



“Questão Social, Pandemia e Serviço Social: em defesa da vida e de uma educação emancipadora”

Eixo temático: Serviço Social: Fundamentos, Formação e Trabalho Profissional

ASSISTÊNCIA SOCIAL E PANDEMIA: desafios para o trabalho profissional e para a garantia de direitos.

KELLY RODRIGUES MELATTI ¹
LETÍCIA MASUET ²

RESUMO: Este trabalho apresenta reflexões sobre o trabalho de assistentes sociais na política de assistência social, cujos serviços socioassistenciais foram definidos como essenciais, considerando os desafios postos anteriormente à pandemia, mas agravados por ela, pontuando questões relativas à (des)estruturação, ao (des)financiamento da política e à interdição dos direitos socioassistenciais da população, em uma conjuntura em que seu acesso se tornava mais premente. Apresenta elementos que estiveram presentes no cotidiano de trabalho, a forma de inserção do uso das TIC nessa política e aponta para desafios durante e pós pandemia para afirmar a Assistência Social como política de direito.

PALAVRAS CHAVES: Assistência Social, Direito Social e Trabalho Profissional.

ABSTRACT: This text presents reflections on the work of social workers in social assistance policy, whose social assistance services were defined as essential, considering the challenges posed before the pandemic, but aggravated by it, pointing out issues related to the structuring, financing of the policy, and to the interdiction of the population's social assistance rights, in a

1 Estudante de Pós-Graduação. Pontifícia Universidade Católica De São Paulo

2 Profissional de Serviço Social. Cras - Prefeitura Municipal De São Bernardo Do Campo

conjuncture in which access became more pressing. It presents elements that were present in the daily work, the way of inserting the use of ICT in this policy and points to challenges during and after the pandemic to affirm Social Assistance as a policy of rights.

KEYWORDS: Social assistance, Social Right, Professional Work

1. INTRODUÇÃO

A pandemia do novo coronavírus (2020), certamente, significa um divisor de águas para as reflexões e elaborações de análises acerca das políticas sociais. Seja para reafirmar o acúmulo histórico que a área do Serviço Social tem a respeito – localizando o desenho neoliberal como uma característica que modifica os fundamentos de universalização das políticas sociais brasileiras – ou, seja para colocar na agenda política a necessidade de construção de respostas às exigências do tempo presente.

Esse trabalho reúne esforços de reflexão sobre a política de assistência social, com base no legado de suas formulações em 2004, compreendendo o histórico de desafios para a consolidação do Sistema Único de Assistência Social - Suas, que precede ao cenário pandêmico, e figurando análises atuais sobre a intensidade de elementos que foram escancarados a partir da pandemia, sobretudo no que se refere ao financiamento e à estruturação e condições de trabalho para garantia (ou não) de ofertas a direitos socioassistenciais à população.

2. ASPECTOS DA CONJUNTURA BRASILEIRA E O CONTEXTO DE PRECARIZAÇÃO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL AGRAVADO PELA PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS

Reafirmando análises pregressas (BEHRING, 2003) acerca dos impactos da contrarreforma do Estado brasileiro, que se desenvolveu ao longo da década de

1990 e que repercute no desenho das políticas sociais até a atualidade, evidenciamos, como pressupostos dessa reflexão, o cenário cada vez mais acirrado de desvalorização do serviço público, de focalização das atenções das políticas sociais em detrimento ao princípio de universalização de acesso a direitos e de apropriação privada do fundo público.

Essas noções, no campo da Seguridade Social brasileira, sobretudo na última década, se apresentam cada vez mais concretas a partir do desfinanciamento ou da desresponsabilidade governamental com a implementação de políticas sociais, concebendo o controle de gastos públicos como sinônimo de boa governança sem levar em consideração o necessário investimento para a viabilização, ao menos, dos direitos sociais conquistados a partir da Constituição Federal de 1988.

Como já apontado por Salvador (2017), as tentativas de esvaziamento do orçamento da seguridade social cumprem um papel importante de sustentação da política de austeridade fiscal – conjunto de ações que privilegia o controle e a redução do investimento, especialmente nas políticas sociais, em nome do equilíbrio econômico das contas públicas -, que impera há tempos nos governos brasileiros e escancara sua face mais perversa no cenário recente do obscurantismo bolsonarista.

A Desvinculação das Receitas da União (DRU) – vigente desde 2000 no país, a Emenda Constitucional 95 de 2017 – que estabelece teto de gastos públicos também para a Seguridade Social –, as contrarreformas trabalhistas e da previdência e outras medidas de regressão de direitos que a cada dia se apresentam na conjuntura brasileira, compõem um projeto societário em curso e indicam um cenário que se contrapõe à lógica da garantia de direitos em várias áreas como, por exemplo, na concretização do Suas.

O neoliberalismo, que alguns autores já chamam de ultraneoliberalismo – dadas suas metamorfoses ainda mais perversas com relação às ofertas de proteção

social – enfatiza essa lógica, imperando a defesa da propriedade do capital em detrimento da vida das pessoas. (BRAVO, MATOS e FREIRE, 2020).

Enquanto política de Estado, o mais recente ultraliberalismo mais uma vez favorece os grandes proprietários, definindo-os como destinatários privilegiados dos benefícios fiscais, das rendas derivadas das dívidas públicas, além de garantir, através de intensas pressões, a redução seletiva de impostos para os grupos dominantes (ou fechando os olhos do Estado quando se trata de procedimentos ilegais levados a efeito pelos... empresários liberais). (BRAVO, MATOS e FREIRE, 2020, p. 12).

As expressões da “questão social”, nas suas determinações históricas e com componentes racistas e patriarcais presentes na formação sócio-histórica brasileira, se acirram e se amplificam na crise contemporânea do capital e podem ser explicitadas em cenários cada vez mais adversos para a classe trabalhadora. O enfrentamento dessas expressões, então, sob a égide da política ultraneoliberal, jamais poderá alcançar patamares civilizatórios aceitáveis. O desenho das políticas sociais que privilegiam a focalização das atenções e que estão sob o jugo do desfinanciamento não enfrentam, de fato, os crescentes índices de desemprego, as precariedades de vida e de trabalho, a violência urbana e doméstica, a fome, as demandas por saúde pública ou por moradia, figurando, tão somente uma face genocida e um projeto de morte em curso.

A pandemia não inaugurou a fragilidade das condições objetivas de vida da classe trabalhadora para enfrentamento de qualquer crise, mas, certamente, a pandemia escancarou todas as contradições do atual contexto do modo de produção capitalista. É como resume Felipe Demier (2020, p. 89): “Antes, só víamos a tragédia em parte, mas, com a pandemia, passamos a vê-la face a face”.

A covid-19 teve, segundo divulgação da mídia, dentre suas primeiras vítimas fatais, uma mulher idosa, negra, trabalhadora doméstica no estado do Rio de Janeiro e isso não é uma mera coincidência, é produto de uma sociedade desigual, racista e misógina que fragmenta o acesso a bens e serviços públicos, cristalizando a tendência de uma política de morte às mulheres, pobres, negros/as e periféricos/as.

No campo específico da assistência social, a pandemia revelou o quanto essa política vinha apresentando financiamento em declínio nos últimos anos³, somado a tentativas de fragilização institucional de suas instâncias de pactuação e de controle social – como foi o caso do cancelamento, pelo do governo federal, da Conferência Nacional de 2019

Em consulta aos dados do Censo Suas 2019 (Brasil/MC, 2020), a pandemia encontrou algum serviço do Suas em todos os vinte e seis estados brasileiros e o Distrito Federal, contemplando grande parte do total de municípios com a existência de, pelo menos, um Centro de Referência de Assistência Social – CRAS em cada um deles. Mas o encontrou sem a implementação de todos os seus serviços, haja vista que nem todas as capitais brasileiras estavam (e ainda não estão) sob o nível de “gestão plena” no Sistema, por exemplo (RAICHELIS *et al.*, 2019).

Embora o Suas, com contradições e disputas, estivesse num cenário ascendente para sua implementação e consolidação desde 2005, o que se evidencia, especialmente de 2016 até hoje, é o processo de regressão de direitos, impactando nas condições de trabalho e conseqüente oferta de direitos socioassistenciais.

A insuficiência de recursos humanos, os vínculos trabalhistas precarizados⁴, as terceirizações/privatizações, as dificuldades relacionadas ao campo da gestão, em vários níveis, e o pouco investimento em política de educação permanente para os/as trabalhadores/as do Suas e para a participação política de usuários/as dos serviços são alguns aspectos que revelam o quanto esse sistema não teve, ao longo do tempo, o investimento necessário para enfrentar os dilemas postos pelas demandas advindas do contexto pandêmico e, nem mesmo, antes dele.

³Segundo dados do Colegiado Nacional dos Gestores Municipais – Congemas (abril/2019), o cofinanciamento da União para os serviços socioassistenciais, nos últimos anos, foi de: 2,1 bilhões em 2016; 2,1 bilhões em 2017; 2,8 bilhões em 2018 e; 1,5 bilhões em 2019. (CNDAS, 2019, p. 7). Além disso, estudos com relação aos impactos da EC 95/2017 indicam que em 20 anos a capacidade da assistência social será reduzida a 46% do existente no período de 2017 (CNDAS, 2019, p. 5).

⁴O Censo Suas 2019 revela que, nos Cras, 34% dos/as trabalhadores/as possuem vínculo de “servidores temporários”.

Com a ampliação da demanda, a necessidade de respostas públicas à altura das exigências postas pela pandemia e sob forte pressão para essa medida frente à precarização ainda mais agressiva das condições de vida, a Política de Assistência Social passou a ter o reconhecimento de uma política essencial, a partir do decreto federal 10.282/2020⁵. O Suas ganhou até mesmo a cena pública com a divulgação dos seus serviços na mídia e pessoas que nunca ouviram falar em Cras, Creas ou Centro Pop passaram a considerar, também, esses serviços nos seus repertórios de busca por proteção social.

O reconhecimento dos serviços da assistência social como essenciais fez com que, em 2020, de caráter emergencial, o Suas recebesse aporte financeiro de R\$ 2,55 bilhões, por meio da Medida Provisória 953/2020. No entanto, de acordo com a Nota técnica do Ipea (Pinheiro, 2020), os critérios de elegibilidade para o recebimento desse recurso foram elaborados de forma centralizada e alcançaram um percentual baixo de municípios que, em face das necessidades, muitos tiveram que utilizá-lo para cobrir gastos represados, dado que o repasse programado (antes deste aporte extraordinário) não vinha acontecendo de forma regular. Soma-se, ainda, sobre esse fato, ações permanentes de composição de orçamentos, que não foram sustentadas ou projetadas para o ano de 2021 em que o agravamento da pandemia parece alcançar patamares cada vez mais dramáticos.

Desse modo, há que se considerar que quando a definição de essencialidade da Política de Assistência Social não vem acompanhada da criação de condições concretas para seu funcionamento, principalmente no que se refere ao financiamento e a diretrizes coerentes e nítidas, essa essencialidade pode não passar de uma ideia, uma retórica, recaindo em armadilhas para análises que não contribuem para a defesa dos direitos.

Não exclusivamente, mas, em especial, é na assistência social que as expressões mais duras das desigualdades se expressam, seja no que se refere às

⁵Decreto Federal 10.282 de 20/03/2020 que regulamenta a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para definir os serviços públicos e as atividades essenciais.

condições básicas de sobrevivência dos grupos mais precarizados da classe trabalhadora; ou de questões relacionadas às violências diversas que esse contexto desencadeia, especialmente contra mulheres, jovens, idosos, dentre outros. Essas impressões ganham concretude quando se joga luzes, por exemplo, aos impactos do fim do auxílio emergencial em dezembro de 2020 por parte do Governo Federal ou, ainda, nos índices de feminicídio que a pandemia elevou.

Esse cenário compõe uma lógica de reprodução do racismo estrutural, já que, quando os serviços essenciais de assistência social, por suas parcas condições de ofertas, figuram-se como desproteção social ao invés do contrário, é, sobretudo, a população negra e periférica que mais será atingida.

A desproteção social é decorrente de um projeto societário que determina o lugar hierárquico na divisão social, sexual, racial e técnica do trabalho. Cabe enfatizar que a questão étnico-racial ainda precisa ser objeto central das políticas sociais (EURICO, GONÇALVES e FORNAZIER, 2021, p. 98).

A dicotomia entre economia e vida, entre estado máximo para o capital e desfinanciamento das políticas públicas para a população, transporte de jatinho para tratamento em hospitais particulares para camadas com maior poder aquisitivo e transporte público lotado para trabalhadores/as são alguns exemplos de que a desigualdade está escancarada no cenário atual.

A *hashtag* #FiqueEmCasa, utilizada desde o início da pandemia, absolutamente não serve para todos/as. É preciso problematizá-la, contextualizá-la e, principalmente, evocar a responsabilidade pública no que diz respeito ao necessário, importante e imprescindível isolamento e distanciamento social. Partir do pressuposto de que a casa é lugar seguro, de acesso universal e que possibilita o distanciamento seguro, no contexto da pandemia, entre seus/suas moradores/as é reproduzir um senso comum que não coaduna com respostas profissionais qualificadas e, ainda, que não coadunam com uma leitura verdadeira da realidade social.

As recomendações de isolamento e distanciamento social são reais, necessárias e importantes, mas só podem deixar o campo da abstração se vierem acompanhadas pela luta em defesa da renda básica universal, pela luta em defesa da imunização para todos/as, na valorização e fortalecimento, prioritário, do Sistema Único de Saúde – SUS, do Suas e da Previdência Social, de enfrentamento à violência e num real compromisso com a proteção social de brasileiros/as, no contexto inédito e desafiador da pandemia.

OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS/AS TRABALHADORES/AS DO SUAS NO PERÍODO DE PANDEMIA

Para a análise dos impactos da pandemia nos serviços e nas condições de trabalho dos/as trabalhadores/as que integram o Suas é necessário o reconhecimento da heterogeneidade existente nessa composição. Seja por questões advindas das diversidades e regionalidades que compõem o Brasil, enquanto país de dimensões continentais, como também pelo porte dos municípios, nas distintas capacidades de sua gestão local e na direção política impressa pelos grupos no poder. Assim como a própria tipologia de serviços, que caracterizam públicos e aquisições diferenciadas sob o ponto de vista da organização por um sistema público.

Da mesma forma, se faz relevante considerar as diferenças entre os serviços de administração direta e os serviços que funcionam por meio de parcerias com Organizações da Sociedade Civil – OSCs e os desdobramentos advindos deste modelo de prestação dos serviços socioassistenciais. Este traço histórico e extremamente complexo da Política de Assistência Social não pode ser desconsiderado, pois, ainda hoje, permanece “reproduzindo a histórica simbiose entre o público e o privado no âmbito da reprodução social das classes trabalhadoras em nosso país” (Raichelis, 2019, p. 457).

A pandemia alterou, em maior ou menor medida, a dinâmica de trabalho dos/das trabalhadores/as do Suas. Estes/as foram impactados/as não só na organização do seu trabalho e nas alterações substanciais dos serviços da rede de garantia de direitos, mas também com o aumento da demanda por proteção social pela população devido ao contexto de crise sanitária e econômica.

Na tentativa de conter o contágio pela Covid-19 foi adotada uma série de medidas colocando restrições no convívio social, principalmente aglomerações, e requisitando o uso de equipamentos de proteção individual (EPI) e coletiva (EPC) e uma atenção maior com a higienização das mãos e dos locais de trabalho.

As alterações realizadas nos serviços, não só nos socioassistenciais, mas também em diversas outras políticas, não foram coordenadas entre si, nem com as diferentes instâncias governamentais e níveis de gestão, muito menos com os/as trabalhadores/as e com os/as usuários/as dos serviços, implicando, muitas vezes, em um desencontro de informações e individualização das respostas profissionais.

A precária estrutura física em que se encontram alguns dos serviços socioassistenciais (CRAS, CREAS, Centro Pop e outros) ficou ainda mais evidente. Por muitas vezes estes serviços são realizados em locais com pouca infraestrutura para recebimento da população, em instalações improvisadas, com pouca ou nenhuma condição de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, sem espaços adequados de trabalho e com limitados recursos materiais, principalmente tecnológicos. Assim, na pandemia, ficou nítida a enorme dificuldade em ofertar o mínimo requerido de distanciamento entre as pessoas e uma boa circulação de ar, colocando limites para a continuidade dos serviços na agilidade e na qualidade à altura das exigências sociais.

Agregado a isto, o indispensável fornecimento de EPIs ocorreu sem a devida priorização. A pesquisa realizada pelo Núcleo de Estudos da Burocracia (NEB) da Fundação Getúlio Vargas com os/as trabalhadores/as da Política de Assistência Social nos meses de abril e maio/2020 mostrou que 61,5% dos 439 que

responderam a pesquisa declararam que não haviam recebido equipamentos necessários para enfrentar o coronavírus e apenas 12,98% afirmaram ter participado de treinamentos e formação para lidar com esse novo contexto (LOTTA, 2020).

Nos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS os principais impactos estão relacionados às restrições no trabalho presencial, que impossibilitaram a realização de grupos e limitaram o trabalho social com famílias, ampliando os atendimentos individualizados, os contatos por intermédio de telefone e dificultando orientações grupais ou discussões comunitárias que poderiam oportunizar espaços mais coletivizados de enfrentamento às situações vivenciadas no território. Presenciamos assim o retorno de velhas práticas, com o nome de “plantão social” ou com outra terminologia, que reiteravam uma abordagem imediatista, individualizada e descontinuada de atendimento, focada não em uma ação integral e protetiva, mas voltada para entrega de parques benefícios e orientações que findam em si mesmas.

Nos serviços de convivência e fortalecimento de vínculo, que em especial trabalham com estratégias coletivas e grupais para fortalecimento da concepção de convivência no contexto das relações e das necessidades humanas, isto fica mais notório. As rotinas se alteraram de tal forma que parte das estratégias para manter as trocas interpessoais foi estabelecer grupos em aplicativos de mensagens e realizar *lives* ou palestras informativas on-line.

Nos serviços de proteção social especial, na inter-relação existente com os serviços de proteção básica, as alterações nos formatos e nas estruturas de trabalho também aconteceram. O acompanhamento de situações de violação de direitos, realizado por meio de telefone ou outra modalidade remota dificultou, por vezes, a identificação da real situação de (des)proteção de mulheres, idosos/as, crianças, adolescentes, pessoas em situação de rua, pessoas com deficiência, dentre outros. O atendimento presencial e individualizado, portanto, não pôde deixar de ser uma estratégia para os serviços de média complexidade, tendo em vista o aumento de

demandas de violação de direitos e a necessidade de uma resposta pública para o seu enfrentamento.

No âmbito dos serviços de acolhimento, de alta complexidade, houve, também, a necessidade de implementação de recursos on-line para não cessar a convivência familiar e comunitária de crianças em situação de acolhimento, por exemplo, exigindo recursos, muitas vezes escassos, para garantir acessos à videochamadas, tanto por parte dos serviços quanto por parte das próprias famílias. Além disso, a oferta de educação pela modalidade remota impactou sobremaneira os serviços de acolhimento, seja pela precariedade ou escassez no recurso tecnológico, ou seja, porque, atendendo até 15 crianças/adolescentes numa mesma casa, tiveram que se adaptar para conteúdos programáticos e horários simultâneos para as ações de aprendizagem, considerando a diversidade de idade e de anos/etapas a serem cursadas no ensino fundamental e médio por parte dos/as acolhidos/as.

As contradições e as precárias condições de trabalho nos diferentes contextos só podem ser analisadas na relação direta com a finalidade da política de assistência social, na experiência real da entrega do direito socioassistencial a famílias e indivíduos, pois se é real a condição desafiadora em que trabalhadores/as do Suas estão inseridos/as pela insuficiência ou ausência de infraestrutura, também é real o significado do esforço ético-político em materializar seguranças de acolhida, sobrevivência e convivência para os/as usuários/as do Suas.

Assim, estão em jogo questões éticas relevantes, que colocam em confronto direitos dos(as) profissionais de realizar seu trabalho com segurança e proteção à vida e os direitos dos(as) usuários(as) de terem atendidas suas necessidades no momento em que mais necessitam de apoio, em que estão submetidos(as) à violação de direitos, violência doméstica contra a mulher, abusos sexuais contra crianças e adolescentes, violência contra idosos e pessoas com deficiência (RAICHELIS e ARREGUI, 2021, p. 147).

Concordando com Raichelis e Arregui (2021), há contradições importantes entre as demandas de trabalhadores/as e demandas dos/as usuários/as. No entanto, é preciso compreender essas contradições no bojo de uma relação

horizontalizada, compreendendo que a luta por melhores condições de trabalho e a luta por ampliação e qualificação no acesso de direitos sociais, embora permeadas de desafios, se circunscrevem num mesmo princípio, qual seja o de mobilização e articulação para defesa dos interesses das classes trabalhadoras.

Todas essas questões ocorrem num contexto de ampliação das desigualdades inerentes à situação de crise econômica e sanitária, aumentando a busca por acesso a ofertas relacionadas à sobrevivência e segurança alimentar, sem que haja, na mesma medida, uma medida de ampliação dos recursos socioassistenciais para garantir as seguranças afiançadas pela Política de Assistência Social e o fortalecimento do Suas. Ao contrário disso, há um chamamento e valorização à filantropia, voluntarismo e benemerência, complexificando ainda mais a defesa da política de assistência social como política de Estado, como direito e não como favor.

No que se refere ao acúmulo teórico-prático da Política de Assistência Social, em especial, as informações de vigilância socioassistencial que devem organizar o conhecimento sobre as condições de vida de usuários/as, bem como os bancos de dados construídos para profissionalização e organicidade do Suas – como o Cadastro Único, foram subaproveitados nesse momento de calamidade pública. A criação do “Auxílio Emergencial”, em sua primeira fase, como medida excepcional, contou com um novo cadastro sem apresentar articulação com as ofertas do Suas e pouco dialogar com as políticas de seguridade social.

Tratou-se de uma resposta que, além de tardia, e com desencontros de informações e dificuldades logísticas para o seu acesso (filas, aglomeração em agências bancárias, fraudes, restrição de acesso devido à falta de documentos⁶ ou pela dificuldade devido ao uso, exclusivo, de aplicativo de celular, dentre outros) necessitou de muitos ajustes, sendo pensada como um benefício temporário e

6A Defensoria Pública do Estado de São Paulo precisou ajuizar uma ação civil pública para garantir emissão de documentos durante a pandemia.
<https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Conteudos/Noticias/NoticiaMostra.aspx?idItem=89252&idPagina=3086>

incapaz de dar respostas às necessidades prolongadas que a pandemia implicou na vida de milhares de brasileiros/as.

Neste contexto, percebe-se que os recursos tecnológicos ficaram ainda mais imprescindíveis, modificando as formas de comunicação que antes ocorriam de forma presencial e passaram a ocorrer a distância. A comunicação mediada pela tecnologia se tornou um meio bastante utilizado para o desenvolvimento de atividades por possibilitar o distanciamento social, constando inclusive em orientação técnica, como na portaria nº 54 de 2020 que pede a intensificação do uso da tecnologia no trabalho e, também, no acompanhamento às famílias e indivíduos atendidos/as.

3.5. No contexto atual de pandemia, cabe intensificar o uso de tecnologias para o atendimento remoto, visando evitar aglomerações nos equipamentos socioassistenciais, além de apoiar o isolamento social (SECRETARIA ESPECIAL DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL, 2020, p. 7).

5.1. VII – Acompanhamento remoto dos usuários, por meio de ligação telefônica ou aplicativos de mensagens – como Whatsapp, principalmente daqueles tidos como grupos de risco, tais como idosos, gestantes, lactantes, visando assegurar sua proteção (SECRETARIA ESPECIAL DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL, 2020, p. 8).

Essas possibilidades só podem ser concretizadas se houver disponibilidade de recursos tecnológicos e orientativos tanto para a população quanto para os/as trabalhadores/as do Suas. No entanto, nota-se que as mudanças no trabalho social não foram acompanhadas pela adequação dos espaços com os recursos necessários para essa nova realidade, em que o trabalho presencial combina atividades *in loco* com atividades que passaram a ser remotas por videoconferência ou mensagens via aplicativos.

O ônus da falta de recursos foi repassado para os/as trabalhadores/as que, por vezes, acabam por utilizar recursos pessoais, como o próprio celular, para cumprir a agenda de trabalho. Outra expressão, dessas alterações, se deu para os/as trabalhadores/as que migraram de forma parcial ou total para o trabalho em *home office* que, ao passar suas atividades para seus domicílios, não tiveram

contrapartida financeira ou disponibilização dos instrumentos necessários para estruturação do trabalho em casa.

Neste cenário, cabe destacar também a importância do diálogo como forma de intervenção no trabalho com famílias, crianças e adolescentes, população em situação de rua, idosos/as e pessoas com deficiência e que a intermediação pelas tecnologias de comunicação modifica as formas de interação. O uso indiscriminado e irrefletido das tecnologias de comunicação, principalmente as que demandam respostas instantâneas, podem ampliar a carga de trabalho e intensificar as demandas, além de atravessar os horários de descanso por criar indefinições entre mensagens pessoais e mensagens de trabalho.

Todas essas alterações no trabalho socioassistencial tiveram distintos rebatimentos nos/as trabalhadores/as de acordo com o serviço que pertenciam (e se este serviço era de execução direta ou indireta), o formato adotado de trabalho, mas especialmente pelo tipo de contrato de trabalho. Ficaram ainda mais contrastantes as desigualdades em relação às proteções trabalhistas relacionadas ao vínculo de trabalho. A distinção entre servidores públicos, contratados pela CLT, terceirizados e “pejotas” influenciou desde o recebimento, ou não, dos EPs, até a possibilidade de revezamento ou de ter garantido o trabalho protegido, como no caso dos trabalhadores pertencentes ao chamado “grupo de risco”. Somam-se a isto aspectos mais subjetivos como a insegurança de manifestar opiniões, discordâncias e insatisfações por receio da demissão e estando mais sujeitos a assédio moral.

Favorece essa situação o pequeno número de instâncias coletivas com representatividade de todos estes segmentos de trabalhadores/as com pautas unificadas. Ainda assim, provocados por esse momento tão desafiador, despontaram coletivos de trabalhadores, cartas abertas, denúncias, notas de repúdio e mobilizações, assim como a ampliação da participação em sindicatos e fóruns de trabalhadores da Política de Assistência Social, em um esforço de enfrentar as precárias condições de trabalho e se fazer ouvir, como estratégia,

também, de garantir maiores condições de acesso aos direitos sociais por parte da população usuária.

3. CONCLUSÃO

A crise vivenciada na pandemia expõe uma correlação de forças extremamente frágil para o campo das lutas em defesa de acesso a bens e serviços públicos, pois o ultraneoliberalismo e as investidas de precarização de acesso aos direitos sociais tais quais foram consignados na Constituição Federal de 1988 têm ganhado dimensões avassaladoras para o contexto de vida da classe trabalhadora, tanto no que se refere às reais condições de venda da sua força de trabalho para sobreviver quanto no acesso a direitos sociais mínimos, em especial no registro das políticas de Seguridade Social.

Esvaziar o financiamento e a organização pública das políticas de Seguridade Social implica em mais acirrados dilemas para o reconhecimento da assistência social como uma política de Estado e para a profissionalização e qualificação de suas ofertas, repercutindo no realce de velhas e novas práticas de filantropia, benemerência, focalização e meritocracia nos acessos às ofertas socioassistenciais.

É, portanto, na contradição de compreender os limites das políticas sociais brasileiras para enfrentamento das desigualdades estruturais, e, ao mesmo tempo, de reconhecer sua imprescindibilidade nas condições concretas de reprodução social da classe trabalhadora, que as exigências de organização e de luta para defesa da política de assistência social e do Suas se apresentam, com desafios de sua afirmação durante e após a pandemia. Vejamos alguns deles:

- Superação do espontaneísmo: Não se faz política social e não se concretizam respostas profissionais com espontaneísmo. É necessário profissionalizar, cada vez mais, as respostas públicas no Suas, com planejamento, desde as questões mais abrangentes (como protocolos intersecretariais) até o planejamento do trabalho das equipes, por exemplo.

- Denúncia de violação de direitos humanos: O volume de informações sobre as necessidades humanas de sobrevivência e sobre o contexto de violação de direitos que a desigual sociedade brasileira impõe na vida da classe trabalhadora é grandioso no campo dos serviços no Suas, tanto que carecem pesquisas que possam evidenciar a riqueza desses dados como forma de enfrentamento da realidade social;
- Sínteses dos conhecimentos produzidos: Potencializar as perspectivas de educação permanente e, sobretudo, de sistematização do conhecimento gerado, cotidianamente, pelas experiências de trabalho, de modo que sejam catalisadores e fontes de pesquisa para outros/as trabalhadores/as;
- Respostas profissionais: Necessidade de construção de respostas profissionais qualificadas, recuperando os elementos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos que imputam ao serviço social o lugar de uma profissão, com campo específico de atuação, assumindo o compromisso com a tarefa de questionar e problematizar as respostas automáticas, imediatistas e irrefletidas, a fim de demonstrar a relevância social, os saberes produzidos e a necessária qualificação das ofertas em serviços;
- Organização política: Os/As trabalhadores/as do Suas carecem de fortalecimento de organização política, aliado às lutas da classe trabalhadora, com a criação de agendas programáticas que levem em consideração a heterogeneidade de seus componentes;
- Defesa da Seguridade Social Ampliada: É preciso somar nas lutas em defesa da seguridade social, reconhecendo-a como elemento fundamental para patamares civilizatórios de acesso a direitos, mesmo diante das contradições do modo de produção capitalista.

Os desdobramentos da pandemia serão duradouros, frutos de uma crise sanitária, econômica, política e estrutural do capital que recairá fortemente nas

camadas mais subalternas da sociedade brasileira, público privilegiado para o alcance do Suas. Nesse caso, a sistematização de conhecimentos, a participação social e a organização política de trabalhadores/as e usuários/as do Suas serão instrumentos fundamentais para a luta em defesa da Seguridade Social. Esse texto, ainda que preliminarmente, se insere nessa frente, sistematizando reflexões que contribuam para o adensamento das lutas essenciais em defesa do Suas, no legado de sua pactuação coletiva, e conectadas à agenda de lutas que traduzam os interesses e as reais necessidades da classe trabalhadora.

REFERÊNCIAS

BEHRING, Elaine Rosseti (2003). *Brasil em contrarreforma: desestruturação do Estado e perda de direitos*. São Paulo: Cortez.

BEHRING, Elaine Rosseti; CISLAGHI, Juliana Fiuza; SOUZA, Giselle (2020). *Ultraneoliberalismo e bolsonarismo: impactos sobre o orçamento público e a política social*. In: BRAVO, Maria Inês Souza; MATOS, Maurilio Castro de; FREIRE, Silene de Moraes (org.). *Políticas sociais e ultraneoliberalismo*. Uberlândia: Navegando Publicações.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Secretaria Nacional de Assistência Social (2004). *Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004 e Norma Operacional Básica – NOB/SUAS*. Brasília.

BRASIL, Ministério da Cidadania (2020). *Censo Suas 2019: Resultados Nacionais – Centros de Referência de Assistência Social – Cras*. Brasília, 2020. Disponível em: <http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/vigilancia/index2.php>. Acesso em: 28 fev. 2021.

BRAVO, Maria Inês Souza; MATOS, Maurilio Castro de; FREIRE, Silene de Moraes (org.) (2020). *Políticas Sociais e Ultraneoliberalismo*. Uberlândia: Navegando Publicações.

CNDAS. Conferência Nacional Democrática de Assistência Social (2019). Informe 4/2019: *Apontamentos sobre as ameaças ao Suas: análise da conjuntura atual*.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (Brasil) (2020). *Coronavírus: e quem trabalha na política de assistência social? Série de entrevistas para debater sobre a atuação profissional na pandemia*. Brasília.

DEMIER, Felipe (2020). *Burguesia e Pandemia: notas de conjuntura sobre o neofascismo e ultraneoliberalismo no Brasil de Bolsonaro*. In: BRAVO, Maria Inês Souza; MATOS, Maurilio Castro de; FREIRE, Silene de Moraes (org.). *Políticas Sociais e Ultraneoliberalismo*. Uberlândia: Navegando Publicações.

DPE-SP PORTAL (2020). *Defensoria SP ajuíza ação para garantir emissão de documentos durante a pandemia, o que permite acesso ao Auxílio Emergencial e serviços de saúde.* (portal on-line) 30 abr. Disponível em: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Conteudos/Noticias/NoticiaMostra.aspx?idItem=89252&idPagina=3086>. Acesso em: 02 abr. 2021.

EURICO, Marcia; GONÇALVES, Renata; FORNAZIER, Tales (2021). Racismo e novo pacto da branquitude em tempos de pandemia: desafios para o Serviço Social. *Revista Serviço Social e Sociedade*, n. 140. Cortez, São Paulo.

FRENTE NACIONAL EM DEFESA DO SUAS E DA SEGURIDADE SOCIAL (2020). *Informe 3: os benefícios eventuais no SUAS em tempo de pandemia.* Disponível em: https://static.fecam.net.br/uploads/1521/arquivos/1773611_informe_3_beneficios_as_sistenciais_do_suas_1.pdf. Acesso em: 28 out. 2020.

LOTTA, Gabriela *et al.* (2020). *Nota Técnica: a pandemia de Covid-19 e os profissionais de assistência social no Brasil.* Núcleo de Estudos da Burocracia – NEB da Fundação Getúlio Vargas. São Paulo. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/PesquisaFGV-rel03-social-covid-19-depoimentos-v2.pdf> Acesso em: 28 out. 2020.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR (2020). *TIC Domicílios: Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros 2019.* São Paulo. Disponível em: https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20201123121817/tic_dom_2019_livro_eletronico.pdf Acesso em: 02 abr. 2021.

PINHEIRO, Marina Brito *et al.* (2020). *Nota Técnica n. 80. O financiamento federal dos serviços socioassistenciais no contexto da Covid-19.* Ipea, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Brasília, jun. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10106/1/NT_80_Disoc_O%20financiamento%20federal%20dos%20servi%C3%A7os%20socioassistenciais.pdf. Acesso em: 09 jan. 2021.

RAICHELIS, Raquel *et al.* (2019). *O sistema único de assistência social no Brasil: disputas e resistências em movimento*. São Paulo: Cortez.

RAICHELIS, Raquel; ARREGUI, Carola Carbajal (2021). *O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia*, n. 140. São Paulo: Cortez.

SALVADOR, Evilásio da Silva (2017). O desmonte do financiamento da seguridade social em contexto de ajuste fiscal. *Revista Serviço Social e Sociedade*, n. 130. São Paulo: Cortez. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/sssoc/n130/0101-6628-sssoc-130-0426.pdf>. Acesso em: 28 out. 2020.

SALVADOR, Evilásio da Silva (2020). Disputa do fundo público em tempos de pandemia no Brasil. *Revista Textos e Contextos*, v. 19, n. 2. PUC-RS, Porto Alegre. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/39326/26504> Acesso em: 17 fev. 2021.

SECRETARIA ESPECIAL DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL, Secretaria Nacional de Assistência Social (2020). Portaria nº 54 de 1 de abril de 2020. *Diário Oficial da União*: Seção 1, n. 64, p.7-9, Brasília.

,