencial e as realizadas de forma remota, a Tabela 03 destaca essas principais atividades.

ATIVIDADES REALIZADAS DE FORMA PRESENCIAL E DE FORMA REMOTA DURANTE A PANDEMIA	
Categorias Elaboradas a partir da Análise de Conteúdo	
Atividades Presenciais	Atividades Remotas
Visita Domiciliar (15)*	Orientações no Geral (22)*
Entrega dos Benefícios Eventuais (Cesta Básica e Kit Higiênico) (12)*	Consultas/Encaminhamentos (9)*
Atendimento dos Usuários do Benefício de Prestação Continuada (8)*	Agendamentos (3)*
Orientações no Geral (8)*	Acompanhamento do PAIF (2)*
Atendimento do PAIF (3)*	Reuniões com os Técnicos e a Gestão (1)*
Atendimentos (3)*	Acompanhamento do Grupo de Convivência dos Idosos (1)*
Consultas/Encaminhamentos (2)*	Atendimento Individualizado (1)*
Acolhida (1)*	
Escuta Qualificada (1)*	
Demanda Espontânea (1)*	

Tabela 03: Atividades Realizadas de Forma Presencial e de Forma Remota Durante a Pandemia.

*Quantitativo de respostas direcionadas para esta categoria.

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

A pandemia da COVID-19 afetou a vida cotidiana de muitas formas, mas, principalmente, as atividades presenciais. E na assistência social não foi diferente, segundo os relatos dos assistentes sociais, os CRAS realizavam muitas atividades coletivas e atividades específicas para grupos, que abrangiam as famílias, as crianças, os adolescentes e os idosos e, por causa da pandemia, essas atividades foram paralisadas. Dessa maneira, essa situação afetou por demais a relação profissional e usuário, o distanciamento social dificultou bastante o acompanhamento familiar com as famílias referenciadas do CRAS, entre outras situações referente a este contexto.

Assim então, as principais atividades que se mantiveram de forma presencial, porém, com muita dificuldade por causa das condições de trabalho foram as visitas domiciliares, entrega de cestas básicas e produtos de higiene (benefícios eventuais), o atendimento com os

usuários do Benefício de Prestação Continuada – BPC e orientações no geral. Atividades que, na verdade se tornaram um grande desafio, pela questão de não se ter os recursos suficientes para se trabalhar e a falta de apoio da gestão com os profissionais da ponta, uma dura realidade vivenciada pelos profissionais da assistência social em Manaus.

E de forma remota, as atividades possíveis foram as orientações no geral, as consultas e os encaminhamentos, mas, infelizmente, como os próprios profissionais narraram, um número significativo de usuários não tinha o acesso necessário para se obter um atendimento remoto, por isso, os CRAS não poderiam fechar definitivamente, mas, por um curto período de tempo foi necessário. E mesmo sendo um curto tempo trabalhando em casa, esses profissionais em suas narrativas explicaram que foi bem complicado, porque no CRAS, eles cumpriam apenas as 06 por dia/30 horas semanais, mas, de maneira 100% remota, tinham que muitas vezes estender esse horário, atender telefonema de usuário pela parte da noite e ainda lidar com a mistura do ambiente familiar, de descanso, agora também sendo o ambiente de trabalho.

Dessa forma, a paralização de atividades presenciais foi apenas uma das repercussões negativas que ocorreram no trabalho profissional em decorrência do período pandêmico, assim sendo, no Quadro 15, através das narrativas dos assistentes sociais dos CRAS da capital amazonense, é possível destacar outras repercussões negativas que foram vivenciadas por estes profissionais.

REPERCUSSÕES NEGATIVAS DA PANDEMIA NAS SUAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	
Categorias Elaboradas a partir da Análise de Conteúdo	Transcrição de Trechos da Narrativa dos/das Assistentes Sociais dos CRAS de Manaus
A Paralisação de Atividades/Serviços do CRAS (9)*	▪ E uma modificação que eu achei bem negativa foi a do nosso salão, que esse salão a gente fazia as atividades com as famílias [...] e com a pandemia várias atividades muito boas foram paralisadas [...] (PSBCSU03).
	▪ A paralisação das atividades coletivas, aonde nós fazíamos palestras e oficinas, com orientações motivacionais, sobre cursos e outras coisas, as oficinas tinham um impacto muito grande na vida dos usuários, das famílias, era de suma importância [...] (PSBNC09).
	▪ A paralisação de muitos serviços que eram bons para os usuários, como por exemplo, o do serviço de convivência [...]
Distanciamento Social (7)*	▪ Mais, a falta da presença das outras pessoas, o distanciamento social nos afastou das pessoas! (PSBCSU02).
	▪ [...] a gente teve que parar de ter esse contato mais próximo com o usuário e com esse distanciamento, o serviço de convivência, acabou se quebrando, muitas pessoas se dispersaram, muitos chegaram a falecer, os idosos (PSBCOR06).

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Com a pandemia, já não dava mais para ter esse contato tão próximo com as pessoas e isso dificulta muito o nosso trabalho, porque muitas orientações, os acolhimentos e os acompanhamentos exigem as visitas domiciliares, e isso para mim foi um ponto muito negativo, não poder acompanhar como eu gostaria as famílias que acompanho do CRAS [...] (PSBNC09).
<p style="text-align: center;">Atendimento aos Usuários (5)*</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O ponto mais negativo foi a questão do atendimento aos usuários [...] É a questão mesmo de poder proporcionar um atendimento qualificado, a gente não abria as portas do CRAS, fazíamos o atendimento pelas grades, logo no começo da pandemia, que a situação estava muito grave (PSBCOR06).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Começamos pelo PAIF e pelo serviço de convivência, eles não tiveram as famílias acompanhadas, com a pandemia, perdemos o contato com muitas famílias e agora é como se tivéssemos começando do zero [...] é um trabalho bem difícil e nós trabalhamos com o fortalecimento de vínculos e tivemos que recomeçar esse fortalecimento (PSBCOA17).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eu acredito que o que foi mais difícil de lidar, é que como as famílias estavam desassistidas, porque nem todas as famílias conseguiram ter acesso ao auxílio emergencial, por uma série de situações, essa situação era muito difícil, de ter que explicar que nós não tínhamos o que fazer, porque quem estava no controle era o governo federal e, também, não tínhamos o acesso a benefícios eventuais suficientes, a gente teve muita dificuldade, porque não conseguíamos alcançar todas as famílias que eram atendidas pelo CRAS (PSBSC23).
<p style="text-align: center;">A Insegurança, por causa da COVID- 19 (5)*</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] a questão da insegurança, porque a gente não teve o direito a vacina, a gente só conseguiu a vacinação por uma luta dos trabalhadores, uma mobilização da gestão, teve o grupo de fórum, teve o Conselho Municipal de Assistência Social, Conselho Estadual de Assistencial Social, o CRESS, porém, veio bem tarde mesmo a vacinação (PSBOC01)
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A questão dos acompanhamentos familiares, ficou bem difícil esse contato, até da gente fazer a visita aos idosos, por conta da pandemia a gente precisava fazer atendimento, mas, ao mesmo tempo ficava nessa iminência do perigo, de também transmitir para eles [...] (PSBCOR05).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] a insegurança de vida, por causa da questão da saúde, é o medo de contrair e de repassar o vírus (PSBNC09).
<p style="text-align: center;">Falta de Recursos (4)*</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] a falta de recursos que nos impedem de garantir os direitos dos usuários, como por exemplo, eles iam atrás de cesta básica e não tinha, porque o número de cestas não supria a demanda [...] (PSBNM15).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tudo isso, foi a questão de não poder ofertar um serviço qualificado, por causa dos recursos limitados, mas, esse é um problema de antes da pandemia, sempre foi assim, a situação de não ter recursos suficientes para poder atender aos usuários (PSBSC23).
<p style="text-align: center;">Estrutura do CRAS (4)*</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A pandemia agravou muitas problemáticas já existentes, em específico piorou muito a situação de vulnerabilidade social e desemprego, isso ocasionou em muitas pessoas vindo até ao CRAS atrás de socorro, posso dizer assim, porém, não tínhamos estrutura para isso, esse CRAS é muito pequeno para o tanto de pessoas que vinham, então precisa-se melhorar na estrutura física, recursos humanos, capacitação dos técnicos, de toda equipe no geral [...] (PSBLS16).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A pandemia, ela veio para ressaltar um problema que a gente já enfrentava de espaço, o CRAS estava com um espaço muito difícil e pequeno, por isso tivemos que mudar para essa escola, que estamos hoje, o espaço não comportava o tanto de pessoas que vinham atrás de alimentação (PSBLS19).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] aí também vem as condições de trabalho, as condições de segurança, da própria estrutura e dos recursos materiais a ser utilizado e muitas vezes isso se intensificou, essas precarizações, principalmente, na pandemia [...] (PSBNT21).

A Falta de Mais Profissionais (3)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] para também poder ampliar os serviços precisa de estagiários e até hoje não chegou para a gente, a equipe é pequena, estamos bem dispersos, só nos mandam sentar e esperar, só isso, não temos certeza de quando as coisas vão acontecer [...] (PSBCOA18). ▪ Outra questão é nosso RH, nossa composição das equipes, nós estamos como uma equipe totalmente defasada, extremamente desvaloriza [...] estar diminuindo o número de trabalhadores do SUAS, assistentes sociais e psicólogos e não estão fazendo o processo de recomposição desses trabalhadores e estamos trabalhando com mais de 20 mil famílias referenciadas em nosso território [...] (PSBNT21).
Trabalho Remoto (2)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] a questão do horário, você não tinha descanso, porque toda hora era chamado para uma reunião ou então teu WhatsApp não parava, para você poder atender a sua chefia [...] (PSBOC01). ▪ O trabalho remoto, conseguir conciliar o telefone, o notebook, as aulas online da minha filha e os afazeres de casa, uma loucura só [...] foi muito difícil, conseguir conciliar isso tudo de 08:00hs às 14:00hs, quando dava 12:00h, eu já estava pedindo socorro, de tão exausta! (PSBSJ04).
Aumento de Demandas (2)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mudou toda a rotina que a gente tinha né, aumentou a demanda e as coisas ficaram mais precárias, porque nem todo mundo tinha o acesso né, aos auxílios[...] (PSBNN07).
A Falta dos Retornos para os Usuários (2)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] a falta dos retornos para os usuários, muitos órgãos públicos fecharam na pandemia e os que funcionavam eram com o tempo reduzido, isso foi uma repercussão muito negativa, porque a gente faz o encaminhamento do usuário, ele tá precisando, ainda mais na pandemia e os órgãos não estavam dando um retorno satisfatório [...] (PSBNC09). ▪ A questão de não poder encaminhar os usuários, porque muitos órgãos estavam fechados durante a pandemia [...] (PSBOG10).
Inferiorização do Trabalhador da Assistência Social (2)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] teve a questão do sentimento mesmo e na pratica da inferiorização da assistência social, do trabalhador da assistência social, porque as condições de trabalho de quando eu entrei anos atrás melhoraram bastante, mas ainda não são as condições ideais [...] (PSBOC01). ▪ Eu acredito que a falta do reconhecimento da pessoa humana, o reconhecimento profissional, o salário baixo, chegamos a perder na pandemia nosso plano de saúde [...] (PSBNM15).
A Falta de Gerenciamento (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A falta de gerenciamento, a secretaria teve uma dificuldade muito grande de ter pessoas capacitadas para gerenciar e a gente percebeu muito isso durante a pandemia [...] (PSBOC01).
Organograma (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mais a questão do nosso organograma mesmo, que a gente teve que fazer um reajuste e a modificação de tudo, em todos os setores aqui do CRAS! (PSBCSU03).
Não Ter Prioridade para nenhum tipo de Capacitação (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] a gente não tinha prioridade para nenhum tipo de capacitação, de curso de alinhamento ou rendimento de EPIs e isso foi bem frustrante [...] (PSBOC01).
Mudança de Função (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] também teve essa mudança do trabalho do assistente social, dele sair do que era a nossa competência como técnico da assistência social, para ir para essa demanda de gerenciamento de auxílio e de Cadastro Único [...] (PSBOC01).
Unidade Funcionando em torno do Cadastro Único (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ E hoje às unidades funcionam em torno do Cadastro Único, porém, esse não é o papel do CRAS, até porque o cadastro único não estar dentro dessa organização [...] SUAS, porque, na verdade, dentro do CRAS, ele é um serviço à parte, é como se a gente tivesse cedendo um espaço para eles [...] (PSBLC13).
A Maioria das Pessoas terem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Foram muitas situações! Mas, principalmente, a questão da maioria das pessoas terem adoecido mentalmente, estarem com seu psicológico abalado, tanto o usuário como os profissionais [...] (PSBLP14).

Adoecido Mentalmente (1)*	
Abandono por parte da Gestão (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acredito que a principal foi a sensação de abandono por parte da gestão, porque a gente não tinha um retorno, concernente às nossas demandas que eram apresentadas pela população, a população chegava até nós pedindo socorro, ajuda, orientação e a gente solicitava uma resposta da gestão e a resposta não vinha [...] (PSBCOA22).

Quadro 15: Repercussões Negativas da Pandemia nas suas Condições de Trabalho.

*Quantitativo de narrativas direcionadas para esta categoria.

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

É notório como a pandemia da COVID-19 agravou o cotidiano do trabalho profissional, trouxe diversas repercussões negativas para as condições de trabalho, que já não eram favoráveis para o trabalhador. No caso dos assistentes sociais dos CRAS, o quadro acima apresenta as principais repercussões negativas, que esses profissionais tiveram que enfrentar referente as suas condições de trabalho no período pandêmico. E conforme falado anteriormente, a principal repercussão negativa foi a paralização das atividades/serviços do CRAS, como oficinas e palestras, orientações coletivas, serviço de convivência, o PAIF, entre outras, conseqüentemente, por causa do distanciamento social, com isso, houve a perda desse contato direto entre profissional e usuário, o que dificultou muito o trabalho desses profissionais da assistência social, que sempre tiveram essa proximidade enorme com o usuário.

O atendimento ao usuário da política, como bastante comentado, sofreu demais mediante a este contexto adverso, que envolve as seguintes repercussões negativas como o distanciamento social, a falta de mais recursos e de mais profissionais, estruturas precárias, o aumento de demandas, a falta de apoio da gestão, entre outras repercussões, que de fato precisam ser revistas pela gestão, para que essa história possa mudar, de problemáticas existentes antes da pandemia. Também ocorreu a situação da insegurança por parte dos profissionais por causa do coronavírus, em decorrência da espera enorme por equipamentos de proteção e higiene, pelas doses da vacina e pela saúde fragilizada.

Nesse sentido, sobre as condições de trabalho relacionado aos trabalhadores do SUAS na pandemia da COVID-19, Rizotti, Vieira e Magalhães (2021, p.82) expõem que:

[...] analisar as condições de trabalho, no âmbito do SUAS, com as mudanças ocorridas durante este período pandêmico, significa considerar a intersecção entre aspectos estruturantes do mundo do trabalho e o papel do Estado como responsável por garantir proteção e direitos. Deve-se considerar que os trabalhadores do SUAS foram atingidos pela precarização das condições de trabalho, em sua maioria impostas pelo processo de desmonte e de desfinanciamento dessa política pública pelo governo atual.

À vista da ideia dos autores e das narrativas dos assistentes sociais, pode-se dizer que muitas foram as repercussões negativas da pandemia nas condições de trabalho desses profissionais, que se sentiram abandonados pela gestão, pelo Estado e inferiorizados, sem prioridade alguma, trazendo as seguintes indagações: como esses profissionais podiam garantir os direitos dos usuários se nem os deles estavam garantidos? Se existe uma luta diária para eles terem o mínimo para trabalhar? A maioria dos profissionais entrevistados focaram muito nesses pontos, nessas questões, porque muitas vezes é falado e mostrado apenas a realidade do usuário, porém, e o lado deles? Eles também não são portadores de direito, assim como o usuário?

E, são justamente essas questões levantadas que trazem a reflexão para esta realidade tão dura vivenciada pelos profissionais da assistência social nos CRAS de Manaus, mas, assim como em outras localidades também. Aquela realidade existente bem antes da pandemia, que vem apenas se agravando e quem sofre com tudo isso é uma parcela da classe trabalhadora, que também se esforça não apenas pela sua própria sobrevivência, mas, pela sobrevivência dos seus. E o que de fato esses profissionais querem e lutam é por mais investimento na política de assistência social, por mais dignidade, reconhecimento e valorização profissional e, por melhores condições de trabalho, uma realidade possível, porém, negligenciada.

3.3. Os Efeitos da Pandemia sobre as Condições de Saúde do Assistente Social

No tópico anterior foi relatado sobre os efeitos da pandemia nas condições de trabalho dos assistentes sociais atuantes na política de assistência social em Manaus. Mas, além da vida no trabalho profissional ter sido cruelmente afetada, a saúde do trabalhador se tornou muito frágil no período mais crítico da pandemia, não somente a deles, mas, de toda a sociedade. Quando se perguntou se o assistente social entrevistado foi infectado pelo coronavírus, 83% responderam que sim e 17% que não, e, na questão se realizaram teste para obter a confirmação da infecção, 95% responderam que sim e apenas 5% que não, ou seja, a maioria dos profissionais contraíram o vírus da COVID-19 e fizeram teste para ter certeza que contraíram.

ONDE CONTRAIU O VÍRUS			
No Ambiente Onde Trabalha	No Próprio Ambiente Familiar (em sua casa)	Em Ambiente Público	Não Sei Informar
42%	21%	5%	32%

Tabela 04: Onde Contraiu o Vírus

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

Em relação aonde esses profissionais contraíram o vírus, a maioria respondeu no ambiente onde trabalha, 42%, conforme se observa na Tabela 04. E dos infectados pelo coronavírus, 53% responderam que já contraíram o vírus mais de uma vez e 47%, não. Em relação às doses da vacina, 96% receberam alguma dose e apenas 4% não recebeu nenhuma, ou seja, 68% dos assistentes sociais tomaram as três doses, 23% duas doses e 9% uma dose.

Porém, correspondente às vacinas, os profissionais citaram como a vacina demorou a chegar neles, pois, assim como a saúde, a assistência social foi considerada essencial na pandemia, entretanto, no sentido de receber a vacina, não foi bem assim, os assistentes sociais foram vacinados quase junto à população, que estava sendo vacinada por idade, foram meses de desproteção nesse sentido. Acredita-se que a demora da vacina foi apenas um dos motivos para o grande número de profissionais infectados. No Quadro 16, que vai abordar sobre os protocolos de segurança adotados no ambiente de trabalho em decorrência da pandemia, se verá outras situações que com certeza contribuíram para esse número de profissionais infectados.

PROTOCOLOS DE SEGURANÇA ADOTADOS NO SEU AMBIENTE DE TRABALHO EM DECORRÊNCIA DA PANDEMIA	
Categorias Elaboradas a partir da Análise de Conteúdo	Transcrição de Trechos da Narrativa dos/das Assistentes Sociais dos CRAS de Manaus
O uso dos EPIs (23)*	▪ [...] disponibilidade dos EPIs corretos, depois de um tempo isso foi possível [...] (PSBOC01).
	▪ [...] teve os EPIs, mas, eles não chegaram logo no início, eles foram enviados bem depois, acredito que uns 6 meses depois que começou a pandemia aqui na cidade [...] (PSBLC13).
	▪ Todos os protocolos estipulados nós seguimos dentro do CRAS, teve os EPIs, álcool em gel, os essenciais (PSBLS16).
Higienização (14)*	▪ [...] o próprio CRAS, juntamente com os trabalhadores do mesmo, comprou produtos de higienização, depois de um tempo, a secretaria começou a disponibilizar [...] (PSBOC01).
	▪ Os EPIs; o distanciamento social; e a higienização. Os três básicos né!? (PSBCSU02).
	▪ [...] o uso dos EPIs e a higienização do ambiente de trabalho (PSBLS20).
Barreiras de Acrílico (14)*	▪ Os EPIs; a questão das barreiras de mesa, aquelas de acrílico; as máscaras; o álcool em gel (PSBCSU03).
	▪ O trabalho remoto; os EPIs; o álcool em gel; e a tela de proteção nas mesas, a barreira acrílica, para fazer o atendimento (PSBCOR06).
	▪ Os EPIs; as barreiras acrílicas de mesa; e a higienização! Mas, os kits de proteção demoraram a chegar, veio quase 01 ano depois [...] (PSBNN07).
Distanciamento Social (10)*	▪ O distanciamento social; o uso de EPIs; os agendamentos; e a obrigatoriedade da vacinação (PSBSJ04).
	▪ O distanciamento social; os EPIs e aqui no CRAS, a gente não teve problema com isso, até que mandaram bastante [...] (PSBOG10).

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] o distanciamento social; e o afastamento dos colegas que estavam dentro do grupo de risco (PSBSC23).
Atendimento de Maneira Reduzida (10)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Logo no início da pandemia, a gente diminuiu o quantitativo, em relação a atendimento, porque antes da pandemia era demanda espontânea, chegou, era atendido, a gente atendia 20, 30 pessoas, com a pandemia a gente limitou uns 10 por técnico [...] (PSBSC12).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] os atendimentos no começo eram só para os casos prioritários, as situações mais graves [...] (PSBLC13).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] somente atendimento prioritário por um bom tempo [...] (PSBLS19).
Trabalho Remoto (9)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O teletrabalho, que permitiu o isolamento social em casa [...] (PSBOC01)
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] a gente também criou ferramentas de acesso digital como o envio de mensagens e áudios por Whatsapp, direct do Facebook, ligação e só atendíamos presencialmente quem não tinha esse tipo de acesso, mas, com todos os cuidados necessários (PSBLC13).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] e no ápice da pandemia, ficamos em home office (PSBNM15).
Revezamento (7)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] como a sala dos técnicos é pequena, eu fazia revezamento com a psicóloga, para que não houvesse aglomeração [...] (PSBSC12).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O revezamento, para não haver a aglomeração entre os profissionais [...] (PSBLS19).
Criação de um Protocolo de Segurança/ Atendimento (3)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A própria equipe do técnico, a gente criou um protocolo de segurança, porque logo no início, a gestão não teve essa preocupação, de criar um protocolo de atendimento, de como iria funcionar esse fluxo de atendimento, então, foi criado um documento de protocolo para as unidades e suas equipes, isso foi o primeiro passo [...] (PSBLC13).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ As equipes dos CRAS se reuniram, a gestão com os técnicos, através de reuniões remotas e juntos criamos protocolos de atendimento, de acordo com os decretos que saíam [...] (PSBNM15).
Suspensão de Atividades Coletivas (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] o teletrabalho, que permitiu o isolamento social em casa e houve a suspensão das atividades coletivas (PSBOC01).

Quadro 16: Protocolos de Segurança Adotados no Seu Ambiente de Trabalho em Decorência da Pandemia.

*Quantitativo de narrativas direcionadas para esta categoria.

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

Através do exposto, percebe-se como muitas medidas de segurança foram adotadas para a segurança desses profissionais da assistência social, principalmente o recomendado, como o uso dos EPIs, a higienização, o distanciamento social, entre outros. No entanto, relacionada a essa questão de protocolos de segurança, uma queixa muito grande dos assistentes sociais dos CRAS de Manaus, foi a demora, assim como a do recebimento da vacina, houve a demora pela chegada dos EPIs e produtos de higienização. Os relatos demonstraram que foram meses de espera e de desproteção, durante esses meses os profissionais tinham que se virar e sofriam com os sentimentos de medo e insegurança, de pegar e repassar o vírus. Eles também mencionaram, que isso foi um fator que contribuiu muito para o número de profissionais infectados, um número que poderia ter sido menor, se as medidas tivessem sido tomadas bem antes.

O Ministério da Saúde (BRASIL, 2021b) publicou que diante da emergência ocasionada pelo coronavírus SARS-CoV-2, o reconhecimento da pandemia pela OMS e a declaração de ESPIN²⁶, o Ministério da Saúde (MS) estabeleceu sistematicamente medidas para resposta e enfrentamento da COVID-19. Entre as medidas que foram indicadas pelo MS estão as não farmacológicas, como distanciamento social, etiqueta respiratória e de higienização das mãos, uso de máscaras, limpeza e desinfecção de ambientes, isolamento de casos suspeitos e confirmados e quarentena dos contatos dos casos de COVID-19, conforme orientações médicas. O MS ainda recomendou a vacinação contra o coronavírus dos grupos prioritários, conforme o Plano Nacional de Operacionalização da Vacinação contra a COVID-19. E estas medidas deveriam ser utilizadas de forma integrada, a fim de controlar a transmissão do SARSCoV-2, entre outras situações (BRASIL, 2021b).

O Blog da Rede SUAS do Ministério da Cidadania - MDS (BRASIL, 2020b) expôs que, no ano de 2020, o MDS detalhou as medidas para o enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente do novo coronavírus para o SUAS, através da publicação da Portaria Nº 337, de 24 de março de 2020, no Diário Oficial da União. E de acordo com a normativa, a oferta dos serviços, programas e benefícios socioassistenciais no âmbito dos estados, municípios e Distrito Federal deveriam continuar sendo garantidos àqueles que necessitavam, porém, observando as medidas e condições que garantiam a segurança e saúde dos usuários e dos profissionais do SUAS.

O texto ainda trouxe orientações para a prevenção, proteção e redução do risco de transmissão para preservar a oferta regular e essencial dos serviços, como a adoção do revezamento das equipes em turnos, a disponibilização de materiais de higiene e Equipamentos de Proteção Individual (EPI), a flexibilização de atividades presenciais nos CRAS e nos CREAS e o acompanhamento remoto de usuários (BRASIL, 2020b). Sendo assim, percebe-se o descaso com os assistentes sociais dos CRAS de Manaus, que como dito anteriormente, relataram que não foram considerados prioridades em relação à vacinação, e também demoraram meses para receber os EPIs e os produtores de higiene e não obtiveram o apoio necessário, esses profissionais se protegiam como podiam, tirando do próprio bolso, para não ficarem à mercê do coronavírus.

Nos quadros a seguir, os assistentes sociais dos CRAS de Manaus, relataram sobre os principais efeitos da pandemia na sua saúde física e mental. Souza, Andrade e Carvalho (2021) relatam que na pandemia observou-se que novas exigências estressoras passaram a ter ação

²⁶Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional

sinérgica sobre a saúde física e mental dos trabalhadores, como demissões; redução de salário e de equipes de trabalho; acúmulo de funções; aumento de jornada de trabalho e de metas de produção; exigências de novas habilidades para execução do trabalho remoto e para conciliar demandas de trabalho com atividades domésticas, dentre outras situações. E também o próprio coronavírus, que com sua contaminação debilita o corpo humano podendo levar até a morte. Assim, os Quadros 17 e 18 apresentam os principais efeitos na saúde física e na saúde mental dos assistentes sociais dos CRAS de Manaus.

EFEITOS DA PANDEMIA NA SUA SAÚDE FÍSICA	
Categorias Elaboradas a partir da Análise de Conteúdo	Transcrição de Trechos da Narrativa dos/das Assistentes Sociais dos CRAS de Manaus
Na Saúde Física não teve efeito (8)	▪ Não houve efeitos (PSBNC09).
	▪ Em questão da saúde física, foi tranquilo, também não tive nenhuma sequela do vírus e eu fui assintomática, só descobri que estava com a doença, porque fiz o teste (PSBLC13).
	▪ Em relação a saúde física, foi bem tranquilo, quando peguei a COVID-19 também, já estava com as três doses da vacina, então, os sintomas foram bem leves (PSBSC23).
Sequelas da COVID-19 (6)*	▪ Eu senti na questão do olfato, eu não consigo mais sentir o cheiro das coisas tão bem como antes (PSBNM15).
	▪ Uma das sequelas foi a questão do sabor e do cheiro, até hoje não é como antes, tenho dificuldade nesse sentido (PSBNT21).
	▪ Eu fiquei com sequelas da COVID-19, fiquei com machinhas no pulmão, então não tenho a mesma capacidade respiratória que eu tinha antes e enxaquecas (PSBCOA22).
Imunidade Baixa (5)*	▪ [...] a minha imunidade ficou muito baixa, qualquer gripe parece que eu vou morrer (PSBSJ04).
	▪ [...] e também a imunidade, senti que ela baixou, teve uma época que vivia gripada (PSBSC12).
	▪ Em relação a minha saúde física foi mais a questão da imunidade baixa e também, com o isolamento, ter ficado dentro de casa, sem poder ir à academia, me adoeceu, eu vivia gripada (PSBLS16).
Novas Doenças ou Agravamento de Doenças já existentes (4)*	▪ Eu não tinha hipertensão, agora eu tenho; eu tive início de trombose na minha panturrilha direita [...] (PSBSJ04).
	▪ [...] eu tenho rinite alérgica, sinusite, essas coisas, então, eu percebi que a frequência das crises tem sido maior, antigamente eram mais espaçadas (PSBLS19).
	▪ Doenças que eu tinha deram uma piorada e uma dor nas costas que eu ainda não tive coragem de fazer exame para ver o que é, de fato (PSBLS20).
Cansaço Físico (3)*	▪ Foi mais a questão do cansaço físico do trabalho! (PSBCOR06).
	▪ Antes da pandemia eu até fazia alguma caminhada, hoje não consigo mais ter essa rotina [...] (PSBOG10).
Mais Cuidado com a Saúde (1)*	▪ Maior atenção com a alimentação e medicação, para evitar problemas de saúde (PSBOG11).

Quadro 17: Efeitos da Pandemia na sua Saúde Física.

*Quantitativo de narrativas direcionadas para esta categoria.

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

Conforme se observa no Quadro 17, uma significativa parcela (35%) respondeu que não teve efeito na sua saúde física, porém, a grande maioria teve algum efeito, como as sequelas geradas por quem contraiu o coronavírus, imunidade baixa, novas doenças ou agravamento de doenças já existentes, cansaço físico, entre outros, os principais efeitos ocasionados pela pandemia da COVID-19. E isso se reflete em torno de tudo que foi vivenciado desde o início deste período pandêmico, aonde grande parte da população foi infectada, causando diversas mortes, porém, aos que sobreviveram a esta terrível doença, ficaram as sequelas físicas, mas, também, as sequelas mentais, como podemos observar no quadro a seguir.

EFEITOS DA PANDEMIA NA SUA SAÚDE MENTAL	
Categorias Elaboradas a partir da Análise de Conteúdo	Transcrição de Trechos da Narrativa dos/das Assistentes Sociais dos CRAS de Manaus
Crises de Ansiedade/ Ansiedade (13)*	▪ Essa parte afetou bastante, eu fiquei com uma ansiedade muito grande, medo, crises de pânico, também fiquei com aquela coisa do toque, o medo de tocar nas coisas [...] eu ando direto com álcool em gel e papel e lavo demais as mãos (PSBNM15).
	▪ [...] depois veio a ansiedade, que com a pandemia, ela deu uma piorada! (PSBCOA17).
	▪ [...] crises de ansiedade, eu tomo até medicamento para controlar e crises de choro, por perder membros da família para a COVID-19 (PSBCOA22).
Medo e Insegurança, por causa da COVID-19 (11)*	▪ A pandemia foi um período que eu fiquei com muito medo de contrair o vírus, fiquei ansiosa, principalmente quando eu via as notícias no jornal [...] às vezes eu queria ficar em casa, não vir trabalhar, por causa do medo de contrair e a gente precisava estar no CRAS, por causa dos nossos usuários também e isso mexe muito com o nosso emocional e psicológico (PSBOG10).
	▪ Primeiro teve a questão do medo, o medo de perder parentes, amigos, colegas de trabalho e de pegar e contrair o vírus [...] (PSBCOA17).
	▪ O medo de morrer por ser diabético, eu tinha medo de pegar a COVID-19, ficar com o pulmão comprometido e ele não conseguir se regenerar e eu morrer, isso me perturbou muitas vezes e quando voltamos do teletrabalho, mais uma vez o medo e a insegurança de pegar o vírus, mas, também de passar ele [...] (PSBNT21).
Esquecimento/ Dificuldade de Raciocinar (7)*	▪ O fato de eu ter pegado a COVID-19, acredito que me causou muito esquecimento, eu andei dando uma pesquisada! Aqui no trabalho a maioria ficou com a mente bugada, a nossa reunião técnica, que a gente se reúne para fazer um estudo de caso, demora horrores (PSBOC01).
	▪ Apenas a questão do esquecimento mesmo, depois que peguei a COVID-19, e foram muitos efeitos, principalmente pela falta de apoio no ambiente de trabalho (PSBNN08).
	▪ Mas, eu estou com bastante esquecimento, às vezes esqueço as palavras, minha memória tá muito fraca, percebi bastante essa mudança e hoje eu me sinto mais lenta para raciocinar, antes eu conseguia fazer várias atividades ao mesmo tempo, hoje, é aquela lentidão, aquela dificuldade (PSBLS19).

Depressão (4)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eu já sou diagnosticada com depressão, antes da pandemia eu já era diagnosticada, fazia tratamento e tudo. Mas, durante a pandemia, a depressão piorou e eu comecei a apresentar crises de ansiedade também [...] (PSBOC01). ▪ Crise de ansiedade, depressão, angústia [...] (PSBSJ04).
Cansaço/Estresse Mental (4)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por conta da sobrecarga do trabalho, houve momentos que eu me via chorando por mim sentir explorada pela administração pública [...] era um estresse mental muito grande [...] Quando veio as minhas férias, foi um refúgio, um alívio, estava muito cansada mentalmente! [...] (PSBNC09). ▪ Muito estresse emocional e ansiedade [...] (PSBLS16).
Na Saúde Mental não teve efeito (3)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mentalmente, não afetou em nada, graças a Deus! (PSBCSU02). ▪ Não, não teve! Na parte mental, foi tranquilo, graças a Deus! (PSBCSU03). ▪ Graças a Deus, nessa parte, foi tranquilo, eu sempre procurei levar tudo isso de uma maneira muito leve! (PSBLP14).
Frustração Profissional (3)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] era a vontade de ficar em casa, mas, ao mesmo tempo a questão de saber que o usuário precisava de atendimento, era uma situação muito difícil, mexe muito com o psicólogo da gente, também tem a sensação de impotência e de frustração em relação ao atendimento (PSBSC12). ▪ A preocupação e o estresse, pelo grande número de demandas que a gente não conseguia atender; o agravamento da vulnerabilidade social, que afetou bastante a gente como profissional, a gente se sentiu incompetente, nos gerou a frustração profissional, ainda mais porque não se tinha recursos suficientes para atender as demandas [...] (PSBLC13). ▪ Também teve a dificuldade de lidar com várias situações novas e ver muitos usuários em uma situação muito difícil, sem acesso e a gente não podendo fazer nada, isso mexe demais com o nosso psicológico e deixa a gente muito frustrada, querendo outras alternativas [...] (PSBLS20).

Quadro 18: Efeitos da Pandemia na sua Saúde Mental.

*Quantitativo de narrativas direcionadas para esta categoria.

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

Em relação à saúde mental, o Quadro 18, apresenta os principais efeitos ocasionados pela pandemia da COVID-19 na vida desses profissionais da política de assistência social. E o que se destacou através das falas dos assistentes sociais foram, principalmente, ansiedade e crise de ansiedade, mas, também, medo, insegurança, esquecimento, dificuldade de racionar, depressão, entre outros. Acredita-se que todos, mesmo de que forma leve, foram afetados mentalmente, pois, a pandemia causou um impacto muito grande sobre a humanidade, porém, os profissionais que combateram de frente a doença e os impactos sociais agravados pela crise pandêmica, vivenciaram dias muito difíceis.

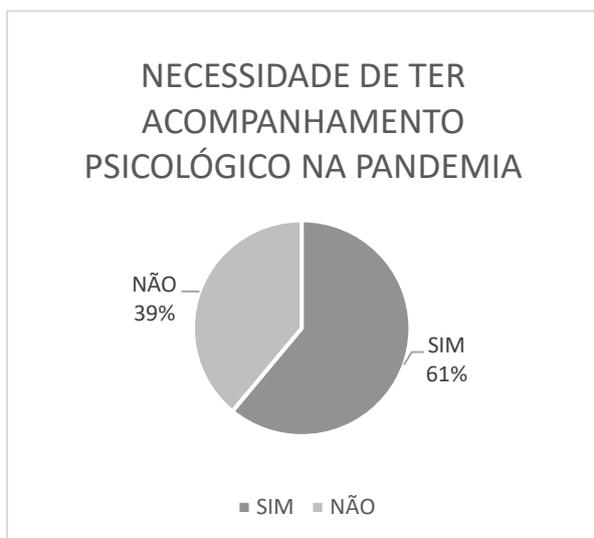


Gráfico 05: Necessidade de Ter Acompanhamento Psicológico Durante a Pandemia

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

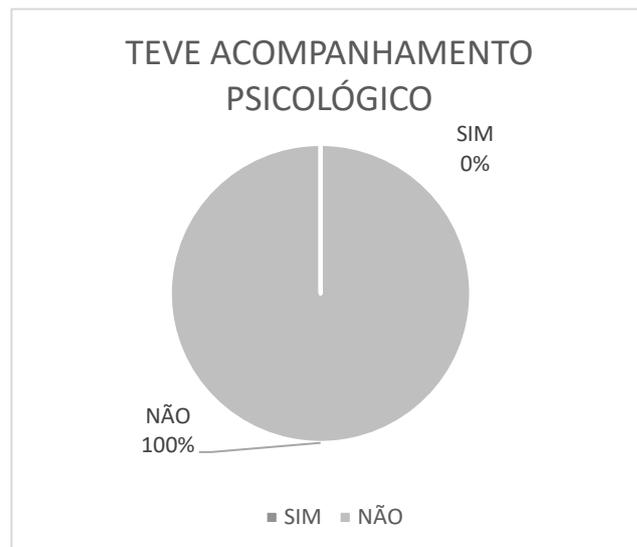


Gráfico 06: Teve Acompanhamento Psicológico

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

Através das narrativas, se observou que os profissionais dos CRAS, tinham que muitas vezes reprimir seus sentimentos, para não deixar o usuário da política à mercê, sem atendimento, pois, vivenciaram o medo e a insegurança de pegar ou mesmo de repassar o vírus, tanto para os usuários, como, para seus próprios amigos e familiares. Sendo assim, percebeu-se a necessidade de um acompanhamento psicológico para esses assistentes sociais. O Gráfico 05 deixa claro isso, até porque de alguma forma, eles precisavam liberar toda essa carga que carregavam, em ter que lidar com seus problemas internos e os externos vivenciados em seu ambiente de trabalho pela conjuntura atual. Porém, os assistentes sociais desta pesquisa não obtiveram este acompanhamento psicológico que tanto necessitavam, conforme mostra o Gráfico 06 e o Quadro 19 a seguir.

ACOMPANHAMENTO PSICOLÓGICO	
Categorias Elaboradas a partir da Análise de Conteúdo	Transcrição de Trechos da Narrativa dos/das Assistentes Sociais dos CRAS de Manaus
Não Tivemos Acesso a um Acompanhamento Psicológico (23)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eu não consegui ter acesso, porque os grupos que eram disponibilizados, eles eram especificamente para a área da saúde, a secretaria não fez uma urgência em busca desse acompanhamento para os trabalhadores da assistência social. [...] (PSBOC01). ▪ O serviço foi insuficiente para dar conta da demanda e acabamos por não conseguir o respectivo acompanhamento psicológico, a nível de agendamento, a nível de disponibilidade, tanto, que eu tentei, eu tentei mesmo, mas, nem no particular eu consegui. Eu quis muito, mas até hoje não consegui! (PSBSJ04).

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A secretaria não disponibiliza este tipo de serviço, já fizeram algumas atividades relacionada, mas, não é uma coisa que faz parte da secretaria! [...] Assim, como os psicólogos tem que fazer terapia para trabalhar, os assistentes sociais da mesma forma, mas, como não é algo regulamentado, então, acaba ficando à mercê, tem assistentes sociais que fazem terapia, tem atendimento psicológico, porém, tem, porque eles vão atrás, a prefeitura não nos fornece este serviço [...] (PSBNC09). ▪ Se eu tivesse mais facilidade ao acesso, eu teria ido atrás de acompanhamento psicológico e a secretaria não disponibiliza este serviço para nós profissionais, seria muito bom se tivesse esse tipo de acompanhamento [...] se tivesse este acompanhamento psicológico, nós faríamos, nós precisamos [...] e nós não tivemos esse apoio da secretaria, ela até diz que somos serviço essencial, mas, não olha o lado do profissional [...] (PSBOG10). ▪ A secretaria não disponibiliza esse acesso para os trabalhadores, esse acompanhamento psicológico, assim, como não disponibiliza muitas outras coisas (PSBSC12). ▪ Mesmo se eu precisasse de acompanhamento psicológico, a gestão não nos oferece este acesso, tem até um departamento de recursos humanos, mas não tem um departamento de qualidade de vida, que se preocupe com a saúde do trabalhador, quem dera se tivéssemos isto, seria uma maravilha, acredito, que muitas das nossas colegas não estariam doentes, tanto mentalmente, como fisicamente (PSBLC13). ▪ A secretaria não nos dar esse suporte, não existe uma preocupação enquanto a isso, tanto que eu fui atrás de atendimento, eu tinha aqueles números para contato de atendimento psicológico de forma remota, consegui uma psicóloga de São Paulo, que me ajudou um pouco, porque eu estava tendo uma crise de ansiedade muito grande, mas, não tive o acompanhamento psicológico que eu tanto precisava (PSBNM15). ▪ Eu não consegui fazer acompanhamento, porque a psicóloga que me acompanha, pegou a COVID-19 e quase morre e a secretaria também não disponibiliza este tipo de serviço, mesmo todos nós precisando, acredito que todo servidor, de qualquer órgão, que trabalha com o público de vulnerabilidade social, precisa ser acompanhado, porque a gente recebe uma carga de problema muito grande [...] (PSBLS16). ▪ A gente precisou, na verdade, a gente sempre precisa, mas, não tive como procurar, eu percebo que tem muitas coisas que eu preciso retratar, passei um período difícil com meu marido, ele teve que ser internado, eu sei que na minha primeira terapia, como eu sempre digo, eu vou só chorar, de tanta coisa aqui dentro, mas, nada muito grave, mas, é necessário resolver tudo que tem para resolver [...] E nós não temos esse apoio da secretaria, ela não se preocupa com essa parte, o psicológico do trabalhador [...] (PSBLS20). ▪ Na verdade, eu tive muito medo de morrer, porém, não pensei e parei para procurar um psicólogo. A secretaria também não disponibiliza este tipo de acesso, apesar, de muitos profissionais da assistência social precisarem, não existe essa preocupação (PSBNT21).
--	---

Quadro 19: Acompanhamento Psicológico.

*Quantitativo de narrativas direcionadas para esta categoria.

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

À vista do exposto, percebe-se como os assistentes sociais dos CRAS da capital amazonense, não obtiveram o apoio psicológico que lhes era necessário, a secretaria não disponibilizou este tipo de acesso, isto surgiu em uma fala unânime, os 23 assistentes sociais

compartilham do mesmo sentimento. Dessa maneira, é importante ressaltar, que esses profissionais precisam deste apoio psicológico, independente de pandemia, pois, lidar com as crises, agravamento das expressões da questão social, aumento da vulnerabilidade social, não é nada fácil, é uma realidade muito dura vivenciada por estes profissionais. Assim, destaco a fala de uma das assistentes sociais, que acaba abarcando o sentimento de todos os profissionais da política de assistência social:

Assim, como os psicólogos tem que fazer terapia para trabalhar, os assistentes sociais da mesma forma, mas, como não é algo regulamentado, então, acaba ficando à mercê [...] Deixo registrado que: ‘O nosso trabalho, independente da pandemia, causa a necessidade de psicoterapia, para alívio do estresse gerado pela natureza do serviço socioassistencial, o qual envolve, lidar com as manifestações da questão social, na vida de pessoas em situação de vulnerabilidade e risco social’ [...] O assistente social que trabalha diretamente com o público, independente da área, ele vai precisar desse apoio psicológico mais profundo, uma psicoterapia mesmo, tudo que nós escutamos, referente as demandas e situações que envolvem os usuários, mexem com o profissional [...] então, tem-se a necessidade de acompanhamento psicológico, para que a gente se sinta acolhido, para encarar o trabalho diário (PSBNC09, 2022).

Os profissionais que atuam na política de assistência social, principalmente nos CRAS, lidam diariamente com as problemáticas sociais existentes, através do atendimento aos usuários desta política e, como mencionado anteriormente, ainda precisam lidar com o seu próprio lado emocional e pessoal. Por isso, reitera-se a importância de um acompanhamento psicológico de qualidade para estes profissionais, de um departamento que se preocupe somente com a saúde do trabalhador, principalmente a saúde mental.

Como já dito antes, foram muitos os efeitos da pandemia da COVID-19, porém, afetou principalmente a saúde física e a saúde mental das pessoas. Dessa maneira, nesta pesquisa foi feita a seguinte questão aos profissionais da assistência social: Quais sugestões eles teriam para a gestão em termos de prevenção da saúde do profissional em contextos adversos como o vivenciado na pandemia, ou seja, o que de fato fazer ou mudar, se pensando na prevenção da saúde do trabalhador. E como se verá no Quadro 20 foram muitas as sugestões indicadas por esses profissionais.

SUGESTÕES PARA A GESTÃO EM TERMOS DE PREVENÇÃO DA SAÚDE DO PROFISSIONAL EM CONTEXTOS ADVERSOS COMO O VIVENCIADO NA PANDEMIA	
Categorias Elaboradas a partir da Análise de Conteúdo	Transcrição de Trechos da Narrativa dos/das Assistentes Sociais dos CRAS de Manaus
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] já faz um bom tempo que o nosso salário não aumenta, ele não acompanha o salário mínimo, então assim, as condições de trabalho já são ruins e o salário é

<p>Reajuste Salarial (12)*</p>	<p>baixo, quando a prefeitura abre o processo seletivo, fica difícil, porque não vai ter nenhum profissional que se submeta a ganhar esse valor, pelo menos tendo uma garantia de que vai aumentar futuramente (PSBOC01).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] e tem que ter [...] a preocupação com uma remuneração melhor, a gente vem de uma luta, com um PPCR que não sai, existe um esgotamento muito grande, a gente já tá no nosso limite aqui na assistência social, porque a gente vem de uma luta grande de reajuste salarial [...] (PSBOG10). ▪ E o que a gente vê é só limitação de recursos, aumento de demandas, de trabalho, mas, não há aumento no orçamento e nem um reajuste salarial para o profissional atuante, são anos assim, é um salário muito defasado comparado a outras políticas, como a política de saúde, da previdência [...] (PSBSC23).
<p>Recursos Suficientes (10)*</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] os recursos se repetiram, foram mínimos, a secretaria tem que se preparar melhor, eles sabem disso, eles foram insuficientes nessa parte da pandemia [...] (PSBOG10). ▪ Se a gente for pensar em prevenção da saúde do trabalhador, através da legislação da saúde, envolve muita coisa, como as condições de trabalho, as condições de recursos humanos e materiais, a possibilidade de ter os recursos necessários para se trabalhar [...] (PSBNT21). ▪ [...] entender que dentro desse sistema que nós vivemos do desemprego, do subtrabalho, você precisa aumentar os recursos que são disponibilizados, o orçamento municipal, para você alcançar um número maior de famílias (PSBSC23).
<p>Contratação de Mais Profissionais (9)*</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O que mais se precisa é da contratação de novos profissionais, existe uma sobrecarga muito grande, para todos os setores dos CRAS, por exemplo, precisasse de mais cadastradores para o Cadastro Único, são tantas pessoas querendo se cadastrar, que tem pessoas agendadas para fevereiro de 2023, porque não tem cadastrador suficiente, só temos dois [...] (PSBNC09). ▪ [...] é necessário que se tenha mais profissionais, desde 2012 não se tem concurso público, agora que vai ter o da SEMSA e eu acredito que em toda a prefeitura é esse quadro defasado de profissionais, é evidente que hoje às equipes estão defasadas, realmente precisa-se repor essas equipes do SUAS [...] (PSBLC13). ▪ [...] não há um aumento de profissionais, da equipe e precisa, urgentemente, pelo grande número de famílias referenciadas [...] (PSBSC23).
<p>Trabalhar com Planejamento (9)*</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabalhar com planejamento, baseado na experiência que vivemos na pandemia, deve haver um preparo para situações assim! [...] Deve ser feito um planejamento e esse planejamento deve ser cumprido, tudo no CRAS é com planejamento, muitas das vezes a gente faz um planejamento com a secretaria e ele não é cumprido, seguido [...] (PSBCSU03). ▪ [...] que a gestão trabalhasse a questão do planejamento, que tivesse uma comissão ou um setor que fizessem um planejamento para eventos adversos e que destinassem recursos financeiros, para que esse planejamento pudesse ser cumprido (PSBLC13). ▪ Eu acredito que a secretaria precisa pensar em um planejamento como um todo, entender que dentro desse sistema que nós vivemos do desemprego, do subtrabalho, você precisa aumentar os recursos que são disponibilizados [...] (PSBSC23).
<p>Mais Apoio da Gestão (8)*</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mais apoio também, muitos profissionais tiveram que se afastar por causa da doença, teve CRAS que ficou sem técnica, sem profissional para atender e não tinha quem mandar, porque o quadro de profissionais da secretaria é muito defasado [...] (PSBCOR06). ▪ Precisa-se de mais apoio da gestão, mais recursos financeiros e materiais; de um planejamento que se foque na particularidade de cada CRAS [...] (PSBLP14).

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] não se tem apoio, aquela preocupação humana [...] O CRAS precisa de uma estrutura melhor, uma reforma mesmo e de uma equipe maior (PSBLS16).
Valorização Profissional (8)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] a gente acredita que a gestão precisa colocar seus profissionais como prioridade [...] precisa-se da valorização dos profissionais de ponta, nós ficamos esquecidos [...] (PSBNN08).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] tem a questão da própria valorização do profissional [...] anos e anos de luta, mas, não há um ajuste salarial, a gente trabalha muito desmotivado, o que nos alegra ainda é que amamos a assistência social e quando conseguimos atender a demanda do usuário e ele sai feliz [...] (PSBCOA17).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Precisa-se de um reconhecimento profissional, no quesito de um salário digno; de um ambiente de trabalho com bons equipamentos para trabalhar, de suporte, de retorno da secretaria para com os profissionais da ponta, que ficam diariamente no atendimento [...] (PSBCOA22).
Um Setor com Foco na Saúde do Trabalhador (7)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Outra coisa é a secretaria não ter um departamento que atende especificamente o profissional, que se preocupe principalmente com a saúde física e mental do trabalhador, porque hoje a maioria dos profissionais está adoecido [...] (PSBCOA18).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Independente de situações adversas ou não, precisa-se rever essa questão da saúde do trabalhador e o serviço público não tem essa oferta em todas as unidades, somente em algumas, então, se tivesse um setor que se preocupasse só com a saúde do trabalhador, já seria um grande avanço (PSBLS19).
Reforma na Estrutura do CRAS (6)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Precisa-se de um olhar para a estrutura e equipamentos do CRAS, para ofertar um serviço de qualidade [...] a gente ainda se depara com a situação precária das estruturas [...] (PSBOG10).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acredito que a gestão precisa olhar mais para os CRAS, mas, um olhar tanto técnico como humano, verificar que as estruturas e equipamentos estão arcaicos [...] O CRAS precisa de uma estrutura melhor, uma reforma mesmo [...] (PSBLS16).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A gente ainda não é uma secretaria [...] com estrutura física, com equipamentos suficientes para dar conta de todas as demandas [...] (PSBLS20).
Ter Plano de Carreira (6)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] é como a gente falou, 10 anos sem uma mudança e o pior de tudo que foi uma luta para a gente conseguir ter o plano de carreira publicado no diário oficial, uma luta de 09 anos e quando foi publicado, foi o mesmo que nada, como se não existisse, o cumprimento da lei, não existe [...] (PSBNN07).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] nós não somos reconhecidos como uma área específica, por isso a gente não acaba ganhando mais, tendo um reajuste salarial, não existe plano de carreira, nós precisamos ser reconhecidos enquanto profissionais [...] (PSBSC12).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ E tudo isso resulta na saída de bons profissionais, já tivemos profissionais com mestrado, doutorado, porém, vai ficar fazendo o quê na SEMASC, que não tem nem plano de carreira [...] (PSBCOA22).
Não Sobrecarga dos Trabalhadores (5)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] existe uma sobrecarga muito grande, para todos os setores dos CRAS [...] (PSBNC09).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] a equipe técnica tá mínima dentro dos CRAS e isso sobrecarrega o profissional e a gente acaba adoecendo, antes eu atendia 10, agora eu já atendendo 20, 25, dependendo da situação [...] (PSBOG10).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antes da pandemia, já se tinha profissionais adoecidos, por conta de várias problemáticas já existentes, que só pioraram com a pandemia, [...] a gente é muito sugado pelos usuários, eles são carentes não só de serviço, mas, de informações, são 06 horas muito puxadas [...] (PSBLS19).
Gestão ter mais Contato com os	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [...] esse contato com os profissionais da ponta, que a gestão não faz nem questão de ter, pois, nós temos muitas demandas, que são repassadas, mas, não são resolvidas [...] então, essa questão do diálogo da gestão com os profissionais, ela é de suma importância (PSBCOR05).

<p>Profissionais da Ponta (5)*</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A gestão precisa tá mais próxima dos profissionais da ponta, precisam nos escutar, porque o pessoal da gestão que tá lá em cima, eles pensam, eles planejam, mas na hora de executar, não sai como o planejado [...] (PSBSC12). ▪ Hoje, nós não temos contato com a gestão, o CRAS não tem retorno [...] isso quebra muito a gente, não só o trabalhador, mas também o usuário, não existe aquele interesse de ver como estão os CRAS, como estão os profissionais da ponta, antes sempre tinha reuniões, aí ia um coordenador e um técnico, agora estamos totalmente isolados (PSBCOA17).
<p>Segurança no CRAS (5)*</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tem a questão da insegurança nos CRAS, roubo e assaltos de equipamentos profissionais, hoje mesmo, chegamos no CRAS e tinham levado a fiação, e por isso os CRAS estão com uma equipe reduzida [...] porque você acaba adoecendo nesse ambiente (PSBOG10). ▪ A questão da segurança nos CRAS, aqui no CRAS, antes da pandemia, as atividades do serviço de convivência, já tinham sido paradas, por falta de segurança, teve uma vez que teve brigas de facções na frente do CRAS, que só não atiraram, porque havia crianças das nossas atividades lá na frente [...] (PSBSC12). ▪ Tem a questão [...] principalmente da segurança, temos muitas ocorrências de furtos e roubo aqui no CRAS e é a gente que faz boletim, que tem que ficar em uma área vermelha, de tráfico, não existe uma proteção tanto para a população quanto para os trabalhadores [...] (PSBCOA22).
<p>Capacitação de Pessoas (4)*</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A gente tem um setor de gestão de pessoas, mas, eles não trabalham com a gestão de pessoas, então, acredito, que a secretaria tem uma necessidade de um RH capacitado, então seria necessário capacitar a gestão de pessoas para que elas pudessem dar suporte para os trabalhadores [...] (PSBOC01). ▪ a gente sente a necessidade de ter pessoas capacitadas, a gente já teve muito estresse com coordenador, precisamos de coordenadores que façam contatos, parcerias com associações, para conseguir cestas básicas, cursos profissionalizantes [...] (PSBCOA18).
<p>Parceria com a Secretária da Saúde (4)*</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeitar os protocolos preconizados pela Organização Mundial de Saúde; o acesso aos serviços de saúde com eficácia e eficiência, sabe o que prefeito da época fez [...] ele já estava de saída e ele não renovou o contrato com a Manaus Med, o serviço de urgência e emergência [...] e em plena pandemia, ficamos desamparados [...] a cobertura vacinal com prioridade máxima, a assistência social não foi considerada como prioridade como o pessoal da saúde, na questão de receber a vacina, fomos um dos últimos a receber [...] (PSBSJ04) ▪ Eles poderiam fazer parceria com a secretaria da saúde, no sentido de fazer os exames dos profissionais periodicamente, por exemplo a cada três meses, ter prioridade na vacina, ter um acompanhamento de quem se vacinou e de quem não se vacinou, porque a nossa secretaria não faz esse acompanhamento [...] (PSBSC12). ▪ Eu acredito que a secretaria não só deixou a desejar no período da pandemia, mas, também antes da pandemia [...] nós sempre procuramos dar o nosso melhor para os usuários, que nos ofereçam plano de saúde, risco de vida que não tivemos [...] (PSBNM15).
<p>Realização de Concurso Público (3)*</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A realização de concurso público, porque eu acredito que é quando a gente consegue ter pelo menos aquele profissional qualificado para trabalhar, mesmo que ele chegue para a gente cru, porque ele ainda tá aprendendo na prática como funciona a assistência social, ele já tem pelo menos uma base, a maioria dos nossos colegas, eles não têm nem a base da administração pública [...] (PSBOC01). ▪ A gente sempre bate na tecla do concurso público [...] concurso público, nosso PCCS, é só promessa, é uma luta grande, antes geralmente depois do concurso

	<p>público da SEMSA, vinha o da SEMASC, agora não tem se falado mais em concurso [...] (PSBSC12).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ É necessário que se tenha mais profissionais, desde 2012 não se tem concurso público, agora que vai ter o da SEMSA [...] (PSBLC13).
Ter Auxílio Alimentação (2)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Outra luta é sobre o auxílio alimentação, os assistentes sociais não tem esse auxílio, as outras pessoas que trabalham no regime de 30 horas semanais, tem esse auxílio e nós que trabalhamos as mesmas horas, não temos [...] (PSBNN07).
Executar Procedimento Padrão (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Executar procedimento padrão, padrão de atendimento, de capacitação, que a nossa secretaria não tem (PSBOC01).
Categoria Precisa Ocupar Espaço (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eu acredito também que a categoria ela precisa ocupar espaço, tanto no fórum de trabalhadores, quanto no CRAS (PSBOC01).
Ter Mais de um Profissional no Departamento Pessoal (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ter mais de um profissional no departamento pessoal, no caso da assistência social, poderia ser um psicólogo, um profissional de segurança no trabalho, porque tem locais que realmente precisa (PSBCSU02)
Mais CRAS no Município (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Precisa-se também fazer mais CRAS no município, porque a Norma Operacional Básica (NOB) diz que precisa ser um CRAS para cada 05 mil famílias, ou seja, é um CRAS para cada dois bairros no máximo e a gente atende mais de 25 bairros, cada comunidade que surge também e vai só aumentando e aumentando [...] (PSBNC09).
Melhor Administração Referente aos Benefícios Eventuais (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Precisa-se de uma melhor administração referente aos benefícios eventuais, estamos sem cesta básica desde o ano passado, não faz sentido, isso precisa ser revisto [...] (PSBNC09).
Coordenadora de CRAS Efetiva e Não de Cargo Comissionado (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tem a questão dos coordenadores dos CRAS, que são tudo cargo comissionado, porém, cargo comissionado só pode exercer a função de chefia, direção ou assessoramento, então, eles tinham que tá no gabinete do secretário, dessa forma, esses comissionados estão na coordenação do CRAS, porém, contra a lei, esse é um dos grandes problemas da secretaria [...] (PSBLC13).
Retirar o Cadastro Único de dentro do CRAS (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O CRAS se resumiu em inclusão no Cadastro Único, porque todos os serviços coletivos foram suspensos e eu enquanto profissional, não concordo que o Cadastro Único seja dentro do CRAS, na minha opinião, tem que tirar, até porque não é o trabalho do CRAS, este serviço tem que ser desvinculado, porque isso acaba com a imagem do CRAS, o que é o CRAS e o nosso público acaba sendo esquecido [...] (PSBLS16).
O Maior Foco deveria ser no PAIF (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O nosso foco maior deveria ser o PAIF, mas, a gestão não tá tendo esse olhar para ele, tá sendo esquecido, o CRAS hoje em dia é só Cadastro Único e o cadastramento não é para ser a demanda principal do CRAS [...] (PSBCOA22).

Quadro 20: Sugestões para a Gestão em Termos de Prevenção da Saúde do Profissional em Contextos Adversos como o Vivenciado na Pandemia.

*Quantitativo de narrativas direcionadas para esta categoria.

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa de campo, 2022.

Nas falas dos assistentes sociais, se destacaram muitas categorias que se refletem na prevenção da saúde do trabalhador. Neste momento, pode-se dizer que esses profissionais desabafaram, relataram as situações que de fato precisam ser revistas. A primeira e mais comentada foi sobre um reajuste salarial, o salário de um assistente social que atua na assistência social é pior que um salário de nível médio, não acompanha o salário mínimo, não se iguala com o de outras políticas, não existe plano de carreira e nem um plano de aumento para os anos vindouros. Sendo assim, são anos sem um reajuste salarial.

Além disso, os assistentes sociais relataram que isto acarreta em outras situações que foram mencionadas, como a questão de se ter mais profissionais, porque nenhum assistente social formado quer trabalhar ganhando tão pouco e os que já atuam na política, saem quando passam em outros concursos que o salário é bem maior e mais justo e, com a equipe reduzida, ocasiona na sobrecarga de trabalho e faz muito tempo que não tem concurso público, porque para se fazer precisa investir. Assim, o profissional que atua na assistência social acaba não tendo a valorização profissional.

Trabalhar com planejamento, ter mais recursos, fazer reforma na estrutura do CRAS e segurança no CRAS foram outras questões que foram bastante comentadas pelos profissionais da assistência social. Essas questões levam a outras categorias que são a gestão dar mais apoio e a mesma procurar ter mais contato com os profissionais da ponta. Através da exposição desses assistentes sociais, se tem a visão que, se a gestão trabalhasse com um planejamento que realmente se preocupasse com as particularidades de cada CRAS, muitas situações poderiam ser evitadas e com a experiência da crise pandêmica, deve-se evitar o erro do passado e pensar e realizar em um planejamento para situações adversas como a da pandemia da COVID-19.

É preciso destacar duas falas, que refletem todo este contexto, que envolve a saúde do trabalhador:

[...] E isso tudo adoce o trabalhador, não existe um ambiente de trabalho sadio, por diversos fatores, não é só questão de salário, é estrutural também, porque se você vem para um trabalho que você não vai ter computador, a internet é ruim, tem que ficar em uma sala quente e mofada, com o risco de ser furtado, de ter uma arma na sua cabeça, com o usuário lá fora com raiva, uma secretaria que não te dar suporte e respostas, é muito complicado, uma situação muito difícil [...] (PSBCOA22).

[...] A secretaria ela não tem um departamento voltado para o trabalhador, que tenha preocupação com a saúde física ou mental, temos a Manaus Med que presta serviços aos trabalhadores da prefeitura, mas, não é exclusivo para os trabalhadores da assistência social e tem muitos profissionais adoecidos, antes da pandemia, já era difícil para o profissional da ponta, lidar com as situações diárias dos usuários, com a miséria humana, é muito estressante, mexe demais com o psicológico do trabalhador, ainda mais pela falta de recursos e de uma equipe suficiente para isso [...] Se a gente for pensar em prevenção da saúde do trabalhador, através da legislação da saúde,

envolve muita coisa, como as condições de trabalho, as condições de recursos humanos e materiais, a possibilidade de ter os recursos necessários para se trabalhar, precisa se analisar tudo isso e a pandemia piorou mais ainda esta situação já existente, então, a prevenção da saúde do trabalhador envolve todo um macro estrutural e a superação da precarização do trabalho e esse é um dos principais focos do fórum dos trabalhadores [...] (PSBNT21).

Dessa maneira, a gestão precisa realmente dar mais apoio e ter esse contato com o profissional e não os deixar à mercê, com recursos ilimitados, estruturas precárias e falta de segurança, entre outras situações. A realidade que se tem desses assistentes sociais dos CRAS da capital amazonense é que os mesmos estão sobrecarregados e insatisfeitos com as suas condições de trabalho, não existe um reconhecimento profissional e, principalmente, não existe um departamento específico que se preocupe com a saúde física e nem mental do trabalhador, eles também são seres humanos, precisam de mais dignidade e atenção. O pior de tudo isso, é que essas problemáticas não fazem parte somente do contexto pandêmico, mas, são problemáticas que vem persistindo por anos e anos.

Ainda sobre este cenário de saúde física e de saúde mental, Souza, Andrade e Carvalho (2021, p.127) explicam que:

A pandemia mundial decorrente do novo coronavírus chegou aos diversos continentes, causando adoecimento e morte de milhares de pessoas, impactando e transformando a vida dos indivíduos que, diante da grave ameaça, foram obrigados a enfrentá-la com maior ou menor desgaste, a depender do contexto político, social, econômico e cultural no qual estão inseridos. É dessa forma que o cenário de enfrentamento da pandemia por COVID-19 se apresenta para a população de cada país e para cada indivíduo. O curso da doença, a falta de tratamento seguro e eficaz e as medidas de controle insuficientes geram muitas incertezas e afetam a dimensão psíquica dos indivíduos, podendo levar a quadros de intenso sofrimento e de adoecimento mental. As consequências à saúde mental secundárias a outras doenças são frequentemente negligenciadas ou subestimadas, o que implica em dificuldade para o enfrentamento e contribui para aumentar e agravar a situação de saúde das pessoas acometidas.

Mediante a fala da autora e das narrativas expostas pelos assistentes sociais, percebe-se o quanto se precisa investir na política de assistência social e nos seus profissionais, pois, a partir do momento que o profissional não tem as condições necessárias para poder trabalhar, como um salário digno, uma equipe com uma quantidade necessária para poder responder as demandas com qualidade, um ambiente de trabalho com uma estrutura adequada, uma administração capacitada para exercer suas funções, um departamento que se preocupe especificamente com a saúde do trabalhador, entre outras situações, o profissional acaba adoecendo, como relatado pelos assistentes sociais dos CRAS de Manaus.

E as mudanças que se fazem necessárias, devem começar por cima, pelos que dizem que “fazem” política, que “sabem” governar o seu país, seu estado e seu município, que ainda tem o pensamento de que a assistência social não é política de direito e sim, caridade, pois, a gestão que precisa de mudança, começa por eles. E a secretária responsável pelos CRAS, também precisa rever a importância desta política e dos profissionais atuantes na mesma, os profissionais da ponta, que se encontram boa parte do tempo abandonados, sem respostas, sem poder ofertar um atendimento de qualidade para os usuários, para que de fato, eles possam ter o seu reconhecimento como profissionais que são essenciais para a sociedade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O sistema capitalista e as crises geradas por ele, trouxe e traz até hoje grandes mudanças para a sociedade, mudanças que pesaram principalmente na vida dos trabalhadores e de suas famílias, causando o desemprego crescente, a precarização do trabalho, que conseqüentemente geram a exploração da força de trabalho, a redução de salários, além de generalizar a pobreza e a miséria e, o resultado disso é o agravamento das expressões da questão social. Atualmente a população se encontra em tempos incertos, pois, com o surgimento da COVID-19 e a forte pandemia, houve o agravamento de diversas problemáticas sociais e, não se sabe ao certo quanto tempo levará para a sociedade se recuperar desta crise pandêmica. Assim, a proteção social foi e é uma resposta às diversas questões postas pelo sistema capitalista e pelas crises geradas, porém, o sistema de proteção social, ainda hoje funciona de forma bastante limitada, apenas para grupos específicos.

Enfatiza-se que a seguridade social, com o seu tripé (assistência social, saúde e previdência social), através da Constituição Federal, tornou-se um marco importante na história da proteção social brasileira e no avanço dos direitos sociais. E, no que corresponde à política de assistência social, a mesma é um marco importante para a sociedade, como uma política de proteção social não contributiva e para quem dela necessitar, que abrange um público-alvo, através da proteção social básica e da proteção social especial. E diante desta crise pandêmica que afetou a todos indistintamente de raça, cor, sexo, condição financeira, seja economicamente, seja na saúde física ou mesmo na saúde mental, entre outras situações, esta política ganhou grande relevância.

Reitera-se que tanto a pobreza como a vulnerabilidade social são enraizadas na sociedade brasileira e isso é consequência de fatores como a desigualdade social, crises sociais, péssimas administrações governamentais e por um sistema capitalista, que desde o seu início vem gerando uma extrema riqueza para si e vem explorando e empobrecendo cada vez mais a classe trabalhadora. Assim, enfatiza-se que a pobreza e a vulnerabilidade social não existem somente pela questão do desemprego e, conseqüentemente, pela falta de renda, mas também pela falta de acesso aos direitos sociais e as oportunidades, pois, cada vez mais o que ocorre é um retrocesso de direitos, em que as políticas públicas e sociais se encontram cada vez mais focalizadas e menos indivíduos possuem o devido acesso aos bens e serviços sociais.

À vista das ideias de Karl Marx, entende-se que o trabalho faz parte da sociedade e que a sociedade carrega traços de um sistema explorador (sistema capitalista), que não se preocupa com o desenvolvimento do trabalhador, mas, somente com o crescimento do capital. E é neste

contexto que se destaca o Serviço Social como trabalho, que como profissão, ao longo dos anos vem ganhando espaço profissional, principalmente nos campos sócio-ocupacionais das políticas sociais que são implementadas pelo Estado para fazer o enfrentamento das expressões da questão social. Diante disso, afirma-se que o Serviço Social é uma profissão de muita importância para a sociedade, principalmente com a rapidez com que as problemáticas sociais evoluem, mediante as crises sociais.

Reitera-se, que conforme as narrativas dos profissionais assistentes sociais dos CRAS de Manaus (entrevistados neste estudo), a execução da Proteção Social Básica (PSB) não funciona de acordo como a Norma Operacional Básica-Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (NOB-RH/SUAS). A própria SEMASC impõe hoje aos CRAS da capital a situação de estarem centrados mais na inclusão dos usuários no Cadastro Único, do que no que era para ser o real foco do CRAS, que é o PAIF. E, essa, entre outras situações que foram destacadas neste trabalho, acabam afetando a verdadeira execução da proteção social básica em Manaus.

A partir da visão dos assistentes sociais e pelo próprio estudo, foi possível perceber que as expressões da questão social que mais foram vivenciadas pelos usuários da política de assistência social, mas, também pela grande massa da população no período pandêmico foram o desemprego, a falta de renda, a insegurança alimentar e a fome. E como visto, esses eram os principais motivos pelos quais as pessoas iam em busca do auxílio emergencial e mais à frente, do auxílio Brasil, mas também, iam em busca dos benefícios eventuais. E foi justamente neste contexto de calamidade pública, que o auxílio emergencial, auxílio Brasil e os benefícios eventuais, ganharam força, se tornando as demandas mais solicitadas dos CRAS de Manaus na pandemia da COVID-19.

Destaca-se que neste período pandêmico, muitos foram os desafios e dificuldades que foram enfrentados pelos assistentes sociais dos CRAS de Manaus. Como mencionado, a assistência social foi considerada serviço essencial na pandemia da COVID-19, com isso, os profissionais tinham que continuar atuando e estavam na linha de frente, porém, tiveram que lidar com a desproteção, com recursos limitados e sem as condições necessárias para trabalhar. Além disso, com o aumento nas demandas postas pelos usuários e com o surgimento de novas demandas, como a do auxílio emergencial, que mesmo beneficiando muitas famílias, sua execução teve erros graves e sua implementação foi fora do sistema de proteção social da assistência social (onde os profissionais não tinham acesso aos dados e informações sobre o AE), desmoralizando assim, esta política de direito.

Dessa maneira, estratégias de ação e/ou resistência tiveram que ser tomadas para o

atendimento não parar e para o enfrentamento dos desafios e dificuldades postos pela pandemia da COVID-19. Assim, percebeu-se a importância do planejamento, das reuniões em equipe e das parcerias com outros órgãos. Além disso, a importância do fortalecimento do Fórum dos Trabalhadores, que foi fundamental para que esses assistentes sociais tivessem um pouco mais de dignidade e seus direitos garantidos.

Em relação às condições de trabalho dos assistentes sociais dos CRAS de Manaus, antes da pandemia, esses profissionais já vivenciavam a questão de não ter PCCS, do baixo salário, da falta de recursos, a falta de apoio por parte da gestão, entre outras situações que foram citadas neste trabalho. Então, entende-se, que boa parte das repercussões negativas em decorrência da pandemia da COVID-19 que foram indicadas por estes profissionais sobre as suas condições de trabalho, já existiam e apenas se agravaram no período pandêmico. Assim, acredita-se, que para haver uma melhoria nas condições de trabalho desses trabalhadores, é preciso que tanto a gestão como o Estado avaliem os anos de existência da assistência social, principalmente após a CF de 1988 e abram a sua visão sobre a mesma, no sentido de que tanto a política de assistência social quanto os seus profissionais, precisam de mais investimento pelo poder público e de mais atenção enquanto política de direito e correspondente aos trabalhadores, enquanto sujeito de direitos.

Enquanto aos efeitos na saúde física e na saúde mental dos assistentes sociais do CRAS da capital amazonense, é evidente que a maioria dos profissionais foram infectados pelo coronavírus e carregaram sequelas da COVID-19. Em relação a saúde mental, como visto, os principais efeitos ocasionados pelo período pandêmico foram ansiedade e crise de ansiedade, o medo e a insegurança de se contaminar e de passar o vírus, com isso, grande parte desses profissionais sentiram a necessidade de se ter um acompanhamento psicológico. Esta realidade se reflete no descaso que esses profissionais vivenciaram durante o período pandêmico, como não obter a proteção necessária (equipamentos de proteção) e não ter tido a oferta de um acompanhamento psicológico. E enfatiza-se que o acompanhamento psicológico deveria ser algo rotineiro, ofertado sempre para esses profissionais, que lidam diariamente com as problemáticas sociais já existentes antes da pandemia, além de lidarem com o seu próprio lado emocional e pessoal.

E quando se fala na prevenção da saúde do trabalhador, deve-se ter um olhar tanto profissional quanto humano, deve-se priorizar o profissional como um todo, pois, durante os meses de pesquisa de campo, em relação as entrevistas com os assistentes sociais, o que se observou claramente, foi o clamor de assistentes sociais por melhores condições de trabalho e por mais atenção por parte dos seus gestores e governantes. E que quando não se tem os recursos

suficientes para se trabalhar, não tem mais investimento no trabalhador e as expectativas deste profissional não são alcançadas, isto tudo acaba adoecendo o trabalhador, tanto fisicamente como mentalmente. Por isso, reitera-se que a gestão municipal precisa efetivamente reconhecer a importância desta política de proteção social e, também, precisa reconhecer e valorizar os profissionais atuantes da mesma para a sociedade, para que de fato, esses assistentes sociais possam ter o seu reconhecimento como profissionais e possam garantir um atendimento de qualidade para os usuários desta política.

É importante destacar que este estudo tinha como objetivo principal apresentar as repercussões da pandemia da COVID-19 no trabalho do assistente social na política de assistência social em Manaus, dando ênfase aos principais desafios, dificuldades e efeitos que foram enfrentados por estes profissionais no período pandêmico. E em nenhum momento este estudo quis ofender a gestão, muito pelo contrário, quis apenas dar voz aos assistentes sociais dos CRAS de Manaus, que lutam diariamente em busca de melhores condições de trabalho, de mais apoio, contato e reconhecimento profissional por parte da gestão e do Estado.

Portanto, espera-se que este trabalho possa servir de subsídio para o melhoramento das condições de trabalho dos assistentes sociais atuantes da política de assistência social nos CRAS de Manaus e na criação de um departamento que se preocupe especificamente com a saúde do trabalhador, além de produzir subsídios de fomento à criação de estratégias de enfrentamento dos desafios postos a atuação profissional fora e dentro de contextos como o da pandemia da COVID-19.

E é importante deixar claro que as informações tratadas na pesquisa são limitadas, pois, são referentes apenas ao contexto social, político e cultural em que os informantes da pesquisa se encontravam inseridos. Assim sendo, é importante destacar que muitos outros estudos devem somar-se a este para possibilitar a construção de um panorama ainda mais aprofundado em relação ao trabalho do assistente social na política de assistência social dentro e fora do contexto pandêmico.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. **Insegurança Alimentar na Pandemia em 2020, 2020**. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-04/pesquisa-revela-que-19-milhoes-passaram-fome-no-brasil-no-fim-de-2020>. Acesso em: 21 de jul. 2021.

ALMEIDA, C. A. **A Cabeça do Brasileiro**. Rio de Janeiro: Editora Record, 2007. 280p.

ALVARENGA, M. S. **Risco e Vulnerabilidade: razões e implicações para o uso na Política Nacional de Assistência Social**. 2012. Dissertação (Mestrado em Política Social). Programa de Pós-Graduação em Política Social, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2012.

AMAZONAS ATUAL. **Pobres no Amazonas são Quase Metade da População, 2021**. Disponível em: <https://amazonasatual.com.br/pobres-no-amazonas-sao-quase-metade-da-populacao-mostra-pesquisa-da-fgv/>. Acesso em: 13 de set. 2021.

ANTUNES, R. **Os Sentidos do Trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do Trabalho**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 1999. 258p.

_____. **Coronavírus: o Trabalho sob fogo cruzado**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

BRASIL. SENADO FEDERAL. **Constituição da República Federativa Do Brasil, 05 de outubro de 1988, 2016**. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf. Acesso em: 16 de ago. 2021.

_____. MINISTÉRIO DA CIDADANIA. **Auxílio Emergencial 2020, 2020a**. Disponível em: <https://dados.gov.br/dataset/auxilio-emergencial-ae>. Acesso em: 20 de jul. 2021.

_____. MINISTÉRIO DA CIDADANIA. **Rede SUAS: medidas para o enfrentamento do coronavírus no SUAS, 2020b**. Disponível em: <http://blog.mds.gov.br/redesuas/medidas-para-enfrentamento-do-coronavirus-no-suas/>. Acesso em: 19 de nov. 2022.

_____. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Dados sobre Impacto da Pandemia na Educação, 2021a**. Disponível em: <https://www.gov.br/inep/pt-br/assuntos/noticias/censo-escolar/divulgados-dados-sobre-impacto-da-pandemia-na-educacao>. Acesso em: 21 de jul. 2021.

_____. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Painel Geral da COVID-19 no Brasil, 2022a**. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em: 05 nov. 2022.

_____. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Painel Interativo da COVID-19 no Brasil, 2022b**. Disponível em: https://infoms.saude.gov.br/extensions/covid-19_html/covid-19_html.html. Acesso em: 05 nov. 2022.

_____. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Como se Proteger? Confirma Medidas não Farmacológicas de Prevenção e Controle da Pandemia do Novo Coronavírus, 2021b**. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/como-se-proteger>. Acesso em: 19 de out. 2022.

_____. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME E SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. **Lei Orgânica de Assistência Social, nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 / LOAS Anotada, 2009.** Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/LoasAnotada.pdf. Acesso em: 16 de ago. 2021.

_____. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME E SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. **Política Nacional de Assistência Social PNAS/ 2004 e Norma Operacional Básica - NOB/SUAS.** Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf. Acesso em: 16 de ago. 2021.

_____. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME E SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. **NOB-RH/SUAS: anotada e comentada, 2011.** Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/NOB-RH_SUAS_Anotada_Comentada.pdf. Acesso em: 25 de ago. 2022.

_____. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME E SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. **Norma Operacional Básica/Sistema Único de Assistência Social, 2012.** Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS_2012.pdf. Acesso em: 16 de ago. 2021.

CARNEIRO, A. M.; ARAÚJO, C. C. **Política de Assistência Social e Pobreza: contribuições ao debate.** In: VII Jornada Internacional de Políticas Públicas - Para Além da Crise Global: experiências e antecipações completas, 2015. São Luís-MA. Anais do VII Jornada Internacional de Políticas Públicas. 2015.

CASTEL, R. **As Metamorfoses da Questão Social: uma crônica do salário.** Rio de Janeiro: Vozes, 2008.

CAVALCANTE, A. A. **Proteção Social e Pandemia da COVID-19: o lugar da transferência de renda.** Temporalis, Brasília, a.21, n.41, p.205-218, jan./jun. 2021.

CEE-FIOCRUZ. CENTRO DE ESTUDOS ESTRATÉGICOS DA FIOCRUZ. **A Pandemia Agravou a Desigualdade de Renda e a Pobreza no Brasil, 2021.** Disponível em: <https://cee.fiocruz.br/?q=a-pandemia-agravou-a-desigualdade-de-renda-e-a-pobreza-no-brasil>. Acesso em: 13 de set. 2021.

CFESS. CONSELHO FEDERAL DO SERVIÇO SOCIAL. **Atribuições Privativas do/a Assistente Social em Questão.** 1ª Edição Ampliada. 2012. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/atribuicoes2012-completo.pdf>. Acesso em: 04 nov. 2022.

CFESS-CFP. CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL E CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais e Psicólogos(as) na Política de Assistência Social, 2007.** Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CartilhaFinalCFESSCFPset2007.pdf>. Acesso em: 09 de ago. 2022.

CLOSS, Thaisa Teixeira. **Fundamentos do Serviço Social: um estudo a partir da produção na área**. 2015. Tese (Doutorado em Serviço Social) Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015.

COSTA, R. G.; MADEIRA, M. Z. **Trabalho, Práxis e Serviço Social**. R. Katál., Florianópolis, v.16, n.1, p.101-110, jan./jun. 2013.

COSTA, M. P.; SALES, L. A.; BARCELOS, W. S. **O Agravamento das Expressões da Questão Social e o Desmonte das Políticas no Contexto Neoliberal**. Revista Eletrônica de Ciências Sociais, Juiz de Fora, n.27, p.315-336, 2018.

COUTO, B. R. **O Sistema Único de Assistência Social: uma nova forma de gestão da assistência social**. In: _____. **Concepção e Gestão da Proteção Social Não Contributiva no Brasil**. Brasília: MDS, UNESCO, 2009. 424p.

ELIAS, M. F. **Expressões da Desigualdade Social no Distrito Federal entre 2018 e 2020: o acirramento da “questão social” durante a pandemia da COVID-19**. Research, Society and Development, n.5, v.10, p.1-11, 2021.

G1 GLOBO. **Manaus Registra a Maior Taxa de Desemprego entre Capitais Brasileiras, aponta IBGE, 2020**. Disponível em: <https://g1.globo.com/am/amazonas/noticia/2020/05/15/manaus-registra-a-maior-taxa-de-desemprego-entre-capitais-brasileiras-aponta-ibge.ghtml>. Acesso em: 13 de set. 2021.

GABATZ, C. **Reflexões Sobre Exclusão e Vulnerabilidade Social no Brasil Contemporâneo**. Sociedade em Debate, Pelotas, n.1, v. 21, p.33-49, 2015.

IAMAMOTO, M.V; CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. São Paulo: Cortez, 1999. 400p.

IAMAMOTO, Marilda V. **O Serviço Social na Contemporaneidade: Trabalho e Formação Profissional**. 3. Ed. São Paulo: Cortez, 2000. 326p.

_____. **A Questão Social no Capitalismo**. In: TEMPORALIS. Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS. a.2, n.3, Brasília: Grafile, 2001. 88p.

_____. **Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 9. Ed. São Paulo: Cortez, 2015. 471p.

IBGE. AGÊNCIA DE NOTÍCIAS IBGE. **Desemprego Mantém Recorde de 14,7% no Trimestre Encerrado em Abril, 2021**. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/31050-desemprego-mantem-recorde-de-14-7-no-trimestre-encerrado-em-abril>. Acesso em: 21 de jul. 2021.

ICTQ. INSTITUTO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E QUALIDADE. **05 Principais Pandemias da História, 2021**. Disponível em: <https://ictq.com.br/farmacia-clinica/2485-5-principais-pandemias-da-historia>. Acesso em: 05 de set. 2021.

INSTITUTO BUTANTAN. **Entenda o que é uma Pandemia e as diferenças entre Surto, Epidemia e Endemia, 2021.** Disponível em: <https://butantan.gov.br/covid/butantan-tira-duvida/tira-duvida-noticias/entenda-o-que-e-uma-pandemia-e-as-diferencas-entre-surto-epidemia-e-endemia>. Acesso em: 05 de set. 2021.

JACCOUD, L. **Proteção Social no Brasil: debates e desafios.** In: _____. **Concepção e Gestão da Proteção Social Não Contributiva no Brasil.** Brasília: MDS, UNESCO, 2009. 424p.

LEITE, J. L.; RODRIGUES, D. C. **Proteção Social e Política de Assistência Social em Tempos da COVID-19.** In: 1º Simpósio UFF de Política Social - Direitos Sociais Frente aos Desafios da Conjuntura em Tempos de COVID-19, 2020. Rio de Janeiro-RJ. Anais do 1º Simpósio UFF de Política Social. 2020. 10p.

MARX, K. **O Capital: crítica da economia política. Livro 1: O processo de produção do capital.** Tradução: Rubens Enderle. 2. Ed. São Paulo: Boitempo, 2011. 894p.

_____. **Salário, Preço e Lucro.** Informe pronunciado por Marx em junho de 1865 nas sessões do Conselho Geral da Associação Internacional dos Trabalhadores. Publicado pela primeira vez em folheto à parte em Londres em 1898. Transcrito da edição em português das obras escolhidas de Marx e Engels publicada em 1953 pela Ediciones en Lenguas Extranjeras, Moscou.

MONTEIRO, S. R. **O Marco Conceitual da Vulnerabilidade Social.** Sociedade em Debate, Pelotas, n.2, v.17, p.29-40, jul./dez., 2011.

MONTEIRO, L. M. **A Pobreza e suas Estratégias de Enfrentamento no Brasil: uma das expressões da questão social na atualidade.** In: VI Seminário CETROS - Crise e Mundo do Trabalho no Brasil: desafios para a classe trabalhadora, 2018. Fortaleza-CE. Anais do VI Seminário CETROS. 2018. 13p.

MOTA, A. E. **Expropriações Contemporâneas: hipóteses e reflexões.** In: BOSCHETTI, Ivanete (Org.). Expropriação e Direitos no Capitalismo. São Paulo: Cortez, 2018.

MUSIAL, D. C.; GALLI, J. F. **Vulnerabilidade e Risco: apontamentos teóricos e aplicabilidade na Política Nacional de Assistência Social.** O Social em Questão, Rio de Janeiro, a. XXII, n. 44, p.291-306, mai./ago. 2019.

NALESSO, A. P.; RIZZOTTI, M. L.; MUSTAFA, S. M. **Desmonte da Proteção Social: uma análise da implementação do auxílio emergencial.** Temporalis, Brasília, a.21, n.41, p.216-236, jan./jun. 2021.

NASCIMENTO, E. P.; FREITAS, L. O. **Proteção Social na América Latina em Tempos de Capitalismo Ultraliberal: a persistência da fragilidade e da focalização.** Humanidades e Inovação, Palmas, v.8, n.39, p. 22-31, mar. 2021.

NETTO, J. P. **Cinco Notas a Propósito da “Questão Social”.** In: TEMPORALIS. Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS. a.2, n.3, Brasília: Grafile, 2001. 88p.

_____. **Introdução ao Estudo do Método de Marx.** 1. Ed. São Paulo: Expressão Popular,

2011.64p.

OMS. ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Painel do Coronavírus da OMS (COVID-19), 2022.** Disponível em: <https://covid19.who.int/table>. Acesso em: 04 nov. 2022.

ONU NEWS. ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Pandemia de COVID-19 Causou Severa Redução de Serviços Básicos de Saúde, 2020.** Disponível em: <https://news.un.org/pt/story/2020/08/1721952>. Acesso em: 06 de set. 2021.

PEREIRA, C. P. **Proteção Social no Capitalismo: crítica a teorias e ideologias conflitantes.** São Paulo: Cortez, 2016.

PEREIRA, P. A. **Questão Social, Serviço Social e Direitos de Cidadania.** In: TEMPORALIS. Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS. a.2, n.3, Brasília: Graflin, 2001. 88p.

PRATES, J. C. **O Método Marxiano de Investigação e o Enfoque Misto na Pesquisa Social: uma relação necessária.** Textos & Contextos, Porto Alegre, v.11, n.1, p.116-128, jan./jul. 2012.

REGULES, L. **SUAS e os direitos de cidadania da LOAS.** In: V CONFERÊNCIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, Brasília, 2005.

RIZOTTI, M. L.; VIEIRA, M. S.; MAGALHÃES, J. M. **Condição de Trabalho no SUAS no Contexto da Pandemia do COVID-19.** Argum, Vitória, v. 13, n. 1, p. 81-94, jan./abr. 2021.

SAGI. SECRETARIA DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO. **Painel do Auxílio Emergencial 2020, 2020.** Disponível em: <https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/vis/data3/index.php?g=2#>. Acesso em: 20 de jul. 2021.

_____. SECRETARIA DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO. **Painel do Auxílio Emergencial 2021, 2021.** Disponível em: <https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/vis/dash/painel.php?d=176>. Acesso em: 02 de set. 2021.

SAGI/MDS. SECRETARIA DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO/MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. **Pobreza Multidimensional: questões conceituais e metodológicas para seu dimensionamento.** 2015. 28 Slides. Disponível em: <https://wpp.org.br/wp-content/uploads/2016/12/Oficina-T%C3%A9cnica-Pobreza-Multidimensional-25-26-ago2015-Paulo-Jannuzzi-SAGI-MDS-Brasil.pdf>. Acesso em: 30 de set. 2021.

SANTOS, J. S. **Questão Social: particularidades no Brasil.** 6. Ed. São Paulo: Cortez, 2012. 272p.

SEMASC. SECRETARIA DA MULHER, ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA. **Proteção Social Básica, 2021.** Disponível em: <https://semasc.manaus.am.gov.br/dpsb/>. Acesso em: 24 de ago. 2022.

SOARES, R. V.; BURGINSKI, V. M. **Estado e Política Social no Capitalismo Dependente: diálogos com Ruy Mauro Marini e Florestan Fernandes.** Humanidades e Inovação, Palmas,

v.8, n.39, p.8-21, mar. 2021.

SOUZA, S. F.; ANDRADE, A. G.; CARVALHO, R. C. **Saúde Mental e Trabalho no Contexto da Pandemia por COVID-19: proposta para vigilância em saúde.** Revista Baiana de Saúde Pública, Salvador, n. 1, v. 45, p. 125-139, jan./mar. 2021.

SPOSATI, A. **Modelo Brasileiro de Proteção Social Não Contributiva: concepções fundantes.** In: _____. **Concepção e Gestão da Proteção Social Não Contributiva no Brasil.** Brasília: MDS, UNESCO, 2009. 424p.

_____. **Proteção Social e Seguridade Social no Brasil: pautas para o Trabalho do assistente social.** Serv. Soc. Soc., São Paulo, n.116, p.652-674, out./dez. 2013.

VIEIRA JUNIOR, E. S.; SILVA, C. I.; MEDEIROS, M. R. **Questão Social: uma contribuição teórica e conceitual.** In: 16º Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social - Em Tempos de Radicalização do Capital, Lutas, Resistências e Serviço Social, 2018. Vitória-ES. Anais do 16º Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social. 2018. 15p.

YAZBEK, M. C. **Pobreza e Exclusão Social: expressões da questão Social no Brasil.** In: TEMPORALIS. Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS. a.2, n.3, Brasília: Graflin, 2001. 88p.

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Convidamos o (a) senhor (a) para participar da pesquisa intitulada **“O Trabalho do Assistente Social na Política de Assistência Social em Manaus: um estudo sobre as repercussões da pandemia da COVID-19”**, sob a responsabilidade da pesquisadora Juliane de Lima Leite, mestranda do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia - PPGSS, da Universidade Federal do Amazonas - UFAM, localizado no Setor Norte do Campus Universitário, no Instituto de Filosofia, Ciências Humanas e Sociais - IFCHS, no endereço: Av. General Rodrigo Otávio Jordão Ramos, 3000 – Coroado, pelo telefone (92) 3305-4579 / (92) 99128-9365, e-mail: ppgss@ufam.edu.br, com orientação da Profa. Dra. Marinez Gil Nogueira Cunha, com o mesmo endereço citado, e-mail: marinezgil@yahoo.com.br.

A pesquisa tem como objetivo geral Analisar o Trabalho do Assistente Social na Política de Assistência Social no contexto da pandemia da COVID-19 em Manaus para produzir subsídios de fomento à criação de estratégias de enfrentamento dos desafios postos à atuação profissional e, enquanto objetivos específicos: 1) Identificar as principais demandas institucionais e dos usuários impostas ao Trabalho Profissional em decorrência da pandemia; 2) Conhecer as condições de Trabalho e saúde do Assistente Social que atuam nos CRAS e CREAS, buscando perceber se estas foram afetadas pela pandemia; 3) Verificar as dificuldades e os desafios que foram enfrentados pelos Assistentes Sociais, apontando as potencialidades de ação e de resistências na atuação profissional.

No que diz respeito aos procedimentos metodológicos, a abordagem junto aos sujeitos será realizada por um conjunto de instrumentais de investigação de natureza qualitativa como enfoque dominante, e quantitativo como forma complementar, por meio de realização de pesquisa documental e bibliográfica e, como forma complementar, realizaremos também a pesquisa de campo. Para a procedência da pesquisa de campo utilizaremos da técnica de aplicação de formulário que contém questões abertas e fechadas, e se no caso as respostas destacarem bastante informações relevantes, o determinado participante da pesquisa, se tornará um informante-chave, então se utilizará da técnica da entrevista semiestruturada, realizada através de um roteiro de entrevista com questões abertas e fechadas.

Diante do contexto de pandemia pelo vírus da COVID-19, como estratégia para redução dos riscos de contaminação e para evitar aglomerações, realizaremos as entrevistas com os sujeitos da pesquisa à distância, utilizando ferramentas on-line, como o envio dos formulários via e-mail e a plataforma

do Google Meet, pois permite comunicação instantânea por videoconferência.

O (a) Sr. (a) está sendo convidado para participar deste estudo porque a função a qual exerce lhe caracteriza como um dos informantes que podem oferecer importante contribuição para a análise que pretendemos fazer. Serão respondidas as perguntas que o (a) Sr. (a) souber e quiser responder, além disso, o Sr. (a) terá total liberdade de pedir explicações à pesquisadora. Se depois de consentir sua participação o (a) Sr. (a) desistir de continuar participando, tem o direito e a liberdade de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, seja antes, durante ou depois da coleta de dados, independente do motivo e sem qualquer penalidade ou prejuízo a sua pessoa. O Trabalho final produto desta pesquisa, será apresentado com o uso de nomes fictícios, para que os sujeitos da pesquisa não sejam identificados, assegurando assim, a confidencialidade e sigilo para preservação da sua identidade, conforme nos ampara a Resolução nº 466/2012/CNS.

Destacamos que a sua participação nesta pesquisa é voluntária e se dará por meio da concessão de responder um formulário com perguntas abertas e fechadas, e se, se destacar com informante-chave, sua participação também se dará por meio da concessão de uma entrevista semiestruturada, também com questões abertas e fechadas. Para tal, solicitamos sua autorização prévia para o uso do recurso de gravação da videoconferência, no caso da entrevista, todavia, se isto representar algum tipo de incômodo, não o utilizaremos, lançando mão da escrita para que as informações sejam registradas. O (a) Sr. (a) não terá nenhuma despesa e também não receberá nenhuma remuneração por prestar informações. Se julgar necessário, o (a) Sr. (a) dispõe de tempo para que possa refletir sobre sua participação, consultando, se necessário, seus familiares ou outras pessoas que possam ajudá-los na tomada de decisão livre e esclarecida.

Informamos que os riscos advindos de sua participação nessa pesquisa podem envolver desconforto, constrangimento em algum momento da realização da aplicação do formulário ou entrevista, no entanto, trabalharemos para que tais riscos não ocorram. Caso aconteçam, a pesquisadora responsável se compromete a encaminhar os sujeitos aos profissionais e instituições capacitadas para sua plena recuperação e assistência integral, tendo como referência o Serviço de Atendimento Psicológico da UFAM, ou lhe ressarcir de qualquer prejuízo, assegurando o direito à indenização e à cobertura material para reparação de danos oriundos desse processo, conforme orienta a Resolução nº 466/2012/CNS.

A pesquisa apresenta benefícios diretos aos sujeitos da pesquisa, bem como para o aprimoramento da oferta dos serviços da Política de Assistência Social, tendo em vista que a sua participação permitirá que o estudo desvele as mudanças e os desafios que os assistentes sociais atuantes da política de

Assistência Social têm vivenciado nesse período pandêmico ocasionado pela COVID-19, principalmente por meio das demandas dos usuários. Além disso, colaborando com esta pesquisa você estará contribuindo para a produção de conhecimento da atuação profissional do Assistente Social na Política de Assistência Social, especialmente em relação a Proteção Social Básica e a Proteção Social Especial.

O Trabalho final resultado desta pesquisa será compartilhado junto a instituição anuente da pesquisa, a saber: a Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania (SEMASC). Esta pesquisa também ficará armazenada e arquivada nas dependências da Universidade Federal do Amazonas, no Instituto de Filosofia, Ciências Humanas e Sociais - IFCHS, tanto no Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia, quanto virtualmente na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFAM (TEDE) e a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD). Cabe ressaltar que os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas sua identidade não será divulgada.

Em caso de dúvidas, o (a) Sr. (a) pode entrar em contato com o pesquisador responsável, Juliane de Lima Leite, a qualquer tempo através do contato (92) 98459-6684 ou através do e-mail: juh.lt.016@gmail.com. Para maiores informações quanto às questões éticas da pesquisa o (a) Sr. (a) poderá ainda, entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Amazonas, localizado na Escola de Enfermagem Manaus, sala 07, no endereço Rua Teresina, n. 495, Adrianópolis – Manaus/AM, contato institucional 3305-1181, ramal 2004, e-mail: cep.ufam@gmail.com. Este documento (TCLE) é emitido em DUAS VIAS, que serão rubricadas em todas as suas páginas, exceto a com as assinaturas, e assinadas ao seu término pelo (a) Sr. (a) e pelo pesquisador responsável, ficando uma via de igual teor com cada um.

CONSENTIMENTO PÓS-INFORMAÇÃO

Eu, _____, fui informado (a) e entendi sobre o que pesquisador quer fazer e porque precisa da minha colaboração. Sei que a qualquer momento posso desistir, ou mesmo contatar a pesquisadora responsável para maiores esclarecimentos. Por isso, concordo em participar da pesquisa e autorizo a utilização do material coletado para a elaboração do Trabalho.

Manaus-AM, ____/____/____

Assinatura do Participante

Juliane de Lima Leite
(Pesquisadora Responsável)

Marinez Gil Nogueira Cunha
(Orientadora da Pesquisa)

APÊNDICE B – FORMULÁRIO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

<p>Universidade Federal do Amazonas (UFAM) Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia (PPGSS) Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas (FAPEAM)</p>
<p>Projeto de Pesquisa: O Trabalho do Assistente Social na Política de Assistência Social em Manaus: um estudo sobre as repercussões da pandemia da COVID-19</p>

Objetivo do Estudo: Analisar o Trabalho do Assistente Social na Política de Assistência Social no contexto da pandemia da COVID-19 em Manaus para produzir subsídios de fomento à criação de estratégias de enfrentamento dos desafios postos à atuação profissional

Formulário de Entrevista Semiestruturada Nº ()

() CRAS () CREAS

Localização da instituição de Assistência Social:

I. IDENTIFICAÇÃO

- 1 - Sexo Biológico: () Feminino () Masculino
- 2 - Idade: () 20-24 Anos () 25-29 Anos () 30-34 Anos () 35-39 Anos () 40-44 Anos () 45-49 Anos () 50-54 Anos () 55-59 Anos () 60-64 Anos () 65-69 Anos () 70-75 Anos () mais de 75 anos.
- 3 - Raça/Cor: () Branca () Preta () Amarela () Parda () ETNIA: _____
- 4 - Naturalidade: _____ (Cidade que nasceu) _____
(Estado que nasceu)
- 5 - Cidade Onde Reside: _____ Estado: _____
- 6 - Estado Civil: () Solteiro/a () Casado/a () Separado/a () Divorciado/a () Viúvo/a
- 7 - Quanto tempo de atuação nesta instituição? () 02 Anos () entre 03 a 04 Anos () entre 05 a 06 Anos () entre 07 a 08 Anos () entre 09 a 10 Anos () Mais de 10 anos
- 8 - Admissão: () Concurso Público () Processo Seletivo () Indicação
- 9 - Tipo de contrato de Trabalho:
() CLT por tempo indeterminado () CLT por tempo determinado () terceirizado/subcontratado () Estatutário () Contrato Temporário () Voluntário () Outro. Qual? _____
- 10 - Nível Salarial:
() Até 2 salários mínimos – R\$ 2.424,00
() de 2 salários mínimos até 3 salários mínimos – R\$ 2.424,00 até R\$ 3.636,00
() de 3 salários mínimos a 4 salários mínimos – R\$ 3.636,00 até R\$ 4.848,00
() de 4 salários mínimos até 5 salários mínimos – R\$ 4.848,00 até R\$ 6.060,00

- () de 5 salários mínimos até 6 salários mínimos – R\$ 6.060,00 até R\$ 7.272,00
 () de 6 salários mínimos até 7 salários mínimos – R\$ 7.272,00 até 8.484,00
 () de 7 salários mínimos até 8 salários mínimos – R\$ 8.484,00 até 9.696,00
 () mais de 8 salários mínimos – a partir de R\$ 9.696,00

II. PERFIL FAMILIAR

11 - Composição Familiar: _____ (O número de pessoas que moram com você)

(Especificação dos membros da família. Ex: Esposo/a, Filho/a, Mãe...)

12 - Renda Familiar:

- () Até 2 salários mínimos – R\$ 2.424,00
 () de 2 salários mínimos até 3 salários mínimos – R\$ 2.424,00 até R\$ 3.636,00
 () de 3 salários mínimos a 4 salários mínimos – R\$ 3.636,00 até R\$ 4.848,00
 () de 4 salários mínimos até 5 salários mínimos – R\$ 4.848,00 até R\$ 6.060,00
 () de 5 salários mínimos até 6 salários mínimos – R\$ 6.060,00 até R\$ 7.272,00
 () de 6 salários mínimos até 7 salários mínimos – R\$ 7.272,00 até 8.484,00
 () de 7 salários mínimos até 8 salários mínimos – R\$ 8.484,00 até 9.696,00
 () mais de 8 salários mínimos – a partir de R\$ 9.696,00

13 - Houve algum membro da família infectado pela COVID-19? () Sim () Não.

Se sim, quantos? _____

14 - Houve alguma perda do seu núcleo familiar em decorrência da COVID-19?

() Sim () Não.

Se sim, () Pais () Esposo/a () Filho/s () Irmão/s () Avós () Tios () Primos *(pode marcar mais de uma opção)*

III. FORMAÇÃO PROFISSIONAL

15 - Ano que concluiu a graduação em Serviço Social: _____

16 - Natureza da instituição de formação: () Pública () Privada () Privada – Presencial () Privada – Semipresencial () Privada – À Distância () Outra. Qual? _____

17 - Realizou Pós-Graduação? () Sim () Não

Se sim, qual tipo? () Especialização () Mestrado Acadêmico () Mestrado Profissional

() Doutorado () Pós-Doutorado *(pode marcar mais de uma opção)*

IV. DEMANDAS DOS USUÁRIOS NA PANDEMIA

18 - Quais as principais demandas dos usuários identificadas a partir do contexto pandêmico?

V. DEMANDAS INSTITUCIONAIS NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA (PSB) NA PANDEMIA

**responder apenas se a sua instituição trabalhar com a Proteção Social Básica*

19 - Quais as principais demandas impostas pela instituição gestora na atuação do Assistente Social a partir do contexto pandêmico?

20 - Houve o aumento de demandas nos serviços, programas, projetos e benefícios da PSB no contexto de pandemia?

Sim () Não ()

Se sim, quais?

21 - Qual o quantitativo de famílias alcançadas pelo auxílio emergencial no período pandêmico nesta instituição? _____

VI. DEMANDAS INSTITUCIONAIS NA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL (PSE) NA PANDEMIA

**responder apenas se a sua instituição trabalhar com a Proteção Social Especial*

22 - Quais as principais demandas impostas pela instituição gestora na atuação do Assistente Social a partir do contexto pandêmico?

23 - Houve o aumento de demandas nos serviços da PSE no contexto de pandemia?

Sim () Não ()

Se sim, quais?

24 - Qual o quantitativo de famílias alcançadas pelo auxílio emergencial no período pandêmico nesta instituição? _____

VII. CONDIÇÕES DE TRABALHO NA PANDEMIA

25 - Qual era a sua jornada diária de Trabalho antes da pandemia?

() de 1 a 4 horas. () de 5 a 6 horas. () de 7 a 8 horas () de 9 a 12 horas

() Acima de 12 horas () Outra. Especifique: _____

26 - Qual a sua jornada diária de Trabalho na pandemia?

() de 1 a 4 horas. () de 5 a 6 horas. () de 7 a 8 horas () de 9 a 12 horas

() Acima de 12 horas () Outra. Especifique: _____

27 - Quais os protocolos de segurança adotados no seu ambiente de Trabalho em decorrência da pandemia?

28 - Quais foram as atividades realizadas de forma presencial e quais foram as realizadas de forma remota durante a pandemia?

Presenciais: _____

Remotas: _____

29 - Em algum momento você teve que se isolar da família por causa do Trabalho no período pandêmico? () Sim () Não

Se sim, quanto tempo? _____

30 - Houve perdas de colegas de Trabalho em decorrência da COVID-19? () Sim () Não

Se sim, quantas pessoas? _____

31 - Quais foram as repercussões negativas da pandemia nas suas condições de Trabalho?

VIII. CONDIÇÕES DE SAÚDE NA PANDEMIA

32 - Você já foi infectado pelo coronavírus? () Sim () Não

33 - Caso positivo na questão anterior, você realizou o teste para obter a confirmação? () Sim () Não

34 - Como você considera que contraiu o vírus? (marcar apenas uma alternativa)

() No Ambiente onde Trabalha () No Próprio Ambiente Familiar (em sua casa) () Em Ambiente Público () No Supermercado () Na Farmácia () Em Contato com Amigos () Ao Ar Livre () Em Transporte por Aplicativo () No Transporte Público () Não sei Informar () Outra. Como?

35 - Você já contraiu o vírus mais de uma vez? () Sim () Não

36 - Você já recebeu a vacina contra a COVID-19? () Sim () Não

Se sim, () Apenas a 1ª dose () As duas doses () Vacina Janssen – Dose Única () 3ª dose

37 - Quais foram os efeitos da pandemia na sua saúde física?

38 - Quais foram os efeitos da pandemia na sua saúde mental?

39 - Você sentiu necessidade de ter acompanhamento psicológico durante a pandemia? () Sim () Não

40 - Se sim, você teve este acompanhamento psicológico? () Sim () Não

Explique:

IX. DIFICULDADES E DESAFIOS NO TRABALHO PROFISSIONAL NA PANDEMIA

41 - Quais foram os maiores desafios e dificuldades enfrentados no Trabalho profissional na pandemia?

42 - Quais foram as principais consequências geradas por esses desafios e dificuldades no contexto pandêmico?

43 - Quais as estratégias de ação e/ou resistência que foram criadas neste contexto pandêmico para enfrentar os desafios e dificuldades?

44 - Quais as suas sugestões para a gestão em termos de prevenção da saúde do profissional em contextos adversos como o vivenciado na pandemia?

ANEXO A - TERMO DE ANUÊNCIA DA SEMASC 2022**TERMO DE ANUÊNCIA**

Eu, **JANE MARA SILVA DE MORAES**, Secretária da Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania – SEMASC, declaro para os devidos fins que estamos de acordo com a execução do projeto de pesquisa intitulado "O Trabalho do Assistente Social na Política de Assistência Social em Manaus: um estudo sobre as repercussões da pandemia da COVID -19", cuja execução está sob a coordenação e a responsabilidade da pesquisadora Juliane de Lima Leite e da Professora Dr.^a Marinez Gil Nogueira Cunha, e assumimos o compromisso de apoiar o desenvolvimento da referida pesquisa a ser realizada nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) da Cidade de Manaus/AM.

Manaus, 25 de janeiro de 2022


JANE MARA SILVA DE MORAES
Secretária Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania
SEMASC

ANEXO B - PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA (CEP)



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL EM MANAUS: UM ESTUDO SOBRE AS REPERCUSSÕES DA PANDEMIA DA COVID

Pesquisador: JULIANE DE LIMA LEITE

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 55747222.7.0000.5020

Instituição Proponente: Programa de Pós-Graduação em Serviço Social

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 5.267.732

Apresentação do Projeto:

O tema de pesquisa é o Trabalho do Assistente Social na política de Assistência Social, cuja delimitação consiste na análise das repercussões do contexto da pandemia da COVID-19 sobre este Trabalho profissional em Manaus. Desta forma, o objeto de estudo desta pesquisa são as narrativas desses profissionais, que atuam na Proteção Social Básica e Especial desta política pública, sobre as repercussões ocasionadas pela pandemia no Trabalho Profissional, tendo como locus os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e os Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), localizados na cidade de Manaus. Assim, o foco deste estudo é o contexto da pandemia que chocou o mundo no final do ano de 2019, com o surgimento de um novo vírus, que acabou recebendo o nome de Sars-CoV-2, mas também é conhecido como coronavírus. A doença (conhecida como COVID-19) teve seu início na China, porém se espalhou pelo mundo muito rapidamente, deixando milhares de pessoas infectadas e milhares vieram a óbito por causa do vírus. A doença ainda é muito presente no ano atual de 2021 e seu surgimento irá fazer dois anos e não se sabe ao certo quando irá terminar, pois, apesar de avanços, como a criação das vacinas para combate e imunização contra o vírus, o índice de morte e contaminação ainda continua crescendo. De acordo com a Organização Mundial de Saúde - OMS (2021) até o dia 14 de setembro do corrente ano, o total de pessoas infectadas pela COVID-19 no mundo, era de 225.024.781 e destes, 451.361 eram de novos casos. E ainda de acordo com a OMS, o número total de mortos no mundo, neste período era de 4.636.153. A OMS também

Endereço: Rua Teresina, 4950

Bairro: Adrianópolis

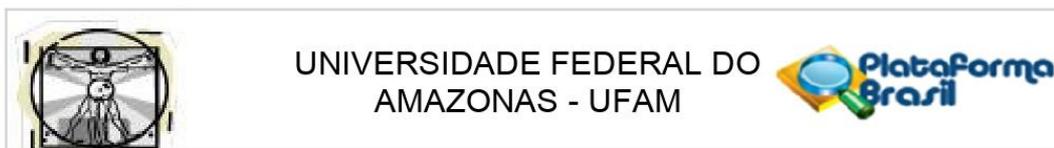
UF: AM

Telefone: (92)3305-1181

Município: MANAUS

CEP: 69.057-070

E-mail: cep.ufam@gmail.com



Continuação do Parecer: 5.267.732

*TCLE – apresentado e adequado.

O TCLE enviado está em conformidade com as resoluções sobre pesquisa com seres humanos vigentes.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

O protocolo de pesquisa apresenta relevância nas áreas de Ciências Humanas e Sociais, com temática atualíssima e emergente no bojo do desenvolvimento das pesquisas na região Amazônica.

Ao analisar o protocolo, o Colegiado do Comitê de Ética em pesquisa considerou que todos os documentos apresentados foram reconfigurados e estão em conformidade com as normativas expressas nas Resoluções 466/2012 e 510/2016 sobre Pesquisas com seres humanos no país, além de estar adaptado ao contexto pandêmico, em conformidade com as exigências da Organização Mundial de Saúde e Carta Circular da CONEP (Comissão Nacional de Pesquisa) no que tange aos protocolos de biossegurança.

Ressalta-se que após a aprovação do protocolo, a pesquisadora deve comprometer-se em apresentar o relatório parcial da pesquisa e relatório final, de acordo com a sinalização do Item “XI – d” da Resolução 466/2012, já que trata-se de uma pesquisa com seres humanos com a devida anuência do CEP (Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Amazonas, a entrega dos relatórios parcial e final são exigências normativas.

Diante dos documentos ora apresentados ao Colegiado Multidisciplinar do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Amazonas, considera-se que a pesquisa está aprovada.

SMJ

É o parecer.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1891192.pdf	31/01/2022 19:06:23		Aceito
Outros	Formulario_de_Entrevista_Semiestruturada.pdf	31/01/2022 19:04:19	JULIANE DE LIMA LEITE	Aceito
Projeto Detalhado	Projeto_de_Pesquisa.pdf	31/01/2022	JULIANE DE LIMA	Aceito

Endereço: Rua Teresina, 4950

Bairro: Adrianópolis

CEP: 69.057-070

UF: AM

Município: MANAUS

Telefone: (92)3305-1181

E-mail: cep.ufam@gmail.com



UNIVERSIDADE FEDERAL DO
AMAZONAS - UFAM



Continuação do Parecer: 5.267.732

/ Brochura Investigador	Projeto_de_Pesquisa.pdf	18:58:53	LEITE	Aceito
Folha de Rosto	Folha_De_Rosto.pdf	31/01/2022 18:56:18	JULIANE DE LIMA LEITE	Aceito
Outros	Termo_de_AnuenciaSEMASC.pdf	31/01/2022 18:55:20	JULIANE DE LIMA LEITE	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	31/01/2022 18:38:11	JULIANE DE LIMA LEITE	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

MANAUS, 28 de Fevereiro de 2022

Assinado por:

Eliana Maria Pereira da Fonseca
(Coordenador(a))

Endereço: Rua Teresina, 4950

Bairro: Adrianópolis

UF: AM

Telefone: (92)3305-1181

Município: MANAUS

CEP: 69.057-070

E-mail: cep.ufam@gmail.com