



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
INSTITUTO DE FILOSOFIA, CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL E
SUSTENTABILIDADE NA AMAZÔNIA**



SANDRA ALICE AIRES DOS SANTOS

**SERVIÇO SOCIAL ENTRE FLUXOS E REFLUXOS: as
expressões da precarização do trabalho na Região Metropolitana de
Manaus**

Manaus
2023

SANDRA ALICE AIRES DOS SANTOS

**SERVIÇO SOCIAL ENTRE FLUXOS E REFLUXOS: as expressões da
precarização do trabalho na Região Metropolitana de Manaus**

Dissertação elaborada pela mestranda Sandra Alice Aires dos Santos, sob a orientação da Professora Dra. Roberta Ferreira Coelho de Andrade, para fins de apresentação ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia da Universidade Federal do Amazonas, como requisito para defesa e obtenção do grau de mestra em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia.

Linha de pesquisa 1: Questão Social, Políticas Sociais, Lutas Sociais e Formação
Profissional

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Roberta Ferreira Coelho de Andrade

Manaus
2023

Ficha Catalográfica

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

S237s Santos, Sandra Alice Aires dos
Serviço social entre fluxos e refluxos : as expressões da
precarização do trabalho na Região Metropolitana de Manaus /
Sandra Alice Aires dos Santos . 2023
132 f.: il. color; 31 cm.

Orientadora: Roberta Ferreira Coelho de Andrade
Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Sustentabilidade na
Amazônia) - Universidade Federal do Amazonas.

1. Precarização do Trabalho. 2. Serviço Social. 3. Região
Metropolitana de Manaus. 4. CRESS-Conselho Regional de Serviço
Social. 5. COFI- Comissão de Orientação e Fiscalização. I.
Andrade, Roberta Ferreira Coelho de. II. Universidade Federal do
Amazonas III. Título

SANDRA ALICE AIRES DOS SANTOS

**SERVIÇO SOCIAL ENTRE FLUXOS E REFLUXOS: as expressões da
precarização do trabalho na Região Metropolitana de Manaus**

Dissertação elaborada pela mestranda Sandra Alice Aires dos Santos, sob a orientação da Professora Dra. Roberta Ferreira Coelho de Andrade, para fins de apresentação ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia da Universidade Federal do Amazonas, como requisito para defesa e obtenção do grau de mestra em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia.

Aprovado em 17 de maio de 2023.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr.^a Roberta Ferreira Coelho de Andrade – Presidente
Universidade Federal do Amazonas – UFAM

Prof.^a Dr.^a Hamida Assunção Pinheiro – Membro Interno
Universidade Federal do Amazonas – UFAM

Prof.^a Dr.^a Tatiana Reidel – Membro Externo
Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS

Dedico este trabalho às minhas e filhas amadas Thereza Christina dos Santos Fonseca e Adriana Raffaella dos Santos Fonseca e ao meu esposo Antônio Enrique Fonseca Romero; a todos/as os/as meus/minhas amigos/as. Um brinde a todos/as!

AGRADECIMENTOS

Inicialmente, quero agradecer a Deus, por tudo que tenho e sou, por me permitir vivenciar momentos de alegria e até mesmo de tristeza, mas que servem de aprendizado e fortalecimento para minha caminhada. A realização dessa dissertação só foi possível graças à contribuição de pessoas que se dispuseram a estar ao meu lado em todos os momentos de forma direta ou indireta. De maneira especial, agradeço:

À minha família, especialmente minhas filhas e meu esposo, que precisaram que abdicar de minha presença em alguns momentos.

Obrigada à minha querida professora e orientadora, Prof.^a Dr.^a Roberta Ferreira Coelho de Andrade, que mais uma vez me acompanha nesse processo de formação; ela foi minha orientadora na graduação e fiquei muito feliz quando soube que ela seria minha orientadora no mestrado. Ela, com sua sabedoria e coerência, me deu o direcionamento necessário para chegar até o fim. Agradeço por todo apoio durante esse processo, que não foi fácil, mas nossa parceria o tornou mais leve e gostoso. Obrigada por me trazer volta à academia.

Quero nessa oportunidade agradecer a estimada e querida professora Dr.^a Hamida Assunção, “a mãe dos pets mais lindos”, que sempre me incentivou a fazer o mestrado e continuar minha formação. Ela é uma das responsáveis por eu estar aqui. É uma honra ter você participando da minha banca.

Outra pessoa importante e responsável pela minha entrada no mestrado foi a Dr.^a Silvânia Queiroz, principal incentivadora para que eu realizasse o processo seletivo do PPGSS. Obrigada pelo incentivo e carinho e pela contribuição na construção do projeto.

Agradeço a todas as professoras, que por meio das aulas do PPGSS contribuíram sobremaneira para minha formação e sempre foram muito gentis e carinhosas.

Agradeço à minha querida amiga Viviane Gonçalves, que vivenciou comigo todo esse processo; nunca tínhamos nos vistos, mas foi como se já nos conhecemos há anos, somos irmãs de alma.

À minha querida amiga Bianca Carvalho, que sempre me apoiou nessa jornada. Você é minha irmã de coração e sei que sempre posso contar com você.

Agradeço a toda gestão 2020-2023 do CRESS/AM pelo apoio e liberação para eu poder fazer

o Mestrado. Em especial agradeço à Presidente do CRESS Laurisana Maria Branco Camargo e à Coordenadora da Comissão de Orientação e Fiscalização – COFI, Dr.^a Joselene Gomes de Souza; sem o apoio e incentivo e, principalmente, a confiança de vocês, essa dissertação não teria sido concluída. Obrigada pelos momentos que eu precisei me ausentar do CRESS e vocês sempre me liberaram.

Agradeço aos colegas que fizeram parte dessa jornada durante esses dois anos e que muito contribuíram para conclusão do mestrado, mesmo com todas as adversidades enfrentadas nesse percurso. Foram tantos os momentos que compartilhamos e escrevo isso emocionada e rindo lembrando de nossas conversas pelo WhatsApp. Vocês vão ficar para sempre em minha vida.

Agradeço ao Grupo de Estudos de Serviço Social, Trabalho e Direitos na Amazônia (ESTRADAS), que me acolheu com todo carinho. É maravilhoso fazer parte desse grupo ainda que não me faça muito presente em razão de meu trabalho. Adoro nossos encontros de estudo e de confraternização.

Agradeço a todas e todos os/as assistentes sociais dos municípios da Região Metropolitana de Manaus que aceitaram participar da pesquisa. O sucesso dessa pesquisa é graças a todos/as que tiraram um pouco de seu precioso tempo para responder ao formulário. Muito obrigada!

Faça tudo sempre com alegria no coração e leveza na alma.... Assim,
sua jornada será mais tranquila

(Sandra Alice Aires dos Santos).

RESUMO

Este estudo versa sobre as configurações do trabalho dos/as assistentes sociais na Região Metropolitana de Manaus, no estado do Amazonas. O avanço do capitalismo e as mudanças no processo produtivo com vistas à ampliação da acumulação do capital têm repercussões diretamente na vida humana, no seu trabalho e em sua luta pela sobrevivência. Como efeito dessas mudanças, vemos a intensificação das formas de exploração do trabalho, que se apresentam de diversas maneiras ao trabalhador, como, por exemplo, com a flexibilização do trabalho, pejetização, subcontratação, que levam à precarização do trabalho. Esta dissertação teve por objetivo geral analisar as configurações do trabalho dos/as assistentes sociais na Região Metropolitana de Manaus, bem como as consequências trazidas pela pandemia da covid-2019 para o trabalho profissional. Os objetivos específicos foram: Caracterizar o perfil dos/as assistentes sociais e seus espaços sócio-ocupacionais na Região Metropolitana de Manaus; Identificar as condições e relações de trabalho dos/as assistentes sociais, bem como as demandas e respostas profissionais; Verificar as demandas postas ao Conselho Regional de Serviço Social – CRESS 15ª Região AM ante a precarização do trabalho profissional na Região Metropolitana de Manaus antes e durante a pandemia da covid-19; Conhecer as mudanças na conformação do trabalho dos/as profissionais de Serviço Social em decorrência da pandemia da covid-19. A pesquisa, sustentada no materialismo histórico-dialético, teve natureza explicativa e enfoque misto, com utilização de dados qualitativos e quantitativos. Recorreu à pesquisa bibliográfica, documental e de campo, com aplicação de questionário a 61 assistentes que trabalham nos municípios da Região Metropolitana de Manaus. Dos 13 municípios, a pesquisa contemplou 12, excluindo a capital Manaus. Os resultados da pesquisa de campo revelaram a precarização do trabalho dos/as assistentes sociais nos diferentes espaços sócio-ocupacionais, onde são operadas as políticas sociais. A precarização do trabalho se expressa na fragilidade dos vínculos de trabalho, baixos salários, ausência das condições éticas e técnicas e das condições estruturais para realização de suas atividades, demanda excessiva de trabalho e requisições incompatíveis com as atribuições privativas. Outro ponto importante apontado nos resultados foi o quadro reduzido de profissionais, o que implica sobrecarga de trabalho, ocasionando adoecimento aos trabalhadores. Outra evidência foi a constatação da intensificação da precarização do trabalho dos/as assistentes sociais na pandemia. Além disso, os dados revelaram que há um silêncio por parte de muitos profissionais acerca da real condição e relação de trabalho nos espaços em que trabalham.

Palavras-Chave: Precarização do Trabalho, Serviço Social, Região Metropolitana de Manaus, CRESS, COFI.

RESUMEN

Este estudio trata las configuraciones del trabajo de los/las asistentes sociales en la Región Metropolitana de Manaus, en el Departamento del Amazonas – Brasil. El avance del capitalismo y los cambios en el proceso de producción con miras al aumento de la acumulación del capital tienen repercusiones directas en la vida humana, en su trabajo y en su lucha por la sobrevivencia. Como efecto de esos cambios, vemos la intensificación de las formas de explotación del trabajo, que se presentan de diversas maneras al trabajador, como, por ejemplo, con la flexibilización del trabajo, la contratación de Emprendedores Individuales como Empresas de grande porte, la subcontratación, que llevan a la precarización del trabajo. Esta disertación tuvo por objetivo general analizar las configuraciones del trabajo de los/las asistentes sociales en la Región Metropolitana de Manaus, bien como las consecuencias traídas por la pandemia del Covid-19 para el trabajo profesional. Los objetivos específicos fueron: Caracterizar el perfil de los/las asistentes sociales y sus espacios sociolaborales en la Región Metropolitana de Manaus; Identificar las condiciones y las relaciones de trabajo de los/las asistentes sociales, bien como las demandas y respuestas profesionales; Verificar las demandas puestas al Consejo Regional de Servicio Social – CRESS 15ª Región – Amazonas, ante la precarización del trabajo profesional en la Región Metropolitana de Manaus antes y durante la pandemia de COVID-19; Conocer los cambios en la conformación del trabajo de los/las profesionales de Servicio Social a raíz de la pandemia de COVID-19. La investigación fundamentada en el materialismo histórico-dialéctico tuvo característica explicativa y enfoque mixto, con la utilización de datos cualitativos y cuantitativos. Recurrió a la revisión bibliográfica, documental y de campo, con la aplicación de cuestionario a 61 asistentes que trabajan en los municipios de la Región Metropolitana de Manaus. De los 13 municipios, la investigación contempló 12, excluyendo la Capital Manaus. Los resultados de la investigación de campo revelaron la precarización del trabajo de los/las asistentes sociales en los diferentes espacios sociolaborales, donde se operan las políticas sociales. La precarización del trabajo se expresa en la fragilidad de los vínculos de trabajo, en los bajos salarios, en la ausencia de las condiciones éticas y técnicas, en la ausencia de las condiciones estructurales para la realización de sus actividades, la excesiva demanda de trabajo y las solicitudes incompatibles con sus atribuciones profesionales. Otro punto importante indicado en los resultados fue el número reducido de profesionales, lo que implica sobrecarga de trabajo, provocando que los trabajadores se enfermen. Otra evidencia fue la constatación de la intensificación de la precariedad del trabajo de los/las asistentes sociales en la pandemia. Además, los datos revelaron que hay silencio por parte de muchos profesionales sobre la condición real y la relación laboral en los espacios en que trabajan.

Palabras Clave: Precarización del Trabajo; Servicio Social; Región Metropolitana de Manaus; CRESS; COFI.

LISTA DE SIGLAS

ABEPSS – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária

APAE – Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais

CEP – Código de Ética Profissional

CLT – Consolidação das Leis do Trabalho

CFAS – Conselho Federal de Assistentes Sociais

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social

CRAS – Conselho Regional de Assistentes Sociais

CRESS – Conselho Regional de Serviço Social

COFI – Comissão de Orientação e Fiscalização

EaD – Ensino a distância

EPI – Equipamento de Proteção Individual

EPC – Equipamento de proteção coletiva

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IES – Instituição de Ensino Superior

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

MEC – Ministério da Educação e Cultura

ONGs – Organizações Não Governamentais

PDIRMM – Plano de Desenvolvimento Integrado da Região Metropolitana de Manaus

PNF – Política Nacional de Fiscalização

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

RMM – Região Metropolitana de Manaus

SEMESP – Secretaria de Modalidades Especializadas de Educação

SEDUC – Secretaria de Estado da Educação

SRMM – Secretaria de Estado do Desenvolvimento Sustentável da Região Metropolitana de Manaus

SESI – Serviço Social da Indústria

TIC – Tecnologias da Informação e Comunicação

UBS – Unidade Básica de Saúde

UEA – Universidade do Estado do Amazonas

UFAM – Universidade Federal do Amazonas

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Demandas alheias à profissão.....	60
Quadro 2 –Dimensões da Fiscalização.....	98

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – População e território dos municípios da RMM em 2021.....	48
Tabela 2 – Cursos de aperfeiçoamento profissional.....	57
Tabela 3 – Postura ante as requisições incompatíveis com as atribuições privativas.....	60
Tabela 4 – Orientações ou intervenções adotadas pelo CRESS.....	61
Tabela 5 – Recursos disponíveis para realização das atividades.....	76
Tabela 6 – Recebimento de EPIs para o desenvolvimento do trabalho profissional.....	83
Tabela 7 – Aumento da carga horária de trabalho.....	84
Tabela 8 – Novas demandas que chegaram ao Serviço Social com o advento da pandemia.....	89
Tabela 9 – Requisições indevidas postas aos/as assistentes sociais.....	96
Tabela 10 – Estratégias criadas pelos/as assistentes sociais para enfrentar as requisições indevidas.....	97

LISTAS DE MAPA

Mapa 1 – Mapa da primeira formação da Região Metropolitana de Manaus.....	46
Mapa 2 – Mapa da nova composição da Região Metropolitana de Manaus.....	47

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Áreas de trabalho na RMM.....	49
Gráfico 2 – Tempo de trabalho da instituição.....	52
Gráfico 3 – Idade dos/as assistentes sociais participantes da pesquisa.....	53
Gráfico 4 – Modalidade de Ensino.....	54
Gráfico 5 – Ano de formação.....	55
Gráfico 6 – Cursos de pós-graduação realizados pelos/as participantes da pesquisa.....	56
Gráfico 7 – Tipos de vínculos de trabalho.....	68
Gráfico 8 – Cargos ocupados pelos/as assistentes sociais.....	69
Gráfico 9 – Faixa Salarial.....	71
Gráfico 10 – Carga horária.....	72
Gráfico 11 – Horas de trabalho excedidas semanalmente.....	73
Gráfico 12 – Compensação das horas de trabalho excedidas semanalmente.....	74
Gráfico 13 – Número de assistentes sociais na instituição.....	75

SUMÁRIO

Introdução.....	16
CAPÍTULO I – A EXPANSÃO DO CAPITAL E A REPRODUÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO.....	23
1.1 Precarização do trabalho: suas expressões sob a égide do capitalismo.....	23
1.2 Assistente social como trabalhador assalariado: entre o projeto profissional e o mercado.....	33
1.3 Defesa da profissão: demandas ao CRESS/AM.....	38
CAPÍTULO II – SERVIÇO SOCIAL NA REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS.....	46
2.1 Assistentes sociais e seus espaços sócio-ocupacionais na Região Metropolitana de Manaus	46
2.2 Demandas e respostas profissionais: (in)compatibilidade com atribuições e competências profissionais.....	57
2.3 Condições e relações de trabalho dos/as assistentes sociais na Região Metropolitana de Manaus e as requisições ao CRESS/AM.....	65
CAPÍTULO III – A PANDEMIA DA COVID-19 NO AMAZONAS E O IMPACTO NO TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL	81
3.1 Antigos problemas em um novo cenário: a precarização do trabalho do/a assistente social em tempos de pandemia da covid-19.....	81
3.2 A luta pela vida e pelo trabalho: Assistentes sociais na linha de frente no enfrentamento à pandemia da covid-19.....	88
3.3 Trabalho sob ameaça em tempos de pandemia da covid-19 e os desafios postos à Comissão de Orientação e Fiscalização – COFI.....	94
Considerações finais	102
Referências	105
Apêndices	112
Anexos.....	122

INTRODUÇÃO

O cenário de precarização, que envolve as condições de trabalho e de vida dos trabalhadores, é fruto da crise capitalista com sua lógica destrutiva e seus avassaladores impactos sobre o mundo do trabalho e conseqüentemente sobre a classe trabalhadora. Somam-se a esse cenário a desregulamentação dos direitos trabalhistas, as alterações nos contratos de trabalho postas pela flexibilização das legislações trabalhistas e o elevado número de trabalhadores/as desempregados/as, que são levados/as a se submeter as mais diversas formas de trabalhos precarizados.

Os/as assistentes sociais, enquanto trabalhadores/as assalariados/as, inscritos/as na divisão sociotécnica do trabalho, requeridos/as a trabalhar nas refrações da questão social, a partir da viabilização e da implementação de direitos sociais, vivenciam no cotidiano profissional os rebatimentos do processo de reestruturação produtiva e da restrição dos gastos públicos com as políticas sociais e, por conseguinte, as tensões entre os interesses do capital e o projeto profissional. Outra característica deste cenário é a intensificação da exploração e do rebaixamento das condições necessárias ao exercício do seu trabalho.

Para Antunes (2015), as mudanças no “mundo do trabalho” assumem na contemporaneidade patamares de ofensiva destituição dos direitos do trabalho, historicamente conquistados, os quais são “substituídos e eliminados do mundo da produção”.

As formas de controle, ameaça de desemprego e os vínculos de trabalho são alguns dos aspectos que fazem parte do cotidiano desses profissionais nos diversos espaços sócio-ocupacionais, onde se executam as políticas públicas.

A precarização das condições de trabalho já vivenciada pelos/as assistentes sociais se acentua com o agravamento das expressões da questão social que se apresentam em decorrência da pandemia da covid-19, que assola o Brasil desde 2020. Neste contexto, os/as assistentes sociais estão dentre os profissionais considerados essenciais que trabalharam e continuam trabalhando para enfrentar o agravamento da questão social.

Ao passo em que se dá visibilidade à importância do trabalho do/a assistente social junto à população que busca o acesso às políticas públicas para suprir suas necessidades, não há preocupação com as condições de trabalho desses profissionais para o desempenho de suas atribuições e competências profissionais.

O interesse em discutir o trabalho dos/as assistentes sociais em municípios da Região Metropolitana de Manaus surgiu da experiência profissional da pesquisadora enquanto trabalhadora do CRESS 15ª Região – Amazonas, na função de agente fiscal, trabalhando na

Comissão de Orientação e Fiscalização (COFI), a partir das observações, identificações e recebimento das demandas acerca das condições de trabalho apresentadas pelos/as profissionais, que buscam o CRESS/AM enquanto órgão fiscalizador e de defesa do exercício profissional.

O título adotado nesta dissertação busca remeter às situações desafiadoras que permeiam o trabalho dos/as assistentes sociais nos vários espaços sócio-ocupacionais. Embora possuam legislações e regulamentações que norteiam seu fluxo, o trabalho profissional é marcado por contradições, embates e desafios. A crise pandêmica que alastrou o estado foi uma grande turbulência, um refluxo que atingiu diretamente o trabalho profissional em todos seus aspectos.

Sublinha-se ainda que o fato de ser trabalhadora do CRESS/AM permitiu a aproximação ao objeto de estudo, além de possibilitar o acesso aos instrumentos utilizados pela COFI e o contato com os profissionais *in loco* durante as visitas de fiscalização nas instituições. Desse modo, essa pesquisa teve sua viabilidade assegurada e apoiada pelo CRESS/AM, a quem esse tipo de pesquisa fortalece seu papel de defesa da profissão.

Cabe aqui destacar que a Região Metropolitana de Manaus – RMM possui 13 municípios. Para fins desta pesquisa, escolhemos 12 municípios da RMM – Careiro da Várzea, Iranduba, Itacoatiara, Manacapuru, Novo Airão, Presidente Figueiredo, Rio Preto da Eva, Silves, Itapiranga, Careiro Castanho, Manaquiri, Autazes – em vista da constatação de indícios de precarização do trabalho profissional por ocasião das visitas de fiscalização realizadas pelas agentes fiscais do CRESS/AM.

Em 2019, o planejamento da COFI previa o atendimento apenas destes municípios supracitados, excluindo a capital, uma vez que a capital recebe fiscalização de forma frequente, diferente dos demais municípios. Assim, para atender de forma integral os municípios dentro do cronograma previsto, as fiscalizações na capital foram suspensas no período de julho a novembro de 2019. Como a COFI não dispunha de dados da capital referentes ao mesmo período, consideramos que isso comprometeria a análise. Por essa razão, Manaus não foi incluída na pesquisa.

O ingresso da pesquisadora no mestrado se deu em 2021, no auge da pandemia, o que obrigou à adoção da modalidade remota para as disciplinas e evidenciou a necessidade de considerar esse contexto na pesquisa. No início de 2021, o estado do Amazonas foi duramente atingido pela pandemia, com altas taxas de infecção, internação e óbito (inclusive de familiares e conhecidos). Todo esse contexto não poderia passar despercebido e, por isso, acabou redirecionando a pesquisa tanto para inclusão da temática da pandemia na investigação quanto para a modalidade adotada para a coleta de dados.

Nesse instante, o fato de já dispor de dados oriundos da fiscalização de 2019 nos fez perceber que a pesquisa precisava fazer referência às condições encontradas naquele momento, que eram anteriores à pandemia, mas já explicitavam a intensificação do trabalho, redução de direitos e aviltamento das condições de trabalho. Os dados de 2019 nos indicavam a prevalência da inserção profissional nas políticas de saúde e assistência social, bem como denotavam fortemente a presença da precarização do trabalho, materializada na fragilidade dos vínculos de trabalho, na sobrecarga de demandas, baixos salários, número reduzido de profissionais e falta das condições objetivas para a realização do trabalho.

Com a pandemia e o crescimento das demandas ao CRESS/AM oriundas de profissionais de todo o estado, inclusive da RMM, em busca de apoio, orientação e ação efetiva no combate às violações de seus direitos, tornou-se cada vez mais nítido que o processo de precarização do trabalho dos/as assistentes sociais se intensificava e não poderia ser ignorado em nossa pesquisa.

Insta salientar que foi realizado levantamento nos bancos de dados da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Capes e das universidades das regiões Norte, Nordeste, Sul, Sudeste e Centro-Oeste, no período compreendido entre os anos de 2016 e 2020, adotando os descritores condições de trabalho, precarização do trabalho e serviço social. Do universo de 248 dissertações encontradas que se aproximavam do tema proposto, apenas 16 (dezesesseis) abordavam as condições de trabalho dos/as assistentes sociais, sendo 8 (oito) na Região Nordeste, 2 (duas) na Região Sul, 4 (quatro) na Região Sudeste e 2 (duas) na Região Norte, estas últimas nos estados do Amazonas e Pará. Precisamente no Amazonas, constatamos apenas uma dissertação vinculada ao Programa de Pós-Graduação de Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia (PPGSS) da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), que tratava das condições de trabalho dos/as assistentes sociais no município de Parintins no Amazonas, enquanto que, no Pará, localizamos uma dissertação vinculada ao Programa de Pós-Graduação de Serviço Social (PPGSS) que tratava das condições éticas e técnicas do trabalho do/a assistente social na assistência social em Belém-PA. Na região Sul e Sudeste não foram identificadas dissertações relacionadas ao tema e na Região Centro-Oeste não foram encontradas dissertações e teses vinculadas ao tema.

Assim, ao considerarmos o levantamento realizado, principalmente o resultado obtido na região Norte, evidencia-se a relevância e originalidade desta dissertação, devido à escassez de produções relacionadas ao tema proposto, constituindo-se ainda como um passo importante para nos aproximarmos da realidade que condiciona o fazer profissional, suas peculiaridades e as principais dificuldades vivenciadas pelos/as assistentes sociais que trabalham na Região

Metropolitana de Manaus.

Dessa forma, para refletir sobre o trabalho dos/as assistentes sociais nos municípios da RMM, o estudo teve como objetivo geral: Analisar as configurações do trabalho dos/as Assistentes Sociais na Região Metropolitana de Manaus, com vista a subsidiar o trabalho de orientação e defesa da profissão pelo Conselho Regional de Serviço Social – CRESS 15ª Região AM, e objetivos específicos: Caracterizar o perfil dos/as assistentes sociais e seus espaços sócio-ocupacionais na Região Metropolitana de Manaus; Identificar as condições e relações de trabalho dos/as assistentes sociais, bem como as demandas e respostas profissionais; Verificar as demandas postas ao Conselho Regional de Serviço Social – CRESS 15ª Região AM ante a precarização do trabalho profissional na Região Metropolitana de Manaus antes e durante a pandemia da covid-19; Conhecer as mudanças na conformação do trabalho dos/as profissionais de Serviço Social em decorrência da pandemia da covid-19.

A investigação buscou responder à questão norteadora central: Como está configurado o trabalho profissional dos/as assistentes sociais na Região Metropolitana de Manaus? Foram questões secundárias: Quais as relações e as condições de trabalho dos/as assistentes sociais? A pandemia acentuou a precarização do trabalho? Quais as principais demandas trazidas pelos/as assistentes sociais da Região Metropolitana de Manaus ao CRESS/AM?

Para a condução do estudo sobre as configurações do trabalho dos/as assistentes sociais na Região Metropolitana de Manaus, escolhemos como método o materialismo histórico e dialético. Segundo Marx (2008), o materialismo histórico e dialético é um método indicado para compreender as transformações sociais que ocorrem no seio da sociedade burguesa.

Pereira e Francioli (2011) ressaltam que a partir do momento que ocorre uma transformação ou mudança, também se transforma e muda a história por meio da ação do homem sobre a natureza. Sendo assim, o materialismo histórico e dialético é um método de análise do desenvolvimento humano, levando em consideração que o homem se desenvolve à medida que age e transforma a natureza e neste processo também se modifica.

Ressaltamos que a utilização desse método para analisar o trabalho profissional do/a assistente social nos municípios da Região Metropolitana de Manaus possibilitou compreender o contexto em que se realiza o trabalho profissional, buscando uma aproximação com os espaços sócio-ocupacionais, sendo possível por meio do processo de coleta e análise dos dados quanti-qualitativos, de modo a perceber de forma mais profunda as condições de trabalho do/a assistente social nesses espaços sócio-ocupacionais, tornando evidentes os fatores causadores das possíveis ausências das condições de trabalho que se expressam no cotidiano de trabalho do/a assistente social.

A abordagem metodológica escolhida para realização da pesquisa foi a quantiquantitativa, por considerarmos que esta permite ao pesquisador estabelecer uma maior interação com os sujeitos pesquisados. Conforme Minayo (1994, p.22) os dados quantitativos e qualitativos não se opõem; pelo contrário, se complementam, pois, a realidade abrangida por eles está em constante interação.

Para analisar as condições, relações e organização de trabalho dos/as assistentes sociais, partiu-se inicialmente de uma pesquisa bibliográfica, fundamentada principalmente nos/as autores/as que discutem as transformações no mundo do trabalho, o trabalho profissional, as políticas sociais e a pandemia da covid-19. Segundo Gil (2010), a pesquisa bibliográfica possibilita uma maior aproximação com o tema escolhido e, conseqüentemente, o aprimoramento da pesquisa.

Seguimos com a pesquisa documental, na qual foram analisados os formulários de entrevista da COFI do CRESS 15ª Região – AM junto a assistentes sociais da RMM visitados/as em 2019, permitindo conhecer as situações identificadas pela COFI quanto às condições de trabalho, irregularidades quanto à estrutura física dos espaços sócio-ocupacionais e irregularidades dos profissionais no exercício profissional.

Além dos formulários da COFI, também analisamos a Lei 8.662/1993 que regulamenta a Profissão, o Código de Ética Profissional, a Resolução CFESS nº 493/2006 que trata das condições éticas e técnicas do exercício profissional dos/as assistentes sociais, a Política Nacional de Fiscalização (PNF), Notas Técnicas do CFESS que tratam do trabalho profissional, Notas de Orientações do CRESS/AM, Orientação Normativa 3/2020 CFESS, que dispõe sobre ações de comunicação de boletins de saúde e óbitos por assistentes sociais, Parecer Jurídico nº5/2020-E – Sobre a ausência de Equipamento de Proteção Individual (EPI) para assistentes sociais e as medidas cabíveis, Portaria 54/2020 – Recomendações gerais aos gestores e trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) dos Estados, Municípios e do Distrito Federal com o objetivo de garantir a continuidade da oferta de serviços e atividades essenciais da Assistência Social, com medidas e condições que garantam a segurança e a saúde dos usuários e profissionais do SUAS e o Protocolo de Manejo Clínico da Covid-19 na Atenção Especializada do Ministério da Saúde.

Para pesquisa de campo, os critérios utilizados para que os/as profissionais participassem da pesquisa foram: ser assistente social trabalhador/a da Região Metropolitana de Manaus e aceitar participar da pesquisa e como critérios de exclusão: assistentes sociais que não trabalham na Região Metropolitana de Manaus e assistentes sociais que não aceitarem participar da pesquisa.

Com objetivo de atingir todos/as os/as assistentes sociais que trabalham em 12 dos municípios da Região Metropolitana de Manaus, optamos por instrumento de coleta de dados de natureza virtual (questionário), estruturado em cinco eixos com perguntas abertas e fechadas, referentes à identificação; formação profissional; relações de trabalho; condições de trabalho e pandemia e condições de trabalho. O questionário foi disponibilizado na plataforma *Google Forms*, cujo link foi encaminhado para os e-mails particulares dos sujeitos da pesquisa e contatos por meio do aplicativo *WhatsApp*.

Dadas as dificuldades de obter respostas aos questionários, a pesquisadora manteve contato direto com várias profissionais via telefone e *WhatsApp*, mas, ainda assim, não houve ampla adesão à pesquisa. Dentre as justificativas apresentadas, algumas profissionais alegaram que tinham receio de participar da pesquisa e ter possíveis retaliações, em razão da instabilidade de seus vínculos de trabalho.

À luz do levantamento da COFI, a partir das visitas de fiscalização de 2019, nosso universo de assistentes sociais da RMM era de 192 profissionais. Porém, no andamento de nossa investigação, identificamos um total de 276 profissionais, aos quais enviamos o link do questionário. Porém, apenas 61 assistentes sociais responderam, o que corresponde a 22% do universo.

Os dados coletados na pesquisa retratam a realidade vivenciada pelos/as assistentes sociais que trabalham na RMM e subsidiam a discussão apresentada nesta dissertação, estruturada em três capítulos, além desta introdução e considerações finais. No capítulo 1 trazemos a discussão da precarização do trabalho e suas implicações para a classe trabalhadora, incluindo os/as assistentes sociais enquanto trabalhadoras/es assalariadas/os inseridas/os na divisão social e técnica do trabalho, e como as novas configurações do trabalho vêm afetando as relações e condições de trabalho desses trabalhadores.

No capítulo 2 tratamos propriamente sobre o Serviço Social na Região Metropolitana de Manaus, refletindo acerca dos espaços sócio-ocupacionais onde os/as assistentes sociais estão inseridos, as demandas e respostas profissionais, condições e relações de trabalho dos/as assistentes sociais.

E, por fim, o capítulo 3 problematiza a pandemia da covid-19 no Amazonas e o impacto no trabalho do/a assistente social. Nele, evidenciamos a intensificação da precarização do trabalho do/a assistente social em tempos de pandemia, os desafios enfrentados pelos profissionais, a imposição de atividades alheias às atribuições e competências profissionais e as demandas apresentadas e respondidas pela COFI do CRESS/AM.

Trata-se de uma pesquisa vinculada ao Grupo de Pesquisa e Estudos de Serviço Social,

Trabalho e Direitos na Amazônia (ESTRADAS), que desenvolve estudos sobre formação e trabalho profissional do assistente social. É um estudo que também atende ao Programa Nacional de Cooperação Acadêmica na Amazônia (PROCAD AMAZÔNIA), por meio do qual o PPGSS desenvolve um projeto intitulado “A formação e o trabalho profissional do assistente social: aproximações e particularidades entre Amazônia e sul do Brasil”, que se propõe a analisar a formação e o trabalho profissional no norte e no sul do país, com atenção às aproximações e às particularidades de cada um dos três estados envolvidos, a saber: Amazonas, Rio Grande do Sul e Pará.

Acredita-se, ainda, que os resultados desse estudo trarão contribuições significativas à profissão, por possibilitar a visibilidade das condições e relações de trabalho no cenário contemporâneo e suas implicações à concretização do projeto ético-político, ampliando o debate e promovendo reflexões acerca do trabalho dos/as assistentes sociais.

A pesquisa também é de grande valia para o CRESS/AM, pois servirá para avaliar as ações desenvolvidas pela Comissão de Orientação e Fiscalização, assim como para criação de novas estratégias de intervenção da comissão na defesa das prerrogativas profissionais, das condições de trabalho e da efetivação do projeto ético-político profissional articulado ao projeto societário defendido pelo Serviço Social.

Outrossim, a pesquisa tem relevância para o Programa de Pós-graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia por ser um estudo inédito, que está vinculado à área de concentração e à linha 1 do programa, como também para subsidiar novas pesquisas na área de Serviço Social, relacionadas às condições e relações de trabalho do/a assistente social na execução das Políticas Públicas, considerando as particularidades do contexto amazônico.

CAPÍTULO I

A EXPANSÃO DO CAPITAL E A REPRODUÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

1.1 Precarização do trabalho: suas expressões sob a égide do capitalismo

Neste capítulo, pretendemos desenvolver uma discussão em torno da precarização do trabalho, suas implicações para a classe trabalhadora, considerando as mudanças ocorridas no mundo do trabalho e as novas formas de trabalho que afetam diretamente as relações e condições de trabalho. Nesse sentido, algumas categorias de trabalhadores são diretamente afetadas, como é caso dos/as assistentes sociais, que vêm sofrendo não só com a reestruturação dos serviços, mas também pela reforma trabalhista. A discussão sobre precarização do trabalho se encontra no centro da discussão deste estudo dada a necessidade de compreensão das mudanças estruturais trazidas pelo capitalismo na sociedade contemporânea. Assim, apreender tais modificações requer um empenho crítico para analisar suas implicações para o conjunto da classe trabalhadora, incluindo as/os assistentes sociais enquanto trabalhadoras/es assalariadas/os inseridas/os na divisão social e técnica do trabalho.

Ao acompanharmos a relação de acumulação do capital e as formas de exploração do trabalho, percebemos as mudanças ocorridas no processo de produção e de gestão do trabalho, à medida que o capitalismo vai se desenvolvendo, tendo como finalidade a acumulação de riqueza.

Os países de capitalismo avançado presenciaram no século XIX profundas mudanças no mundo do trabalho, nas suas formas de inserção na esfera produtiva, nas formas de representação sindical e política. As mudanças foram tão fortes, que se pode afirmar que a classe-que-vive-do-trabalho sofreu a mais profunda crise deste século, sendo atingida não só a sua materialidade, mas teve grandes repercussões na sua subjetividade, afetando também sua forma de ser (ANTUNES, 2015).

Partindo do pressuposto marxiano de que o modo de produção capitalista é histórico, sofre modificações complexas e tem suas bases orientadas na busca de superlucros. Behring (2010) aponta que a valorização do capital se dá por meio da acumulação e da produção da mais-valia, incidindo na permanência do valor-trabalho como determinação fundante das relações sociais de produção e desenvolvimento das forças produtivas, com implicações diretas nas condições gerais da luta de classes.

Neste sentido, Harvey (1993) *apud* Behring (2002) aponta que:

Há uma radical reestruturação do mercado de trabalho, no sentido de regimes e contratos de trabalho mais flexíveis e da redução do emprego regular em favor do trabalho em tempo parcial, temporário ou subcontratos (BEHRING, 2002, p. 179).

De acordo com Harvey (2011 p. 57), no decurso do tempo, os capitalistas têm buscado conter o trabalho, colocando trabalhadores individuais em concorrência uns com os outros nos postos de trabalho em oferta. A força de trabalho potencial tem gênero, raça, etnia e tribo ou se divide pela língua, política, orientação sexual e crença religiosa, e tais diferenças surgem como fundamentais para o funcionamento do mercado de trabalho. Portanto, essa concorrência torna-se uma ferramenta com a qual o capitalista administra a oferta de trabalho em parceria com os setores privilegiados da força de trabalho que usam como estratégia para minimizar a competição: o racismo e o machismo.

Destarte, Silva (2015, p. 4) argumenta que as mudanças no “mundo do trabalho” assumem na contemporaneidade patamares de ofensiva destituição dos direitos do trabalho, historicamente conquistados, os quais são “substituídos e eliminados do mundo da produção”.

Para Behring (2011, p. 48), “a exploração da força de trabalho no processo de produção está relacionada à luta de classe e ao desenvolvimento das forças produtivas, com implicação de maior ou menor valor na composição técnica e orgânica do capital”. O capital busca o acréscimo de valor sobre o trabalho que apenas a submissão do trabalho ao capital e sua exploração no processo de produção podem lhe dar.

Ceolin (2014) destaca que as expressões das relações de trabalho na contemporaneidade configuram-se como um traço da universalidade do modo de produção capitalista em tempos de crise estrutural da composição técnica e orgânica do capital e de seu padrão de acumulação.

Iamamoto (2001) postula que, na esfera da produção “acumulação flexível”, que substitui o padrão fordista, a “flexibilidade” resume a orientação desse momento econômico, atingindo os processos de trabalho com mudanças radicais, que afetam a organização da força de trabalho, o mercado de trabalho e os direitos sociais e trabalhistas e os padrões de consumo.

Tais mudanças exigem a redução dos custos e aumento sem limites das taxas de lucratividade para o capital, impondo a necessidade de um trabalhador polivalente, bem como um crescente enxugamento das empresas por conta da terceirização em razão da diminuição do quadro de trabalhadores.

As transformações, presentes ou em curso, ainda que em maior ou menor escala, e subordinadas às inúmeras condições econômicas, sociais, políticas e culturais, dos variados países onde são vividas, nas palavras de Antunes (2015, p. 54), “afetam diretamente o

operariado industrial tradicional, acarretando metamorfoses no ser do trabalhador”.

De acordo com Antunes (2015), na atual fase capitalista, enquanto expressão das transformações no “mundo do trabalho”, dá-se o desemprego estrutural, como uma necessidade do atual estágio da produção capitalista. Nesse contexto, o exército industrial de reserva se amplia em decorrência de tal necessidade, acarretando um quadro de aguda e ofensiva competição entre os próprios trabalhadores. Quadro esse que impõe uma “corrida” entre estes por uma idealizada qualificação profissional, com vistas a corresponder aos anseios do mercado do capital. Tal fato obscurece um aspecto inerente a este sistema de desenvolvimento, qual seja, sua natureza excludente.

Mészáros (2006) explicita que o desemprego é uma característica dominante do desenvolvimento do capitalismo. Nesta conformação, o sistema capitalista é constituído por uma rede fechada de inter-relações e de interdeterminação, por meio da qual é impossível encontrar soluções parciais ao combate do desemprego que se alastra pelos países subdesenvolvidos.

Para Antunes (2015), o processo de flexibilização do trabalho e dos direitos daí derivados são elementos centrais da nova morfologia do trabalho, no contexto da reestruturação produtiva e das políticas neoliberais, tendo como expressões desse processo: o desemprego estrutural, a intensificação da exploração, as subcontratações, as terceirizações, as quarteirizações e os rebaixamentos dos salários e a exigência do trabalhador polivalente.

Segundo Neves (2020), a transformação ocorrida no modelo de organização do trabalho, tornando-o mais e mais flexível, tem sua verdadeira face na nova mobilidade dos/as trabalhadores/as expropriados/as do controle do processo produtivo e tornados disponíveis como mera capacidade produtiva. A autora ressalta, ainda, que os direitos do trabalho contemporâneo não devem ser desprezados, pois expressam longa luta pela redução do controle sobre o trabalho e melhorias das condições de vida da classe trabalhadora.

Weil e Nogueira (2016) expõem que tais transformações ainda têm como consequência a redução do mercado de trabalho formal e a desregulamentação das relações trabalhistas, situações que geram o desemprego e o aumento das desigualdades.

Para Alves (2000), a fragmentação da classe trabalhadora é resultado de processos sócio-históricos estruturais, de longa duração, de acumulação capitalista. Segundo o autor, a reestruturação produtiva sob a mundialização do capital impulsionou com maior aceleração as perversidades da lei geral da acumulação capitalista, enfraquecendo o mundo do trabalho em uma perspectiva de classe.

Assim, conforme aponta Harvey (2008), as transformações no âmbito da produção e no

mundo do trabalho tende a impactar diretamente o mercado de trabalho, apresentando como resultado a baixa no número de empregos formais, aumento na contratação temporária, flexibilização das formas de trabalho, como a terceirização, a subcontratação e a intensificação do trabalho precário.

Segundo Barbosa (2020), as transformações do trabalho dos últimos 30 anos são marcadas, estruturalmente, pela ampliação da superpopulação relativa e pelo aprofundamento da precariedade laboral, decorrente da flexibilização do uso da força de trabalho e da organização produtiva, com a grave erosão dos direitos do trabalho e a ampliação dos trabalhadores supérfluos.

Mészáros (2006, p. 33) aponta que “os obstáculos reais enfrentados pelo trabalho, no presente ou futuro próximo, podem ser resumidos em duas palavras: flexibilidade e desregulamentação”. Cabe aqui pontuar que esse futuro que o autor indicava em 2006 já chegou e está sendo vivenciado pelos trabalhadores nos mais diferentes espaços de trabalho e consolidado nas reformas trabalhistas, principalmente nos países subdesenvolvidos, como é o caso do Brasil.

Neste sentido, Barbosa (2020) destaca que a flexibilização do trabalho induzida pela reforma trabalhista de 2017, em verdade, gera a ampliação da diversidade das formas de contratação, das relações de trabalho e da remuneração do trabalhador. Isso quer dizer que há uma inflexão importante que amplia uma gama de experiências laborativas dos que vivem do trabalho.

Seguindo a mesma linha de Alves (2000) e Antunes (2015), Behring (2002) aponta que essa transformação no mundo do trabalho atinge fortemente as condições de vida e de trabalho da classe-que-vive-para-o-trabalho. Ademais essas transformações levam os trabalhadores a submissão das diversas formas de precarização do trabalho.

A respeito da precarização do trabalho, para Alves (2007), ela é uma particularidade da organização socioeconômica capitalista, tornando-se mais evidente no regime de acumulação de base financeira. A precariedade social é decorrente da condição de assalariamento a que estão submetidos aqueles que não possuem acesso aos meios de produção, tornando-os objetos a serem usados para ampliação de tal modo de reprodução, convertendo-se em proletários. Desta forma, tais sujeitos estão submetidos ao que o autor denomina processo de proletarização.

Marx (2012) nos ensina que a precarização do trabalho se expressa pela força de trabalho se constituir mercadoria e pela própria condição dos sujeitos que subverte o ser genérico ao ser resignado à condição de assalariamento. Ao ser submetido ao trabalho alienado, ele perde sua liberdade, desassociando-se de sua natureza, onde exercia suas atividades com consciência

e autonomia, ainda não expropriado do processo de trabalho (MARX, 2012).

Alves (2007) corrobora com esse pensamento, afirmando, então, que são duas as dimensões da precarização do trabalho: primeiro, a precarização do próprio trabalho, uma vez que o trabalho vivo cede lugar à força de trabalho a ser usada como mercadoria; segundo, há precarização do homem que trabalha, há a perda do ser humano-genérico, considerando que a transformação conjunta entre homem x natureza e homem x homem, é perdida, há perda de sua potencialidade criativa. Sobre essa última, recorremos a Barroco (2008, p. 33-34):

No contexto da sociedade capitalista, em face da apropriação privada dos meios de produção e das formas pelas quais se objetiva a (re)produção da vida social, o trabalho realiza de modo a negar suas potencialidades emancipadoras. Invertendo seu caráter de atividade livre, consciente universal e social, propicia que os indivíduos que realizam o trabalho não se reconheçam, nele, como sujeitos. Ao ser alienado, em todo o processo, da atividade que lhe confere identidade humana, o trabalhador se aliena do objeto que ele mesmo criou; com isso se aliena da atividade, da relação – consigo mesmo e com os outros.

Ao tratar da precarização do trabalho, Antunes (2015) indica que há um movimento que ele chama de “movimento pendular” do trabalho, que caracteriza a classe trabalhadora de duas formas: de um lado, há um contingente de homens e mulheres que trabalham muito, em uma intensidade similar à fase pretérita do capitalismo. No outro lado, homens e mulheres encontram menos trabalho, ficando à espera de qualquer trabalho, produzindo uma crescente tendência de precarização do trabalho em escala mundial.

Neste contexto, homens e mulheres sofrem as vicissitudes do trabalho precarizado, instável e temporário, que se revelam no avanço da terceirização, da quarteirização, dos contratos por tempo determinado, subcontratos no trabalho autônomo moldados pelo desemprego estrutural (ANTUNES, 2015).

Percebemos na exposição do autor que a precarização do trabalho tem se configurado como um elemento importante na desconfiguração dos direitos do trabalhador. De acordo com Raichelis e Arregui (2021), a precarização do trabalho assume novas dimensões e manifestações na atualidade, atingindo o conjunto da classe trabalhadora, ainda que com diferentes intensidades, considerando-se a divisão sociotécnica, sexual e étnico-racial do trabalho.

Seguindo na mesma linha de raciocínio em relação à precarização, Antunes e Praum (2020) relatam que o trabalho precário tem se tornado uma realidade para homens e mulheres em todo mundo, tendência que se intensifica exponencialmente a partir da nova fase da crise estrutural do trabalho em 2008. Apesar de se expressar de maneira diversa, a precarização do trabalho, assim como supressão dos direitos sociais, deixou de estar restrita a segmentos, ainda

que amplos, da classe trabalhadora.

Para Alves (2007), a precarização do trabalho diz respeito a todas as formas de extinção dos direitos sociais conquistados coletivamente pelos trabalhadores para dar lugar às necessidades de recuperação de lucratividade do capital no decurso do século XX. Assim, na análise do autor, a precarização está conectada a um processo social histórico-político de natureza complexa, desigual e combinada, que atinge o mundo do trabalho, principalmente setores mais organizados da classe do proletariado.

Santos e Manfroi (2015, p.182) afirmam que: “A precarização do trabalho, é um fenômeno importante na contemporaneidade e origina uma expressão que vem definir um novo segmento de classe”.

Na concepção de Vargas (2012, p. 4):

é no âmbito da sociologia do trabalho, sobretudo a partir dos anos noventa que os estudos sobre a precarização do trabalho vão se multiplicar, identificando nas formas de gestão e organização do trabalho os fundamentos de um processo mais profundo de fragilização da classe trabalhadora. A precarização do trabalho estaria na origem, pois, de um processo mais profundo de fragilização da classe trabalhadora.

Destarte, Antunes (2013) expõe que os fundamentos da precarização do trabalho não se encontram presentes em falhas produtivas ou na inadequação das formas de regulação do trabalho. Ao contrário, a precarização foi um processo desencadeado a partir dos ajustes promovidos pelo sistema do capital, na tentativa de superar a crise do sistema fordista, cujos resultados, por conseguinte, desenvolveram uma nova forma de gestão do trabalho, baseada na flexibilização e precarização.

Para Raichelis e Arregui (2021), ainda que a precariedade do trabalho seja uma condição inerente ao capitalismo, sua processualidade foi se modificando historicamente, na transição do século XX para o século XXI, assumindo na contemporaneidade capitalista traços de um movimento permanente de perdas, retrocesso social, ataque contra os trabalhadores, superexploração da força de trabalho em âmbito mundial. Portanto, “a precarização social do trabalho é um novo e um velho fenômeno, porque é diferente e igual, porque é passado e presente e porque é um fenômeno de caráter macro e micros social” (DRUCK, 2011, p. 37).

De acordo com Antunes (2018), a precarização do trabalho não é uma fatalidade, como muitos(as) querem fazer crer, mas uma estratégia do padrão de acumulação capitalista em tempos de mundialização neoliberal, tanto no centro quanto na periferia dependente. Trata-se de um poderoso mecanismo de reorganização do trabalho no contexto do capitalismo hegemônico pelas finanças, que combina flexibilização, terceirização e informalidade do

trabalho como partes inseparáveis do léxico e da pragmática da empresa corporativa global.

Destarte, uma das características da precarização do trabalho na atualidade é a ausência de vínculo trabalhista, o que está relacionada às perdas de direitos trabalhistas e de benefícios já conquistados pelos trabalhadores, dentre os quais estão: descanso remunerado, horas extras, transporte, alimentação, auxílio-educação e perdas salariais. Outro aspecto importante negligenciado no cenário do trabalho precário são as condições de trabalho, que se manifestam por meio de metas/produtividade inalcançáveis, ritmo intenso de trabalho, pressão de tempo, intensificação do controle e gestão pelo medo.

A classe trabalhadora já vivencia historicamente formas de precarização do trabalho, que influenciam nas suas condições de vida. Contudo, de acordo com Neves (2020), as formas atuais de precarização ampliam ainda mais esse processo, imprimindo aos trabalhadores/as mais pobreza, exploração e desemprego, uma vez que muitos destes se encontram totalmente desprovidos de direitos do trabalho.

A desmontagem dos sistemas de proteção social nos países centrais, e a destruição dos direitos do trabalho na periferia, a exemplo do Brasil, caracteriza a forma estrutural de organização do trabalho, posto que o capital vem retirando, sistematicamente, os direitos sociais, que são resultados das conquistas históricas da classe trabalhadora. Direitos estes que, num mercado de trabalho como o brasileiro, marcado pela precarização e informalidade, são vistos, aparentemente, como privilégios (NETTO; BRAZ, 2008, p. 225).

Desta feita, a precarização do trabalho compreende a flexibilidade e desregulamentação que atinge os trabalhadores, tanto a parcela que se encontra integrada no mercado formal de trabalho, quanto os desempregados, sendo atingidos pela reestruturação produtiva, constituindo um ambiente de instabilidade e precariedade dos vínculos trabalhistas que vêm passando por transformações em decorrência da reorganização dos processos produtivos e das novas formas de processamento e organização do trabalho.

As novas formas de organização do trabalho na sociedade capitalista contemporânea têm sido responsáveis pelas novas formas de exploração no processo de trabalho, alcançando as dimensões objetivas e subjetivas dos sujeitos coletivos. Esse processo organizacional incide sobre as relações e condições de trabalho que ficam mais visíveis por conta das contradições capital/trabalho, produzindo a chamada acumulação flexível e aceleração da precarização do trabalho, que se mostra de forma concreta nos vínculos de trabalho firmados na atual conjuntura (ANTUNES, 2015).

Os impactos promovidos pelas mudanças no mundo do trabalho atingem a classe de trabalhadores em diferentes lugares, tanto nos países centrais quanto nos países onde o

capitalismo avança de forma agressiva, como é o caso do Brasil. Cabe destacar que há um vasto contingente da força humana disponível para o trabalho, ou que segundo Antunes (2015, p. 54), “encontra-se exercendo trabalhos parciais, precários, temporários, ou que já vivenciava a barbárie do desemprego”.

Amplos segmentos da classe trabalhadora só têm possibilidade de realizar trabalhos cada vez mais precários e repletos de informalidade, seja nos países centrais ou na periferia do capitalismo. Trata-se da pactuação política e econômica dos setores da classe dominante para realizar “ajustes” no conjunto dos direitos sociais e produzir um modelo atualizado de organização do trabalho que favorece a acumulação, amplia a exploração e degrada as condições concretas do trabalho (NEVES, 2020).

A redução do trabalho, através da substituição das atividades tradicionais por ferramentas automatizadas e robotizadas sob o comando informacional-digital, torna o trabalho vivo mais “residual” nas plantas digitalmente mais avançadas, empurrando-o para as atividades ditas “manuais” ou ampliando o monumental exército sobrando de força de trabalho, que não para de se expandir nesta fase mais destrutiva do capital (ANTUNES, 2018).

O desenvolvimento das forças produtivas, impulsionado pela concorrência e avanço tecnológico acelerado, demanda que haja uma substituição em escala crescente do capital variável pelo capital constante. Como a força de trabalho constitui a mercadoria capaz de gerar mais-valor, ocorre uma queda tendencial da taxa de lucro, à medida que menos trabalho é empregado para produção de dada mercadoria. Pode haver o aumento da massa de mais-valor, todavia, sendo necessário que se incremente as vendas quantitativas das mercadorias, visto que o valor individual diminuiu, como alude Marx (2017, p. 303).

O capital se mostra cada vez mais como um poder social, cujo funcionário é o capitalista, e que já não guarda nenhuma relação com o que o trabalho de um indivíduo isolado possa criar, mas se apresenta como um poder social estranhado, autonomizado.

Destarte, a superexploração da força de trabalho é endossada pelo controle intenso do trabalho, facilitado pela tecnologia. Essa exploração é intensificada, para o alcance de metas de produtividade no trabalho, num curto espaço de tempo. Alia-se a isto a padronização e rotinização do trabalho, a exigência da polivalência do trabalhador e o acirramento do despotismo dos assalariados supervisores de trabalho.

O resultado dessa transformação fica evidente, com a intensificação da forma de extração de trabalho, ampliação da terceirização, a redução do número de trabalhadores, assim, o trabalho estável/formal torna-se informalizado e, em razão do contingente, quase virtual. É

possível constatar que estamos vivenciando uma erosão do trabalho contratado e regulamentado, dominante no século XX, presenciando sua substituição pelas mais variadas formas de “empreendedorismo”, “cooperativismo” e “trabalho voluntário” (ANTUNES, 2015).

Almeida e Alencar (2011) concordam que a flexibilização do trabalho vai implicar na flexibilidade da força de trabalho, no relaxamento das condições legais que regem os contratos de trabalho, dando oportunidade para se recorrer ao trabalho parcial e ao trabalho temporário, implica também na flexibilidade do tempo de trabalho, do salário direto, visando a retirada dos limites mínimos da indexação dos salários, adotando novos métodos de salários ligados à produtividade e ao desempenho individual do trabalhador.

No debate sobre as atuais condições de trabalho, é imprescindível lembrar a reestruturação produtiva e uma nova cultura no mundo do trabalho dela decorrente, acarretando mudanças na divisão internacional do trabalho. Isso significa que houve uma diminuição no limite entre os processos de “subsunção real e formal” do trabalho ao capital, ao mesmo tempo em que se compôs uma nova “morfologia do trabalho” (ANTUNES, 2015).

Essa nova morfologia do trabalho mencionada pelo autor não é algo limitado às empresas e ao mundo produtivo privado, nem algo específico dos trabalhadores e trabalhadoras que desempenham um trabalho majoritariamente manual ou que realizam atividades menos qualificadas e mais desvalorizadas. Pelo contrário, trata-se de um processo abrangente e de grande complexidade, que alcança a totalidade da força de trabalho e as relações de trabalho nos diferentes espaços (RAICHELIS, 2020).

A terceirização, flexibilização e precarização são expressões emblemáticas que tipificam a nova morfologia do trabalho em tempos de profunda degradação nas suas formas de realização, que estão presentes nos diferentes espaços ocupacionais onde estão inseridos os trabalhadores.

Para Antunes (2018), uma das expressões da flexibilização dos contratos de trabalho na contemporaneidade é a terceirização, a qual assume cada vez mais relevo, tanto no processo de corrosão do trabalho e de seus direitos, como no incremento e na expansão de novas formas de trabalho produtivo gerador de valor. Além da terceirização, da informalidade e do subemprego, surgem novas formas de trabalho que levam o trabalhador a vivenciar mais profundamente as mazelas trazidas pela precarização do trabalho.

Essas novas formas de contratação e de organização do trabalho são a expressão mais da nova morfologia do trabalho, com a disseminação de um tipo de “uberização” do trabalho, que, de acordo com Barbosa (2020), além de transferir custos do trabalho aos/à próprios/as trabalhadores/as, invisibilizam as relações entre trabalhadores/as e seus/suas empregadores/as,

cuja atividade passa a ser mediada pelos sistemas e plataformas digitais, nos quais é suprimida a relação presencial, que envolve o contato humano entre o trabalhador e o destinatário de ser serviço, transformando a própria episteme de um trabalho de natureza sociorrelacional.

Esses são processos típicos das novas configurações do trabalho, que alguns/algumas autores/as vêm denominando de “capitalismo de plataforma”, em função da intensa utilização de tecnologias digitais nos processos de trabalho. Essa modalidade de trabalho evidencia ainda mais o processo de precarização do trabalho, pois transfere os custos do trabalho aos/as próprios/as trabalhadores/as (internet, manutenção do computador, energia elétrica etc.).

Dentre as modalidades do trabalho mediado pelas plataformas digitais, o que tem se destacado nos últimos anos, é o trabalho *home office*, que ganhou força com o advento da pandemia da covid-19. Nas palavras de Alves (2021, p. 93-94),

O trabalho em home-office “é parte do movimento mais amplo de precarização do trabalho tendo em vista que foi incorporado pela organização pública de modo oportunista – hoje, lidar com a situação pandêmica e quiçá, amanhã, como modelo de redução de custo orçamentário (...) o último refúgio do trabalho vivo dos profissionais, o domus (ou o lugar/domínio) das pessoas que trabalham (o espaço de recomposição física-espírito da força de trabalho) é efetivamente invadido”.

No contexto mundial, o aumento da exploração do trabalho tem sido um dos elementos usados como tentativa de revigorar e estabilizar a acumulação capitalista, assinalada pelo desemprego estrutural. Para Neves (2020), a intensificação da exploração da força de trabalho é acompanhada pelo rebaixamento salarial, retirada de direitos trabalhistas, focalização/privatização de políticas sociais e aumento da idade para aposentadoria.

Nesse quadro, assinalado pelo processo de precarização estrutural do trabalho, os capitalistas passam a exigir também o desmonte da legislação protetora do trabalho. Assim, flexibilizar a legislação do trabalho significa aumentar os mecanismos de extração do sobretrabalho, ampliar ainda mais as formas de precarização e destruição dos direitos sociais conquistados pela classe trabalhadora (ANTUNES, 2015).

Somando-se a isso, temos as mudanças impostas pelo modo de produção capitalista sob as diretrizes do neoliberalismo, que impõem um reordenamento ao mercado de trabalho, o que exige um trabalhador adaptado às novas condições impostas pela flexibilização, desregulamentação e precarização das condições de trabalho, tanto no setor privado, quanto no setor público.

Tal cenário de precarização do trabalho, portanto, remete à necessidade de que se pense sobre as condições de trabalho dos trabalhadores, incluídos neles o assistente social e sobre as

repercussões nas suas condições de trabalho e no próprio exercício profissional.

1.2 Assistente social enquanto trabalhador/a assalariado/a: entre o projeto profissional e o mercado

A realidade tem se configurado como extremamente complexa, dinâmica e contraditória. No contexto da ofensiva conservadora e da barbárie social, a classe trabalhadora é atingida diretamente, pois só dispõe de sua força de trabalho para a venda em troca de um salário para a manutenção de sobrevivência física e material.

Segundo Cavalcante e Prêdes (2010), no modo de produção capitalista, o trabalho utilizado para valor de uso¹ perde espaço para o trabalho voltado para o valor de troca, ou seja, o processo sofre alterações: por um lado, o trabalho permanece como atividade orientada a produzir valores de uso e a satisfazer às necessidades humanas; e, por outro, reproduz dois fenômenos particulares: primeiro, o trabalhador atua sob o controle do capitalista a quem pertence seu trabalho e, segundo, o produto é propriedade do capitalista e não do trabalhador. Os autores destacam que, na sociedade capitalista,

[...] o trabalho se configura numa relação assalariada, alienada e fetichizada, consequência de uma relação social fundada na propriedade privada, em que o trabalhador não tem o controle sobre os processos produtivos, estando o trabalho mais preso ao reino das necessidades do que o da liberdade (CAVALCANTE; PRÉDES, 2010, p. 4).

Destarte, Lima (2017) ressalta que, nesse contexto, o/a assistente social, ao atuar de acordo com o que preconiza o projeto ético-político da profissão de Serviço Social, cotidianamente nos diversos espaços sócio-ocupacionais em que se insere, exerce suas atividades buscando desvelar as particularidades do movimento histórico do capital e formular ações concretas sob a perspectiva da viabilização e universalização de direitos para a classe trabalhadora.

O Serviço Social está diretamente ligado às demandas geradas pelas contradições produzidas pelas relações sociais de produção e reprodução da sociedade capitalista, tendo que intervir nas refrações da questão social advindas dos conflitos entre o capital e o trabalho. É neste arcabouço que o Serviço Social se desenvolve, como uma das profissões que vai assegurar

¹ A utilidade de um coisa faz dela um valor de uso. O valor de uso se efetiva apenas no uso ou no consumo, os valores de uso formam o conteúdo material da riqueza, qualquer que seja a forma social desta (MARX, 2017, p. 114).

a preservação e o controle da força de trabalho.

Assim, podemos entender que o Serviço Social surge com uma responsabilidade determinada que é de buscar validar a sociabilidade burguesa por meio de suas intervenções nas refrações da questão social. A esse respeito, Martinelli (2010, p.66) expressa que,

A origem do Serviço Social como profissão tem, pois, a marca profunda do capitalismo e do conjunto de variáveis que a ele estão subjacentes – alienação, contradição, antagonismo –, pois foi nesse vasto caudal que ele foi engendrado e desenvolvido.

O Serviço Social é regulamentado como uma profissão liberal, dispondo de estatutos legais e éticos que atribuem uma autonomia teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa à condução do exercício profissional. Ao mesmo tempo, o exercício da profissão se realiza mediante um contrato de trabalho com organismos empregadores – públicos ou privados, em que o/a assistente social afirma-se como trabalhador assalariado.

Sendo um trabalhador assalariado, o/a assistente social vende sua força de trabalho especializada aos empregadores, em troca de um equivalente expresso em forma monetária. Em decorrência disso, o caráter social desse trabalho assume uma dupla dimensão: a) enquanto trabalho útil assume as necessidades sociais e efetivam-se através de relações com outros homens, incorporando o legado material e intelectual de gerações passadas; b) só pode atender às necessidades sociais se seu trabalho puder ser igualado a qualquer outro, enquanto trabalho abstrato. (IAMAMOTO, 2008).

Os/as assistentes sociais são trabalhadores assalariados, que, apesar de não produzirem diretamente mais-valia², sobrevivem do produto-valor gerado pelo capital e atuam como trabalhadores improdutivos, vivendo da redistribuição das mercadorias no âmbito da circulação. Com base em Raichelis (2011), é necessário refletir o trabalho do/a assistente social na sociedade contemporânea, na condição de classe trabalhadora que vende sua força de trabalho em troca de um salário, submetido aos impasses e constrangimentos igualmente vivenciados por todos os trabalhadores assalariados.

Os/as assistentes sociais, na condição de trabalhadores/as assalariados/as, sofrem e vivenciam em seu cotidiano a degradação das suas condições objetivas de trabalho, salariais, particularidades essas que são inerentes às relações contraditórias entre capital e trabalho. De

² De acordo com Marx, a mais valia refere-se ao processo da exploração da mão de obra assalariada. O lucro ou ganho do capital é inteiramente diferente do salário do trabalhador, os trabalhadores não recebem o equivalente àquilo que produzem e todo o lucro obtido através da produção das mercadorias vai direto para o empregador (MARX, 2017)

acordo com Raichelis (2011, p. 425):

as implicações desse processo são profundas e incidem na autonomia relativa desse profissional, que não possui, como vimos, o poder de definir as prioridades nem o modo pelo qual pretende desenvolver o trabalho socialmente necessário, coletivo, combinado e cooperado com os demais trabalhadores sociais nos diferentes espaços sócio-ocupacionais que demandam essa capacidade de trabalho especializada.

Para a autora, o assistente social em sua intervenção como trabalhador assalariado, vivencia uma tensão entre autonomia profissional e sua condição de trabalhador junto aos seus empregadores que definem os limites e as possibilidades de ação, interferindo diretamente na consolidação do projeto ético-político, quando delimitam os recortes da questão social, as funções e atribuições profissionais, bem como determinam as condições materiais, humanas, financeiras e institucionais para o exercício de suas práticas.

Iamamoto (2007) corrobora com esse pensamento, destacando que os empregadores dos/as assistentes sociais determinam as necessidades sociais que o trabalho do/a assistente social deve responder, delimitando o conteúdo sobre o qual incide esse trabalho, interferem nas condições em que se realizam os atendimentos, assim como seus efeitos na reprodução em que as relações sociais são efetivadas, definem as particularidades de funções e atribuições consoantes às normas que regulam o trabalho, além de estabelecer normas contratuais como salário e jornada de trabalho, que estabelecem limites à realização do trabalho profissional.

Ainda de acordo com a autora, essas relações afetam o exercício profissional, que prevê a mediação do mercado de trabalho, uma vez que se trata de uma atividade assalariada de caráter profissional. Implica ainda na compra e venda da força de trabalho e da presença do salário, que expressa o valor da troca da força de trabalho, atestando essa atividade profissional inserida no universo do valor na sociedade capitalista.

Esta submissão do Serviço Social aos interesses dos empregadores ocorre pela sua condição de assalariado. Pois, ainda que o Serviço Social seja uma profissão regulamentada na sociedade como liberal, na prática, não se conforma assim, uma vez que a condição de trabalhador/a assalariado/a, regulada por um contrato de trabalho, nas palavras de Iamamoto (2007, p. 215): “impregna o trabalho profissional de dilemas, da alienação e de determinações sociais que afetam a coletividade dos trabalhadores”.

O Serviço Social, sendo um trabalho, e como tal de natureza não liberal, tem na questão social a base de sustentação da sua profissionalização e sua intervenção se realiza pela mediação organizacional de instituições públicas, privadas ou entidades de cunho filantrópico (GUERRA, 2007).

Para Carvalho (2016), o assistente social é um executor direto das políticas sociais, as quais têm como objetivo a manutenção e o controle da força de trabalho, e, ao mesmo tempo e, pela mesma atividade, suprir algumas das necessidades dos trabalhadores. Esse caráter não decorre exclusivamente das intenções profissionais, pois sua intervenção sofre condicionamentos objetivos dos contextos em que atuam, conseqüentemente, desenvolve atividades e cumpre funções que estão além de sua vontade ou intenção, assim como qualquer trabalhador assalariado.

Ainda que a autora aponte o assistente social como executor das políticas sociais, é importante ressaltar que, na perspectiva de Netto (2011), para além da execução das políticas sociais, os/as assistentes sociais possuem a capacidade de planejar e criar estratégias para intervir junto aos demandatários das políticas sociais.

Desta feita, para compreender o Serviço Social como uma profissão inserida na divisão sociotécnica do trabalho e identificar o seu sujeito vivo como trabalhador assalariado, implica questionar como se dá a relação de compra e de venda dessa força de trabalho a empregadores diversos, frente às novas configurações de acumulação do capital e às mudanças do mundo do trabalho que promovem alterações expressivas nas formas de organização e de gestão do trabalho (RAICHELIS, 2011).

Embora o Serviço Social seja reconhecido como “profissão liberal” concedendo ao/a assistente social autonomia teórico-metodológica, técnica e ético-política na condução do trabalho profissional, percebemos que o trabalho do/a assistente social é tensionado pela relação de compra e venda da sua força de trabalho especializada.

A condição de trabalhador/a assalariado/a, tanto nas instituições públicas quanto nos espaços empresariais e privados “sem fins lucrativos”, faz com que os/as profissionais não desfrutem nem tenham controle sobre as suas condições e os meios de trabalho postos à sua disposição no espaço institucional.

Desse modo, são os seus empregadores que oferecem os instrumentos e meios para o desenvolvimento do trabalho profissional, portanto, são as instituições empregadoras que determinam as demandas e as condições em que deve ser realizado o trabalho profissional. Estão dentre essas determinações: o tipo de contrato de trabalho, a carga horária de trabalho e o salário.

Portanto, as condições atuais do capitalismo contemporâneo promovem expressivas mudanças nas formas de organização e gestão do trabalho, decorrendo daí a existência de amplos contingentes de trabalhadores, incluindo os/as assistentes sociais flexibilizados, informalizados, precarizados, pauperizados, desprotegidos de direitos e desprovidos de

organização política que fragiliza a luta coletiva.

É sabido que as condições para a concretização do trabalho profissional sofrem influências das diversas determinações trazidas pelo mundo do trabalho. Silva et. al. (2005) destacam que a atual conjuntura é marcada por um conjunto de transformações, resultantes das mudanças ocorridas pelo capitalismo nas últimas décadas, que abalaram e abalam as relações de trabalho. Essas mudanças vêm determinando o mercado de trabalho e incidindo sobre o trabalho profissional do/a assistente social.

De acordo com Guimarães (2019), o trabalho dos/as assistentes sociais tem sido precarizado pela relação de trabalho que vem sendo estabelecida pelos seus empregadores: pela falta de reconhecimento salarial com o rebaixamento dos salários; pela não implementação de uma política de recursos humanos, pela ausência de planos de cargos e salários; pela falta de projetos de capacitação continuada; pela falta de constituição das equipes de referência; pelo excesso de trabalho; e por uma forte tendência de ampliação das contratações temporárias e terceirizadas.

Sublinha-se que essas formas de contratações, sejam por meio da terceirização ou pejetização, estão polarizadas em todas as áreas de inserção do/a assistente social, quais sejam instituições públicas, Organizações Não Governamentais (ONGs) e cooperativas. Assim, os/as assistentes sociais terceirizados/as experimentam, como trabalhadores/as eventuais e intermitentes, as relações de trabalho não protegidas pelo contrato, a insegurança laboral, o sofrimento e o adoecimento, o assédio moral, a baixa e incerta remuneração, a desproteção social e trabalhista, a denegação de direitos, ou seja, a precarização do trabalho e da vida.

Outra modalidade de trabalho precário que atinge os/as assistentes sociais é o teletrabalho, onde os atendimentos acontecem remotamente ou *home office*. Essa atividade, inicialmente temporária, que seria resolvida em um curto tempo, vem se prologando, está em curso em diferentes instituições, com destaque para as instituições que compõem o Sistema de Justiça e o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), que já aprovaram resoluções regulamentando o teletrabalho, sob o argumento de que essa prática melhora a qualidade de vida dos/as trabalhadores/as, proporciona economia de recursos naturais, além de colaborar com a mobilidade urbana, devido ao esvaziamento das vias públicas e do transporte coletivo.

Importante enfatizar que a regulamentação do teletrabalho é uma estratégia do capital para aumentar os níveis de produtividade e o controle sobre os resultados, a flexibilizar a exploração, atacar e destruir os direitos dos/as trabalhadoras/es retirando do horizonte qualquer perspectiva emancipatória. De acordo com o CFESS (2021. p. 81), “O teletrabalho ou trabalho remoto se insere como um dos experimentos para intensificar a exploração do trabalho e

dificultar a organização política da classe trabalhadora”.

Insta salientar que com o avanço tecnológico, o teletrabalho vinha sendo utilizado por diferentes profissões tanto na esfera pública quanto no área privada, apresentado como elemento para aumento da produtividade e, inclusive colocado como uma situação benéfica para aos/às trabalhadores/as, e não necessariamente realizado *home office*, diferente dos dias atuais quando o teletrabalho foi implementado para um conjunto de trabalhadores/as ao mesmo tempo em decorrência do momento pandêmico, como alternativa para o distanciamento social sendo realizado na modalidade *home office*.

A despeito do teletrabalho ou *home office* nos dias de hoje, faz-se necessário refletir sobre as condições de trabalho dos/as assistentes sociais inseridos nesse contexto, considerando a forma como foi implementado, uma vez que os/as assistentes sociais assim como outros trabalhadores não estavam preparados tendo que arcar com os custos pelo uso e aquisição de equipamentos, material de informática, rede de internet, energia, entre outros. Além desses fatores, houve a intensificação do trabalho feminino aprofundando a desigual divisão do trabalho (CFESS, 2021).

Portanto, as condições de trabalho e relações sociais em que estão inscritos os assistentes sociais na atualidade interferem e ameaçam as atribuições e prerrogativas profissionais, e seus próprios direitos como trabalhador/a assalariado/a. Terra (2012) destaca que a autonomia do exercício profissional é condição que permite ao profissional fazer escolhas em conformidade com os princípios e normas que regulamentam o exercício profissional, realizando seu trabalho com qualidade, competência ética e teórica.

Cabe a nós reconhecermos o lugar do trabalho profissional na dinâmica do capitalismo matualidade. É fato que o trabalho dos/as assistentes sociais ocorre em condições que não estão sob seu controle, havendo uma peculiar relação entre o lugar de ser do trabalho profissional e o lugar do trabalho na sociedade capitalista. No atual quadro histórico, o capital faz avançar as forças de direita e extrema direita, cujo projeto tem como função reestruturar o trabalho e permitir maior acumulação, fundamentos que explicam o corte de direitos, de recursos públicos, a precarização do trabalho, o aumento da desigualdade social e da pobreza extrema (CFESS, 2021).

1.3 Defesa da profissão: demandas ao Conselho Regional de Serviço Social 15ª AM

É sabido que o Serviço Social se legitima como profissão interventiva nas refrações da “questão social”, carregando a premissa de defesa da classe trabalhadora. Com base no Código

de Ética do Assistente Social (CFESS, 1993) e na Lei de Regulamentação da Profissão (BRASIL, 1993), o profissional tem o compromisso de trabalhar pela ampliação da cidadania e pelo acesso dos/as usuários aos direitos sociais.

Nesta perspectiva, a profissão do Serviço Social é sempre colocada como necessária no sistema capitalista de produção. O/A assistente social é convidado/a e desafiado/a pelo seu próprio processo de formação a atualizar-se e enfrentar constantemente as mudanças que o mundo do trabalho lhe impõe, tendo que a todo momento se colocar não só na defesa dos direitos, da emancipação política e humana de seus assistidos, como também na defesa dos seus espaços sócio-ocupacionais, das suas prerrogativas, atribuições, competências profissionais e de suas condições de trabalho.

Para Raichelis (2020), o cotidiano profissional do/a assistente social é marcado por anseios e desafios, mas é nesse mesmo cotidiano que se apresentam as possibilidades de superação e enfrentamento das imposições, às quais os/as assistentes sociais estão obrigados/as a se submeter aos seus empregadores, realizando demandas alheias as suas atribuições privativas, e tendo sempre que se afirmar como profissional e reafirmar suas atribuições. É importante que os/as assistentes sociais enfrentem esses desafios e defendam com convicção a direção social estratégica do projeto ético-político.

A lei de regulamentação profissional, o código de ética de assistentes sociais, as resoluções do Conjunto CFESS-CRESS, as notas técnicas e orientações são importantes instrumentos que podem e devem ser utilizados pelos profissionais na defesa de suas prerrogativas sempre que forem acionados a realizar tarefas contrárias ao projeto ético-político profissional.

O Serviço Social, por ser uma profissão regulamentada, tem o exercício profissional regulado pela Lei 8.662/1993³, e sua efetivação se dá por meio do conselho profissional dotado de personalidade jurídica de direito público, tendo como ação precípua a fiscalização do exercício profissional efetivada pelas Comissões de Orientação e Fiscalização (COFIs).

Ao Conselho Federal compete criar normas para regular e fiscalizar o exercício profissional e aos conselhos regionais cabe a operacionalização dessa fiscalização em cada região, conforme previsto na lei de regulamentação da profissão.

Art. 7º O Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS) constituem, em seu conjunto, uma entidade com personalidade jurídica e forma federativa, com o objetivo básico de disciplinar e

³ Lei de regulamentação da Profissão de Assistente Social

defender o exercício da profissão de Assistente Social em todo o território nacional (BRASIL, 1993).

O CFESS no uso de suas atribuições legais e regimentais, que lhe são conferidas pela Lei n. 8.662/93, tem construído instrumentos normativos que subsidiam o/a assistente social na defesa do seu exercício profissional. Do universo de instrumentos normativos, destacamos as resoluções: Resolução CFESS n. 493/2006 que “dispõe sobre as condições de trabalho do/a assistente social” (CFESS, 2006), fornecendo os procedimentos e indicações de como deve ser o ambiente de trabalho do/a assistente social, contribuindo na melhoria dos serviços prestados e na própria condição de trabalho do/a profissional; Resolução CFESS n. 533/2008, que regulamenta a supervisão direta de estágio no Serviço Social (CFESS, 2008); Resolução CFESS n. 556/2009, que trata dos “procedimentos para efeito da lacração do material técnico e material técnico-sigiloso do Serviço Social” (CFESS, 2009) e a Resolução CFESS n. 557/2009, que “dispõe sobre a emissão de pareceres, laudo, opiniões técnicas conjuntos entre o assistente social e outros profissionais” (CFESS, 2009).

Decerto que todas as legislações contribuem para a defesa da profissão e na luta pela melhoria das condições de trabalho, pois regulamentam temas presentes no cotidiano profissional, na perspectiva de garantia das competências e atribuições profissionais e das condições éticas e técnicas para o trabalho profissional do(a) assistente social.

As resoluções formam um importante arsenal jurídico-normativo que, longe de engessar o trabalho profissional, alicerçam a qualidade e competência teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa nos limites da intervenção profissional, considerando suas competências, habilidades e atribuições privativas. São instrumentos de defesa e valorização do Serviço Social, dos serviços prestados à população usuária e à sociedade (SANTOS, 2010).

O Conselho Regional de Serviço Social – CRESS 15ª Região/AM⁴, enquanto autarquia federal, tem por competência fiscalizar o exercício profissional dos/as assistentes sociais de sua área de jurisdição o Estado do Amazonas. Cabe aqui destacar que a fiscalização não se constitui somente de ações e instrumentos punitivos, se constituir também de uma dimensão político-

⁴ O Conselho Regional de Assistentes Sociais (CRAS) da 15ª Região foi criado em 10 de junho de 1983, por meio da Resolução do Conselho Federal de Assistentes Sociais (CFAS) de Nº 162/83, com jurisdição nos Estados do Acre, Amazonas, Rondônia e Território de Roraima, com sede em Manaus. Anteriormente, o CRAS era delegacia do CRAS 1ª Região – PA. Para essa nova fase foi designada uma Diretoria provisória para condução do CRAS, até a realização da eleição. Conforme registro na ata de criação do CRAS 15ª Região, a posse da 1ª Diretoria eleita ficou prevista para o dia 15 de maio de 1984, a partir da qual se iniciou um trabalho de consolidação das ações do Conselho no sentido de fortalecimento da categoria nos Estados de sua jurisdição (Amazonas, Roraima, Rondônia e Acre). Em 1993, com a Lei Federal 8.662/93 ocorreu a alteração de nome do CRAS para Conselho Regional de Serviço Social (CRESS). Em 1997 ocorreu o desmembramento das seccionais Rondônia e Acre, e em 2019 o desmembramento da seccional Roraima.

pedagógica que permite ampliar a divulgação e a apreensão do Código de Ética e da Lei 8662/93 e das demais legislações que regulamentam o Serviço Social.

Nesta perspectiva, o CRESS/AM por meio de suas comissões regimentais e temática desenvolver ações com vista a fortalecer a categoria na defesa das prerrogativas profissionais e na luta permanente pela defesa das condições do trabalho profissional.

O CRESS tem recebido diversas demandas dos/as assistentes sociais que trabalham nos diferentes espaços sócio-ocupacionais no Estado do Amazonas, considerando a inserção precária no universo do trabalho, trazida pela flexibilização dos contratos de trabalho e dos direitos trabalhistas que se impõem aos/às assistentes sociais e refletem no seu fazer profissional e nas suas condições de trabalho que na conjuntura atual se agrava cada vez mais.

Para responder às demandas recebidas, o CRESS/AM conta com um quadro funcional composto por três agentes fiscais, três agentes administrativos e uma coordenadora executiva. Além dos funcionários, há 12 conselheiras/os⁵ que compõem a gestão 2020-2023 e atuam nas comissões regimentais e temáticas com a contribuição de alguns assistentes sociais de base. As comissões trabalham em uma perspectiva política sempre na defesa do trabalho profissional, dos direitos humanos, da formação profissional e da concretização do Projeto Ético-Político. Assim, ressaltamos a seguir as ações desenvolvidas pelas comissões do CRESS/AM.

A comissão de formação e trabalho profissional tem suas ações voltadas ao fortalecimento e à articulação entre a formação e o exercício profissional, estimulando a criação de mecanismos para qualificação profissional como requisito para valorização da profissão na defesa do projeto de formação profissional com qualidade. A de Seguridade Social trabalha na defesa da intervenção qualificada e crítica dos/as assistentes sociais como trabalhadores/as que atuam em todas as políticas sociais e em diversos campos sócio-ocupacionais, formulando respostas às múltiplas expressões da questão social que se constituem como objeto de trabalho profissional.

A de Ética e Direitos Humanos trabalha na divulgação do código de ética e na defesa dos princípios contidos no projeto ético-político profissional, articulando-se com movimentos em defesa dos direitos humanos. A Comissão de Orientação e Fiscalização (COFI) desenvolve suas ações na perspectiva de garantir que as prerrogativas profissionais sejam asseguradas, na defesa das condições adequadas de trabalho e da qualidade do atendimento à população. Além de orientar aos profissionais acerca de seus direitos e deveres e elaborar respostas às demandas

⁵ A gestão do CRESS regimentalmente é composta de 18 assistentes sociais eleitos, sendo 9 titulares e 9 suplentes para o mandato de 3 anos. Ocorre que, no decorrer do mandato, o/a assistente social pode solicitar desligamento, o que aconteceu nessa gestão, ficando apenas 12 conselheiras/os.

que chegam ao CRESS.

As demandas chegam ao CRESS/AM emanadas pelos profissionais encontram-se, principalmente, no campo das condições éticas e técnicas e dos direitos trabalhistas. No tange às demandas relacionadas aos direitos trabalhistas, destacamos que a maior parte das demandas recebidas dizem respeito à carga horária de trabalho, tendo como principal queixa o descumprimento da Lei 12.317/2010⁶ por parte dos empregadores, principalmente na esfera pública. Outras demandas são de profissionais que alegam receber baixos salários, sendo essa uma situação recorrente, uma vez que a categoria não dispõe de piso salarial, o que leva a uma variação de salários pagos aos profissionais pelas instituições contratantes; há demandas referentes aos contratos em cargos genéricos, profissionais contratados sob outra nomenclatura que não assistente social, mas que desenvolvem atribuições e competências profissionais; tais contratações em cargo genérico ocorrem, muitas vezes, para fugir da obrigação de garantia das prerrogativas profissionais; registram-se, ainda, demandas relacionadas à ausência de contrato de trabalho, com muitos profissionais contratados, principalmente na esfera pública, para prestar serviço sem os devidos contratos de trabalho.

Essas demandas chegam ao CRESS em função das mudanças no mundo do trabalho, que têm precarizado cada vez mais as condições e relações de trabalho dos/as assistentes sociais. O CRESS é órgão fiscalizador do trabalho profissional e não possui competência para regular questões trabalhistas. No entanto, as demandas recebidas pela COFI relacionadas às questões trabalhistas são acolhidas e, após análise, as/os profissionais são orientadas/os a formalizar denúncias aos órgãos competentes, como Ministério do Trabalho, delegacia do trabalho entre outros.

As demandas concernentes às condições éticas e técnicas recebidas pela COFI, em sua maioria, dizem respeito à ausência das condições que garantam a preservação do sigilo profissional e o resguardo do material técnico sigiloso. A queixa dos/as profissionais é pela ausência de espaços físicos adequados para realização dos atendimentos aos/as usuários/as. Outra demanda recorrente está relacionada às requisições de atividades alheias ao serviço social, dentre as quais estão: marcação de consultas, liberação de alimentação, transferências de pacientes, regulação de leitos, entre outras.

Somam-se a essas demandas as reclamações de falta de equipamentos para realização das atividades inerentes ao exercício profissional, as demandas requeridas por instituições externas à instituição empregadora, sendo as mais recorrentes aquelas oriundas das instituições

⁶ Lei que acrescenta dispositivo à Lei no 8.662, de 7 de junho de 1993, para dispor sobre a duração do trabalho do Assistente Social (CFESS, 2010).

que compõem o sistema de justiça. Outra demanda são dúvidas relacionadas à supervisão de estágio, exercício irregular e ilegal da profissão.

Ao tomamos como base a fiscalização realizada em 2019 nos 12 municípios da Região Metropolitana de Manaus, no período de junho a novembro, podemos afirmar que as demandas que chegam ao CRESS são relevantes, à medida que, das 128 instituições que foram fiscalizadas pela COFI, 51 delas apresentaram irregularidades, chegando a um total de 57 irregularidades, considerando que há instituições com mais de uma irregularidade. Dentre as irregularidades constatadas, 72% estão relacionadas às condições éticas e técnicas, 18% à carga horária de trabalho e 10% às requisições indevidas postas aos profissionais pela instituição.

Além das irregularidades causadas pelas instituições, a fiscalização também constatou infrações às normativas profissionais cometidas pelos/as profissionais, como o exercício profissional irregular com maior incidência de registros cancelados, sem inscrição secundária e sem transferência de outros regionais para o CRESS/AM. Outra situação constatada foi a infração à Resolução CFESS nº 557/2009, que trata da assinatura conjunta com outros profissionais.

Para atender às demandas, o CRESS/AM trabalha de forma democrática e articulada com as comissões regimentais e temáticas, tendo a Comissão de Orientação e Fiscalização – COFI como a principal comissão destinatária das demandas dos profissionais. A COFI se constitui de uma dimensão político-pedagógica que se volta ao enfrentamento das demandas que chegam e ao fortalecimento do processo de materialização do projeto ético-político profissional. A Comissão de Orientação e Fiscalização (COFI) é regulamentada pela Resolução CFESS n. 512, de 2007, sendo composta por no mínimo três membros:

- I. Um conselheiro, a quem caberá a coordenação;
- II. Agentes fiscais concursados;
- III. Assistentes sociais inscritos no CRESS, em pleno gozo de seus direitos, a convite da direção do CRESS.

A COFI, além de responder às demandas dos/as assistentes sociais, é responsável também por encaminhar demandas para outras comissões existentes no âmbito dos CRESSs e fomentar denúncia *ex-officio* à Comissão de Ética.

Ainda a respeito do atendimento às demandas, além das orientações diretamente aos profissionais, a COFI tem emitido notas de orientação que abordam temas relacionados ao trabalho profissional nas diferentes políticas sociais, e que servem como instrumento de defesa das prerrogativas profissionais e do projeto ético-político.

As demandas destinadas à COFI, muitas vezes, revelam as inquietações de assistentes sociais, que vivenciam as dificuldades históricas no fazer profissional e almejam que todas as dimensões do projeto ético-político profissional estejam presentes no seu trabalho. Em certos momentos, até aparecem como pleitos para que se regule determinada situação, ainda que se saiba que não cabe ao CRESS a função de regulamentar situações relacionadas a demandas trabalhistas específicas, uma vez que as autarquias de fiscalização não podem extrapolar suas atribuições legais. O que não quer dizer que as matérias que não são de competência do regional não sejam discutidas, debatidas e se tornem objetos de manifestação (CFESS, 2021).

Decerto que a solicitação das/os profissionais por normativas legais que possam subsidiá-las/os na defesa de seus direitos se dá em razão dos ataques aos direitos trabalhistas e a velocidade das requisições, velhas e novas, devidas ou indevidas, que chegam e tendem a colocar aos/as profissionais a necessidade de enfrentar o recrudescimento do arbítrio e do autoritarismo nas instituições e do conservadorismo que cresce dentro dos espaços sócio-ocupacionais.

Para enfrentar as precarizações e os ataques a que a profissão de modo geral é submetida, o CRESS/AM, por meio da COFI, busca instrumentalizar as/os profissionais com legislações e documentos que regulamentam e orientam o trabalho profissional, a fim de que os mesmos possam ser utilizados como mecanismo de enfrentamento e na defesa dos direitos das/os usuárias/os dos serviços; das prerrogativas profissionais; da qualidade técnica e ética dos serviços prestados; dos direitos humanos e dos princípios descritos no Código de Ética da/o Assistente Social.

Enquanto órgão de primeira instância e tendo como uma de suas principais prerrogativas a defesa da profissão, o CRESS/AM tem buscado estratégias que fortaleçam a luta na defesa do trabalho profissional, como aproximação com outros conselhos profissionais, sindicato da categoria, órgão de defesa de direitos, conselhos de direitos e políticas públicas, fórum de trabalhadores, entidades de classes e com a própria categoria.

Entendemos que, para convergência desse enfrentamento, é necessária a articulação com espaços de lutas que caminham na mesma direção na defesa das pautas trabalhistas, do trabalho profissional e dos direitos sociais. Ademais, faz-se importante a aproximação e participação das/os profissionais nesses espaços, de forma a contribuir para defesa de seu trabalho e prerrogativas.

Sabemos que em alguns momentos não é possível avançar, pois nem sempre o que queremos é o que podemos, pois as condições objetivas e subjetivas impostas pelo capital à classe trabalhadora é tão cruel que não é possível lutar individualmente. Por isso, a ação coletiva

nos mostra que seu resultado é o mais eficaz e permanente, pois o que nos atinge não é de ordem individual, quando nos articulamos com aqueles que comungam das mesmas indignações, fundadas em valores e princípios éticos, nossos posicionamentos e as estratégias adquirem mais importância, com possibilidade de maior êxito.

O CRESS/AM permanece atento às demandas das/os assistentes sociais, colocando-se sempre na busca da consolidação do Projeto Ético-Político e na defesa dos princípios éticos da profissão, atento às mudanças no mundo do trabalho e da profissão, comprometido com a luta por uma sociedade emancipatória.

CAPÍTULO II

SERVIÇO SOCIAL NA REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS

2.1 Assistentes sociais e seus espaços sócio-ocupacionais na Região Metropolitana de Manaus

Os/as assistentes sociais estão inseridos nos diversos espaços sócio-ocupacionais, trabalhando diretamente na execução das políticas sociais, atendendo às expressões da “questão social”. Neste item, vamos caracterizar os espaços sócio-ocupacionais, a partir da pesquisa de campo realizada junto a 61 assistentes sociais que trabalham na Região Metropolitana de Manaus (RMM). É importante registrar que o questionário foi encaminhado a 276 profissionais e somente 22% responderam, permitindo-nos a aproximação às configurações do trabalho na RMM.

A RMM foi instituída no ano de 2007 pela Lei Complementar nº 52/2007 com vistas à organização e à execução de funções públicas e serviços de interesse metropolitano ou comum, composta inicialmente por oito municípios: Manaus, Presidente Figueiredo, Novo Airão, Iranduba, Manacapuru, Rio Preto da Eva, Itacoatiara e Careiro da Várzea, conforme informações disponibilizadas no sítio eletrônico do Observatório da Região Metropolitana de Manaus (2021). Vejamos no Mapa 1 sua composição inicial.

Mapa 1 – Mapa da primeira formação da Região Metropolitana de Manaus

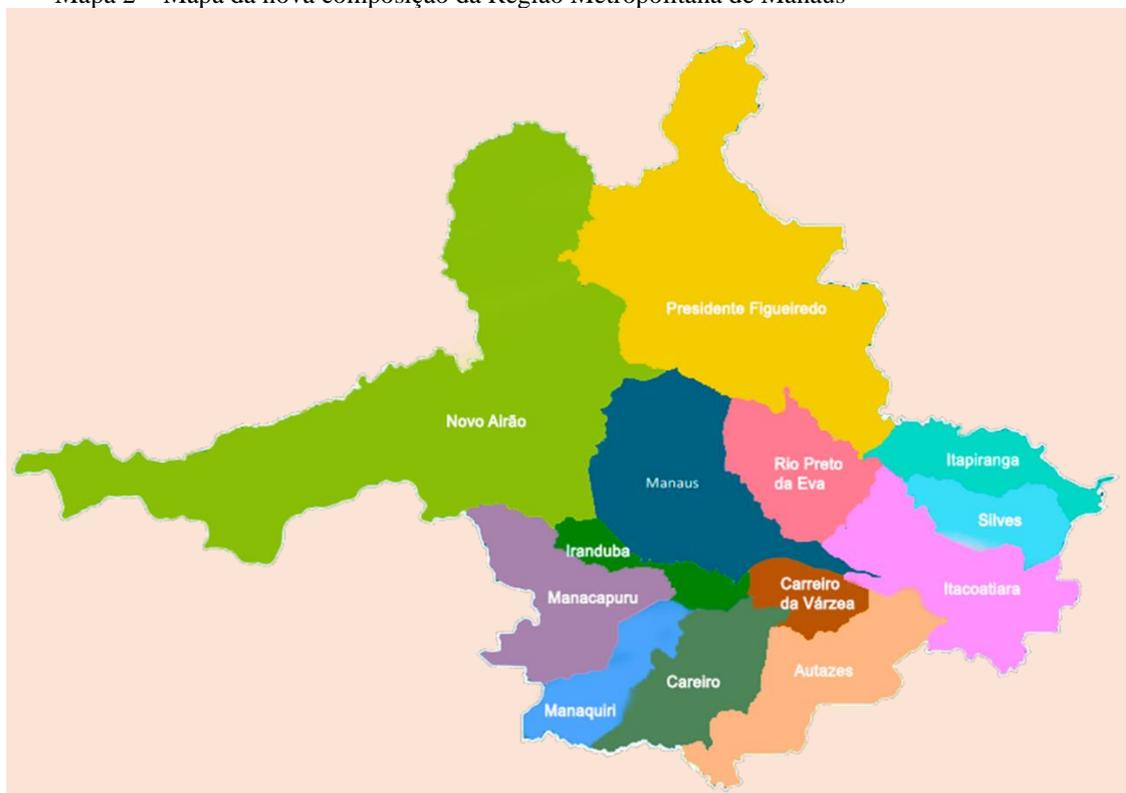


Fonte: <https://acidadeourbano.wixsite.com>

No ano seguinte à criação da RMM, foi instituída a Secretaria de Estado do Desenvolvimento Sustentável da Região Metropolitana de Manaus (SRMM) com o intuito de guiar a estruturação da política de gestão metropolitana. O órgão deu início à elaboração do Plano de Desenvolvimento Integrado da RMM (PDIRMM), contudo, em 2009 uma nova lei complementar nº 64, de 30 de abril de 2009, modificou o art. 1º da Lei nº52/2007, acrescentando cinco municípios à RMM, a saber: Autazes, Careiro Castanho, Itapiranga, Manaquiri e Silves.

Com essa alteração, a RMM passou a ser composta por 13 municípios: Autazes, Careiro, Careiro da Várzea, Iranduba, Itacoatiara, Itapiranga, Manacapuru, Manaquiri, Manaus, Novo Airão, Presidente Figueiredo, Rio Preto da Eva e Silves, como ilustra o Mapa 2.

Mapa 2 – Mapa da nova composição da Região Metropolitana de Manaus



Fonte: Adaptado de <https://fnemrasil.org/>, 2022.

A RMM é a 11ª Região Metropolitana mais populosa do país. Juntos, os municípios somam uma população de mais dois milhões de habitantes, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2021), sendo também considerada a maior territorialmente com 101.475 km² (Observatório da Região Metropolitana de Manaus, 2021).

Tabela 1 – População e território dos municípios da RMM em 2021

Município	População	Território (km²)
Autazes	41.005	7.652,852
Careiro	38.820	6.096,212
Careiro da Várzea	31.459	2.627,474
Irاندوبا	49.718	2.216,817
Itacoatiara	104.046	8.891,906
Itapiranga	9.312	4.335,075
Manacapuru	99.613	7.336,579
Manaquiri	33.981	3.973,258
Manaus	2.255.903	11.401,092
Novo Airão	20.395	37.776,770
Presidente Figueiredo	38.095	25.459,099
Rio Preto da Eva	34.856	5.815,622
Silves	9.289	3.723,382
Total	2.766.492	127.306,14

Fonte: IBGE, 2021.

A Região Metropolitana de Manaus (RMM) é uma área singular frente às demais Regiões Metropolitanas do Brasil. Esta região está situada na bacia hidrográfica amazônica, entre as porções territoriais do Baixo Rio Negro e do Baixo Solimões, estendendo-se até o Baixo Amazonas. Por estar situada no bioma Amazônico, destaca-se pela gigantesca diversidade biológica, cultural e geográfica (CAVALCANTE *et al.*, 2010).

Ainda de acordo com os autores, com exceção de Manaus, os demais municípios têm a característica de serem responsáveis pelo abastecimento de produtos agropecuários e de mão de obra para a capital. Esses municípios, mesmo estando próximos à capital, apresentam um grau de desenvolvimento muito menor e grande fragilidade econômico-social, devido à escassez de agentes geradores de renda e a facilidade de migração. Esse quadro se agrava ao afastar-se do perímetro urbano destes municípios em direção às diversas comunidades rurais que estão localizadas às margens de rios e/ou estradas e vicinais. Nesses locais, o acesso a bens e serviços torna-se muito difícil.

O acesso aos municípios que compõem a RMM ocorre por meio hidroviário e rodoviário, porém, para acessar alguns municípios, como Autazes, Careiro, Careiro Castanho, Silve e Manaquiri, faz-se necessária a intermodalidade com a utilização de travessia de balsa e/ou voadeiras, fator característico da Região Amazônica, cuja utilização sempre está condicionada à hidrografia da região.

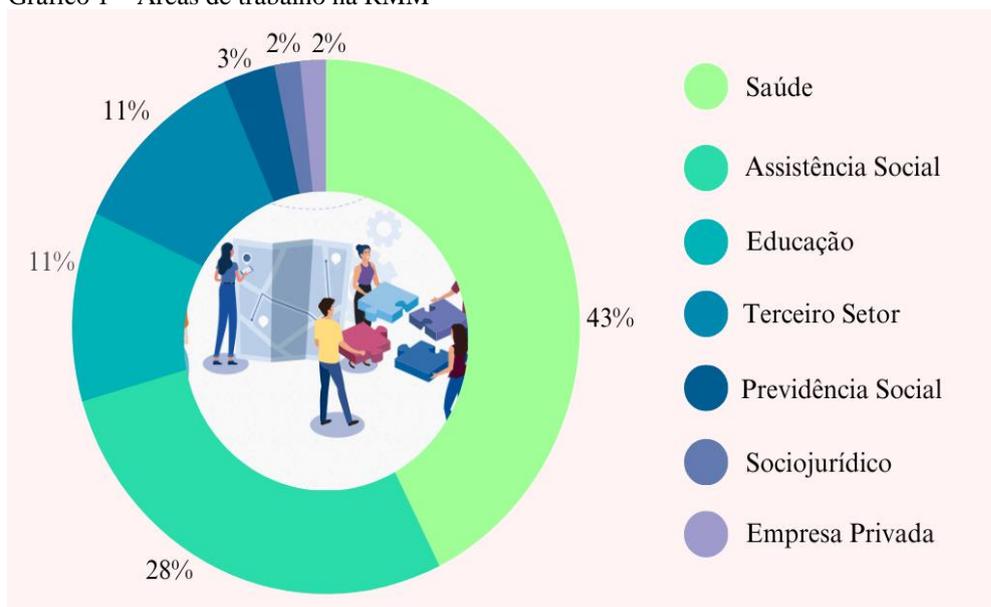
Na mesma direção, Souza (2021) explica que, enquanto as interconexões entre municípios de outras regiões metropolitanas ocorrem por via terrestre, na Região Metropolitana de Manaus os rios se constituem como um dos principais meios de ligação intermunicipal, característica Amazônica, onde os rios são as estradas que interligam, sobretudo os demais municípios para Manaus.

Essa característica bem amazônica apresenta-se como um entrave para o desenvolvimento das cidades que compõem a RMM. Se considerarmos a logística para acessar os municípios, essa dificuldade é enfrentada não só pelos habitantes, mas também por aqueles que foram e vão em busca dos novos espaços de trabalho que emergiram com o surgimento da RMM. De acordo com Souza (2021), a criação da RMM nasceu como estratégia que, por um lado, visava à captação de recursos federais para o desenvolvimento territorial e, de outro, buscava o crescimento econômico das cidades, seja por via do turismo e ou pela produção rural.

A criação da RMM contribuiu para a expansão do mercado de trabalho do/a assistente social. Os municípios – que antes já absorviam a mão de obra de profissionais do Serviço Social, nas áreas da saúde e assistência social – ampliaram o quantitativo de profissionais nessas áreas para atender as demandas da população e criaram outros espaços sócio-ocupacionais em várias áreas, como veremos a seguir. A requisição pelo trabalho dos assistentes sociais deve-se ao crescimento populacional trazido pela criação da RMM e, conseqüentemente, pelo incremento da rede socioassistencial voltada ao atendimento dos diversos segmentos da população que vão em busca de benefícios e programas sociais.

Ainda que haja prevalência majoritária dos/as assistente sociais no setor público municipal e estadual nas áreas da saúde e assistência social, novos campos de trabalho surgiram na RMM, como nas áreas da educação, previdência social, empresa e terceiro setor, dentre outros, ampliando os espaços sócio-ocupacionais para os/as assistentes sociais, conforme podemos observar no gráfico 1.

Gráfico 1 – Áreas de trabalho na RMM



Fonte: Pesquisa de campo – 2022/2023

Dos 61 profissionais respondentes, identificamos a prevalência do trabalho nas políticas de saúde (43%) e assistência social (28%), as quais juntas perfazem 71%. Essa predominância ocorre em razão do crescimento das demandas da população que vive ou passou a viver na sede dos Municípios a partir da criação da RMM. No caso da política de assistência social, ocorreram instalações de equipamentos como Centro de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua – Centro POP, abrigos infantis, centro de convivência do Idoso e da família, dentre outros serviços que requereram a contratação de profissionais. Em relação à política de saúde, não diferente da assistência social, a oferta dos serviços cresceu não só na sede do município, mas, também, nas áreas ribeirinhas com implementação das Unidade Básica de Saúde -UBS lanchas. Outro fator que aumentou o número de assistentes sociais na saúde foi a realização de concurso pela Secretaria de Estado da Saúde que disponibilizou vagas para os municípios da RMM.

Em se tratando do terceiro setor, a expansão das instituições (que já possuíam sede na capital) para os municípios, como é o caso da Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), nos municípios de Itacoatiara, Manacapuru e Iranduba e o Abrigo Coração do Pai em Iranduba, trouxe novos espaços sócio-ocupacionais na RMM e, com isso, houve maior requisição de profissionais pelas instituições, dentre os quais estão os/as assistentes sociais que têm seu trabalho voltado à organização, planejamento, elaboração de programas e projetos e execução das políticas sociais.

Na área da educação, a expansão aconteceu com a inserção do/a assistente social nas coordenadorias Regionais de Educação da Secretaria de Estado da Educação (SEDUC) do Estado presentes nos municípios, nos *campi* da Universidade Federal do Amazonas (UFAM) e da Universidade do Estado do Amazonas (UEA) em Itacoatiara, nos Institutos Federais de Educação do Amazonas (IFAM) em Itacoatiara, Manacapuru e Presidente Figueiredo, assim como nas secretarias municipais de educação e nas escolas privadas, como é caso das Escolas do Serviço Social da Indústria (SESI) em Itacoatiara.

Além desses, outros espaços sócio-ocupacionais foram sendo ocupados pelos/as assistentes sociais, como as Agências do Instituto Nacional de Previdência Social (INSS), que em 2009 ampliaram o quadro de funcionários por meio de concurso público que incluía assistentes sociais nas agências dos municípios de maior porte como Itacoatiara, Presidente Figueiredo e Manacapuru.

Outro espaço sócio-ocupacional que surgiu com a criação da RMM, e que cabe destaque, foi a educação superior privada. Muitas instituições de ensino superior abriram polos na modalidade de Ensino a distância (EaD), o que, além de gerar campo de trabalho na função

de tutor/a, vem formando muitos profissionais que passaram a trabalhar nos próprios municípios.

Outro dado importante identificado na pesquisa foi quanto à natureza das instituições contratantes de assistentes sociais, visto que 87% dos/as respondentes são contratados/as por instituições públicas, 11% são por instituições do terceiro setor e apenas 2% são contratados/as pelo setor privado.

Cabe aqui sublinhar que o baixo percentual de profissionais contratados por empresas privadas deve-se à ausência de empresas do setor da indústria nos municípios, bem como a não contratação pelas poucas que se encontram instaladas nos municípios. Situação que indica que uma das finalidades da Criação da RMM não foi atingida, conforme a Lei Complementar nº 52/2007 é de interesse metropolitano.

I – O planejamento integrado do desenvolvimento econômico e social da Região Metropolitana de Manaus, compreendendo a definição de sua política de desenvolvimento e fixação das respectivas diretrizes estratégicas e de programas, atividades, obras e projetos, **incluindo a localização e expansão de empreendimentos industriais** (AMAZONAS, 2007, grifo nosso).

Ainda sobre os espaços sócio-ocupacionais, é válido destacar que os quadros funcionais dos espaços sócio-ocupacionais da RMM são constituídos majoritariamente por mulheres, o que representa 97%, já os homens correspondem a 3% dos/as assistentes sociais contratados/as. Apesar de pequeno do ponto de vista quantitativo, identificamos uma mudança no seio da categoria quanto à presença de profissionais do sexo masculino, conforme apontado pela pesquisa do CFESS publicada em 2022, cujo objetivo foi conhecer o perfil dos profissionais do Serviço Social no Brasil. Dos 1.216 profissionais que responderam à pesquisa no Amazonas, 94,5% foram mulheres e 5,4% foram homens, enquanto 0,1% possuem outras expressões de gênero, revelando que os profissionais do sexo masculino já perfazem mais de 5%, o que representa um crescimento quando comparamos com a pesquisa realizada em 2005 pelo CFESS, na qual os profissionais do sexo masculino representavam apenas 3%.

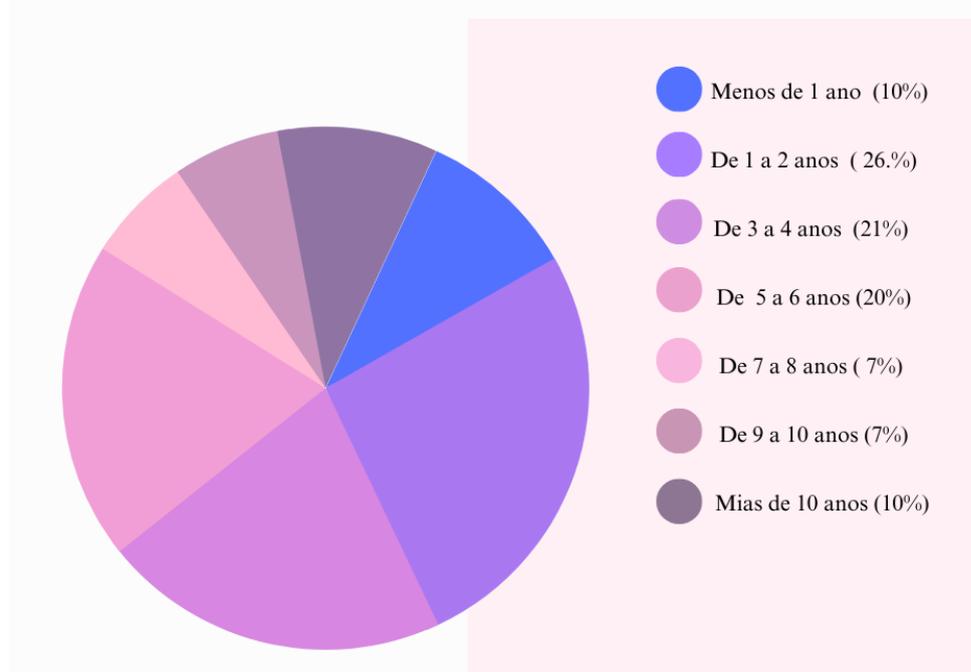
Ainda a respeito da caracterização dos/as assistentes sociais que trabalham na RMM, foi perguntado se o profissional é natural do município onde trabalha ou foi apenas para trabalhar. A pesquisa apresenta o seguinte resultado: 41% declaram que são naturais do município em que trabalha, já 59% são naturais de outras localidades. Destes últimos, 64% foram para o município para trabalhar e 36% responderam que não foram para os municípios em busca de trabalho, mas conseguiram a inserção profissional.

Esse resultado coaduna com os apontamentos já feitos nos itens anteriores acerca da

expansão dos espaços sócio-ocupacionais com a criação da RMM, que passam a ofertar vagas na área do Serviço Social, proporcionando aos/as assistentes sociais, principalmente da capital, oportunidade de adentrar no mercado de trabalho, ainda que sejam vínculos temporários ou instáveis, fato que, além de fragilizar os direitos trabalhistas, gera uma rotatividade entre os profissionais nas instituições empregadoras.

Essa rotatividade pode ser confirmada no gráfico 2, que apresenta o tempo de trabalho dos/as assistentes sociais nas instituições da RMM. Se somarmos aqueles/as que possuem menos de 5 anos de trabalho, chegamos a 57% dos/as respondentes. Sendo assim, é possível concluir que esses vínculos de trabalho estão relacionados à situação política do município, pois a cada legislatura há mudança no quadro funcional, ocasionando a descontinuidade dos trabalhos, a fragilização das relações de trabalho e potencialização da precarização do trabalho profissional, uma vez que o curto período dos contratos de trabalho não assegura aos profissionais os direitos trabalhistas como férias, décimo terceiro, entre outros, em razão da modalidade do contrato. Além disso, há uma frustração em relação à autonomia profissional, haja vista que o fazer profissional tem influência direta dos interesses políticos da gestão municipal.

Gráfico 2 – Tempo de trabalho da instituição



Fonte: Pesquisa de campo – 2022/2023

Corroborando com nossa pesquisa, Gama e Andrade (2019) advogam que a principal forma de vínculo empregatício no interior do Estado do Amazonas são os cargos contratados pelas prefeituras e que estão ligados às disputas pelo executivo municipal. Esse tipo de

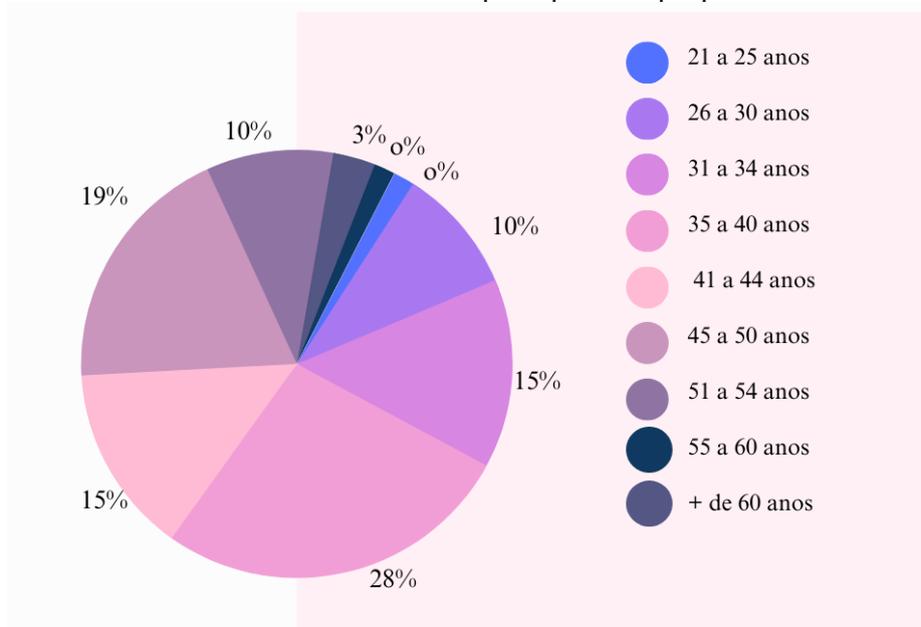
contratação acontece, segundo as autoras, pela ausência de concursos públicos na área do Serviço Social.

Cabe salientar que situações relacionadas aos vínculos de trabalho e todas as questões que o circundam são objeto de intervenção do CRESS/AM por meio da Comissão de Orientação de Fiscalização – COFI, que recebe com frequência dos/as assistentes sociais que trabalham nos municípios da RMM reclamações sobre a ausência de contratos de trabalho, carga horária superior a 30 horas semanais, baixos salários, atraso dos pagamentos, questionamento sobre a imposição por parte do empregador de demandas alheias ao Serviço Social, dentre outras.

Neste sentido, o CRESS procura atender essas demandas por meio de orientações aos profissionais, publicações de notas técnicas, notificações extrajudiciais aos empregadores como forma de garantir os direitos e as prerrogativas profissionais.

Ainda sobre a caracterização dos/as assistentes sociais que trabalham na RMM, uma dimensão relevante que ajuda a caracterizar os/as profissionais é a idade, pois ela nos permite conhecer melhor o perfil desses profissionais. Conforme o gráfico 3, os dados da pesquisa indicam que 53% dos/as assistentes sociais possuem idade entre 26 a 40 anos, o que é um grupo relativamente jovem.

Gráfico 3 – Idade dos/as assistentes sociais participantes da pesquisa



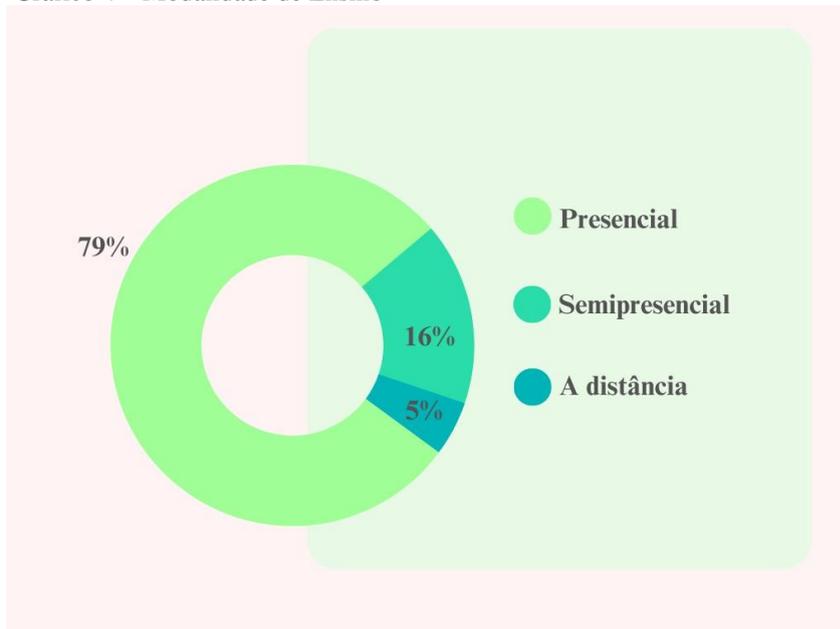
Fonte: Pesquisa de campo – 2022/2023

A pesquisa buscou apreender alguns traços da formação profissional das/os assistentes sociais, que trabalham na RMM. O resultado da pesquisa demonstra predominância de assistentes sociais formados em Instituições de Ensino Superior – IES privadas (79%), visto

que apenas 21% se graduaram em IES pública, um dado que corrobora a constatação de Andrade, Santos e Sousa (2022) quanto ao *boom* do mercado educacional no estado do Amazonas.

No que tange à modalidade do curso, há a predominância de assistentes sociais formados/as no ensino presencial (79%), como podemos observar no gráfico 4, enquanto 21% são oriundos de cursos na modalidade de Ensino a Distância – EaD, semipresencial e totalmente EaD.

Gráfico 4 – Modalidade de Ensino



Fonte: Pesquisa de campo – 2022/2023

Cabe assinalar que o percentual de formandos na modalidade EaD, ainda que baixo, demonstra um crescimento da modalidade, principalmente nos municípios do interior do estado, onde as condições geográficas e econômicas favorecem o crescimento desta modalidade como alternativa, talvez a única para daqueles/as que buscam a formação em Serviço Social.

De acordo com CFESS (2022, p. 49), a expansão dos cursos, presenciais e a distância, vem provocando um processo de renovação dos quadros profissionais, majoritariamente formados em cursos de instituições de ensino superior privadas com fins lucrativos na modalidade presencial.

É importante sinalizar que, no período entre 2001 até 2015, em Manaus havia 8 (oito) instituições de ensino superior privadas com oferta de cursos de Serviço Social presenciais e 1 (uma) pública, o que ajuda a explicar o alto índice de assistentes sociais formados em IES privadas. Quase uma década depois, temos apenas 3 (três) instituições privadas com curso presencial, 1 (uma) pública presencial e 10 (dez) IES com cursos na modalidade EaD no Estado;

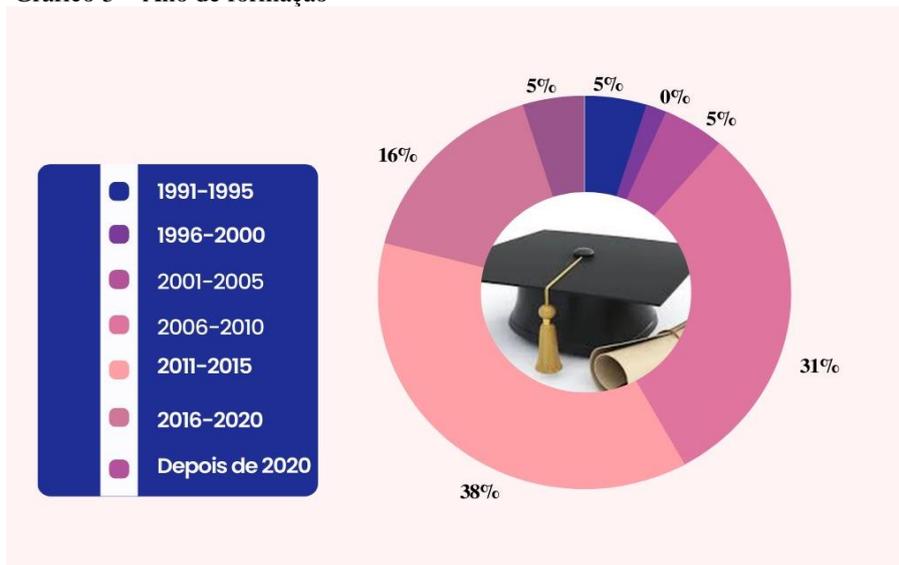
dessas IES, 5 possuem polos ativos em 4 municípios da RMM.

Nas palavras de Andrade, Santos e Sousa (2022, p. 255).

[...] O EaD ganha protagonismo no interior do estado do Amazonas – embora também atue na capital –, chegando a lugares distantes, com baixas mensalidades e com poucos custos para as empresas educacionais, que oferecem as turmas em polos com mínima estrutura física (uma ou duas salas, sem biblioteca, sem espaço para orientações individuais...), poucos recursos humanos e serviços precários (tutores com baixa qualificação, internet de baixa qualidade, demora no esclarecimento das dúvidas etc.).

Quanto ao ano de conclusão do curso de Serviço Social, 85% dos/as assistentes sociais são profissionais formados no período entre 2001 a 2015, anos em que ocorre grande oferta do curso de serviço social, com o crescimento das IES privadas na modalidade presencial, conforme observamos no gráfico abaixo.

Gráfico 5 – Ano de formação



Fonte: Pesquisa de campo – 2022/2023

Conforme o estudo desenvolvido por Andrade, Santos e Sousa (2022, p. 255):

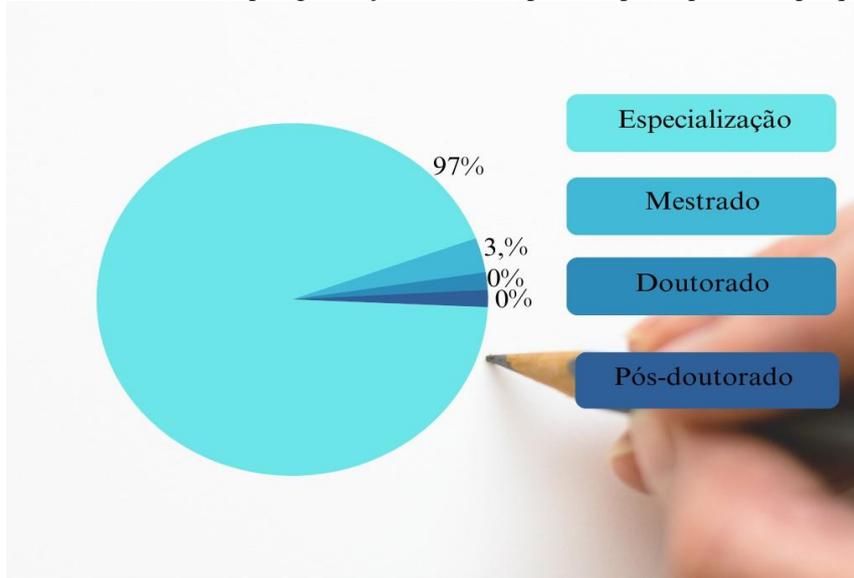
É inegável que a chegada aos anos 2000 nos traz uma nova configuração do Serviço Social brasileiro, favorecida pelo financiamento público do ensino privado via programas governamentais, como Programa Universidade para todos (PROUNI) e Programa de Financiamento Estudantil (FIES), bem como pela introdução da modalidade a distância como alternativa educacional para o Serviço Social.

O resultado da pesquisa quanto ao ano de formação reafirma o aumento da oferta de cursos de Serviço Social nas últimas duas décadas, seja na modalidade presencial ou EaD. É inegável que, no período entre 2001 até 2015, como já mencionado anteriormente, houve o

aumento exponencial da oferta do concurso de serviço social por IES privadas.

No que tange à formação continuada dos/as assistentes sociais, a pesquisa traz o resultado bastante significativo de que 92% possuem pós-graduação e 8% declaram não possuir pós-graduação. Dentre os que possuem pós-graduação, identificamos a prevalência dos cursos de pós-graduação *lato sensu* (especialização) com 97%, e apenas 3% com conclusão de cursos de pós-graduação *stricto sensu* (mestrado), nenhum dos profissionais possuem doutorado e pós-doutorado.

Gráfico 6 – Cursos de pós-graduação realizados pelos/as participantes da pesquisa



Fonte: Pesquisa de campo – 2022/2023

Os resultados apontam que, assim como a graduação, as possibilidades de acesso aos cursos de pós-graduação estão relacionadas à disponibilidade de oferta de cursos de especializações *lato sensu* pelas IES privadas nas modalidades presenciais e EaD, com sede na capital e nos municípios da RMM, que se valem da grande demanda de graduados/as que buscam por qualificação, seja para qualificar o trabalho profissional ou para enfrentar as exigências postas pelo mercado de trabalho. Os cursos *lato sensu* são pagos, e ofertados com maior número de vagas. Já os cursos de pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e doutorado) têm oferta reduzida, pois são oferecidos pelas universidades públicas (federal e estadual) na capital.

Para além dos cursos de pós-graduação, perguntamos aos/as profissionais quanto à realização de cursos de aperfeiçoamento profissional relacionados à área em que trabalha, ao que 67% dos/as assistentes sociais declararam que nos últimos 3 anos realizaram algum curso de aperfeiçoamento profissional, enquanto 33% não realizaram nenhum curso. A tabela abaixo

synthetiza os cursos realizados pelos/as profissionais.

Tabela 2 – Cursos de aperfeiçoamento profissional

CURSOS	Percentual
Gestão e planejamento (gestão pública; gestão de serviços; gestão em Serviço Social)	15%
Saúde (saúde digital; saúde do trabalhador; saúde dos diversos segmentos)	37%
Violência (violência contra a mulher; violência intrafamiliar, violência sexual)	12%
Educação (educação especial, neuropsicopedagogia, informática)	7%
Assistência social (SUAS, população em situação de rua, trabalho ante a Covid)	34%
Trabalho no campo sociojurídico	7%
Gerontologia social	2%
Organização da sociedade civil	2%
Capacitações não especificadas	2%

Fonte: Pesquisa de campo, 2022/2023

Para realização dos cursos de aperfeiçoamento, 54% dos profissionais declararam receber apoio da instituição em que trabalham, enquanto 46% informaram não receber apoio. O apoio da instituição vem por meio de aporte financeiro com pagamento de alimentação, transporte e hospedagem, liberação das atividades laborais sem obrigação de reposição de horas, promoção de cursos pela instituição com vista ao aperfeiçoamento profissional e parceria com IES.

Sabemos que é direito dos/as assistentes sociais o aprimoramento profissional de forma continuada, conforme preconizado no código de ética profissional. Nesse sentido, percebe-se que há o compromisso dos/as profissionais como a continuidade de seu processo formativo e, por conseguinte, com a melhoria dos serviços prestados à população.

Com isso, percebe-se que a RMM é um espaço geográfico diverso, no qual trabalham os/as assistentes sociais, inseridos/as em diferentes políticas e serviços sociais, públicas e privadas, nos quais são desafiados a responder às demandas postas pelos usuários dos serviços, como veremos abaixo.

2.2 Demandas e respostas profissionais: (in)compatibilidade com atribuições e competências profissionais

Os diferentes segmentos de trabalhadores, na busca de sobreviver e de satisfazer suas necessidades imediatas, dirigem à sociedade e/ou ao Estado suas demandas, que tanto podem ser reveladas de maneira objetiva e precisa como ocultas, obscurecidas em razão da sua condição humana alienada, pela complexidade do cotidiano vivenciado na sociedade capitalista, demandas essas que requerem teoria para serem desveladas e apreendidas no seu sentido e alcance (VASCONCELOS, 2015).

O assistente social, ao atuar na intermediação entre as demandas da população, usuária e o acesso aos serviços sociais, coloca-se na linha de ligação das esferas públicas e privadas, como um dos agentes por meio do qual o Estado intervém no espaço doméstico dos conflitos, presentes no cotidiano das relações sociais. Tem-se aí uma dupla possibilidade. De um lado, o exercício do assistente social pode representar uma “invasão da privacidade” através de condutas autoritárias e burocráticas, como extensão do braço coercitivo do Estado ou da empresa. De outro lado, ao desvelar a vida dos indivíduos, pode, em contrapartida, abrir possibilidades para o acesso das famílias a recursos e serviços, além de acumular um conjunto de estudos sociais. O Serviço Social atua numa zona de fronteira entre o público e o privado (IAMAMOTO, 2009).

Para responder às demandas postas pelos trabalhadores, é necessário compreender como e em que circunstâncias essas demandas são manifestadas, como elas chegam aos profissionais que, em nome do Estado, são responsáveis por respondê-las. Como elas são apreendidas e priorizadas por eles no cotidiano de trabalho, sejam elas coletivas, individuais, espontâneas, determinadas, implícitas, explícitas, emergenciais ou imediatas.

De acordo com Vasconcelos (2015), as demandas são apreendidas pelos profissionais de forma fragmentada, individualizada, não como expressões da questão social que atingem não somente indivíduos, mas todos os segmentos da classe trabalhadora, e que só pode ser constatado assimilado, a partir de um estudo teórico-crítico, que articule as relações e mediações fundamentais entre demandas individuais e históricas da classe trabalhadora.

Portanto, sem uma análise crítica da realidade/sociedade, os profissionais se mostram incapazes de apreender às demandas espontâneas/imediatas nas suas origens, determinações e causalidade, assim, como as necessidades essenciais – individuais e coletivas que elas apresentam e manifestam.

Para Vasconcelos (2015), só o processo dialético proporcionaria o entendimento de demandas substantivas, de demandas que dão origem e determinam/condicionam as demais, podendo ser apreendidas e reveladas quando se voltam para a origem e natureza das demandas espontâneas e imediatas. Pois, na complexidade que se apresenta a dinâmica social, e no inevitável controle das massas, as demandas substantivas dos/as trabalhadoras precisam ser ocultadas, e são invisibilizadas e obscurecidas pelas demandas espontâneas e urgentes, cujas respostas vêm de forma corretiva.

Neste contexto, os/as assistentes sociais que trabalham, principalmente, executando políticas sociais, em diferentes espaços ocupacionais, almejam garantir, de algum modo, respostas às necessidades sociais imediatas que se materializam em diferentes demandas

(aparentes ou não aparentes) e que exigem respostas urgentes e nem sempre qualificadas. Desse modo, as demandas substantivas da classe trabalhadora/usuária são adiadas enquanto são priorizadas as demandas espontâneas e imediatas, que devem ser respondidas pelos profissionais, porém deve-se pensar mecanismos e estratégias para instituir uma conexão entre essas demandas. Vasconcelos (2015. p. 520) ressalta que:

apreender as diferentes conexões entre as necessidades substantivas e essenciais dos/as trabalhadores/as e necessidades priorizadas tanto pelas instituições/profissionais como pelas demandas dos próprios trabalhadores requer lançar mão e socializar instrumentos teórico-críticos de análise, na medida da possibilidade de cada um, o que, de partida, favorece condições para que tenha início/se dê continuidade a um processo que necessita ser sistemático e contínuo, de resgate da condição de sujeito nos processos institucionais.

Sabemos que a concretização das políticas sociais pode acontecer de diferentes maneiras e que, portanto, dependendo do encaminhamento escolhido, poderão ocorrer importantes tensões e/ou desafios ao trabalho profissional, em termos de demandas e respostas profissionais, uma vez que as instituições, tanto públicas como privadas, não se planejam para atender demandas dos/as trabalhadoras, frente à lógica e à dinâmica da sociedade capitalista pautada na desigualdade social e nas relações sociais que se configuram a partir das transformações sócio-históricas.

A pesquisa buscou identificar junto aos/as assistentes sociais quem são os principais demandantes do seu trabalho profissional, e o resultado foi que 80% das demandas recebidas pelos/as assistentes sociais são postas pelos usuários e 20% são advindas de seus empregadores.

Outro questionamento foi quanto à existência de requisições incompatíveis com as atribuições e competências profissionais previstas na Lei 8.662/1993. Dentre os respondentes, 49% referiram que raramente recebem, enquanto 23% responderam que frequentemente recebem demandas alheias às atribuições e competências profissionais, 28% responderam que não recebem esse tipo de demandas. Se somarmos aqueles que recebem demandas raramente e frequente, temos um total de 72%, que é um percentual altíssimo, revelador do desconhecimento dos diferentes sujeitos quanto ao que é Serviço Social e o que lhe compete, porque acabam sendo requeridas ações totalmente alheias às atribuições previstas na legislação.

Quanto à origem das demandas consideradas indevidas pelos/as assistentes sociais, 27% vêm dos usuários, 29% são demandadas pelos gestores das instituições, 28% por outros profissionais da instituição e 16% por instituições externas.

Destacamos aqui algumas demandas alheias ao serviço social recebidas pelas/as assistentes sociais oriundas de usuários, de gestores, outros profissionais e até mesmo

demandadas por instituições externas a qual o profissional desenvolve seu trabalho.

Quadro 1 – Demandas alheias à profissão

Demandantes	Tipo de demandas
Usuários/as	Agendamento de consulta, dispensação de medicação, solicitação de transportes, marcação de exames, cessão de benefícios, exames, consultas, liberação de alimentação, assistência jurídica, solicitação de medicamentos, sondas, fórmula infantil, fraldas, ajuda financeira, passagens e outros.
Gestores	Notificação de casos de covid, produção e assinatura de documentos de outros profissionais, regulação de pacientes, resposta a demandas de outras instituições, acompanhamento de paciente familiar de político, viabilização e orientação quanto aos escaninhos médicos, demandas profissionais específicas ligadas diretamente ao setor de enfermagem, setor de psicologia e setor de pedagogia e a coordenações de cursos, triagem de alimentação, remoção de pacientes, altas de pacientes.
Outros profissionais	Preenchimento de declaração de nascido vivo, agendamentos de consultas, transferências de pacientes, organização de documentação médica para autorização de cirurgia, preenchimento de formulário, emissão de declaração de comparecimento em outros serviços, solicitação de oxigênio para domicílio, medicamentos, sondas, fraldas, passagens, remoção de pacientes, triagem de alimentação.
Instituições externas	Realização de perícia de usuários não atendidos pela política em que trabalha, verificação de demanda de auxílio Brasil por assistente social da saúde, levantamento de dados e informações sobre a produção de produtos agroecológicos e orgânicos.

Fonte: Pesquisa de campo, 2022-2023.

Quanto ao atendimento das requisições indevidas requeridas aos/as assistentes sociais nos diferentes espaços sócio-ocupacionais, apontadas na pesquisa, vejamos na tabela 3 o posicionamento dos/as profissionais em relação à estas requisições.

Tabela 3 – Postura ante as requisições incompatíveis com as atribuições privativas

Responsáveis pelas requisições	Atendimento sem questionamentos	Não atendimento	Questionamento com obrigação de atender
Usuários	25%	52%	23%
Gestores	16%	46%	38%
Outros profissionais	18%	59%	23%
Instituições externas	17%	62%	21%

Fonte: Pesquisa de campo, 2022/2023

Ao analisarmos as respostas dos/as profissionais, é relevante o percentual em relação ao não atendimento das requisições indevidas que chegam ao serviço social, o que nos mostra que os/as profissionais dispõem de autonomia profissional e conseguem identificar e compreender os riscos que podem correr ao responder tais requisições. Entretanto, não podemos deixar de destacar o percentual apresentado quanto àqueles que questionam, mas são obrigados/as a responder (38%), principalmente quando a requisição vem dos gestores e 21% obrigados a responder demandas emanadas por instituições externas. Podemos observar aqui a prevalência da interferência dos empregadores no fazer profissional.

Outro dado que deve ser analisado é o percentual dos/as profissionais que atendem às requisições sem fazer questionamentos, principalmente quando as requisições vêm de usuários. Percebemos que, apesar de reconhecer que a requisição é indevida, ainda assim esta é realizada pelo/a profissional.

Cabe aqui preconizar o impedimento ético que o/a assistente social possui ao assumir tarefas para as quais não esteja capacitado pessoal e tecnicamente, nos termos do artigo 4º, alínea f, do Código de ética profissional dos/as Assistentes Sociais, assim como aquelas que requerem uma formação técnica específica de outros profissionais e que não estão contempladas na formação profissional do/a Assistente Social.

Ainda no que concerne às respostas às requisições indevidas, daqueles/as profissionais que se posicionam pelo não atendimento das demandas, 21% responderam que sofrem represálias por parte dos empregadores por se recusarem a responder às demandas indevidas e 79% não receberam nenhum tipo de represália.

As requisições indevidas historicamente estão presentes no trabalho dos/as assistentes sociais, e implicam diretamente no fazer profissional e na vida das pessoas destinatárias dos serviços prestados pelos/as assistentes sociais. Para o enfrentamento dessas requisições, alguns profissionais recorrem ao CRESS com objetivo de buscar instrumentos que possam subsidiá-los/as. A respeito desse contato com o CRESS, 69% responderam que já solicitaram orientação/intervenção do CRESS e foram atendidos/as, 21% buscaram o CRESS e não foram atendidos/as e 6% não procuraram o CRESS.

Dentre os/as assistentes sociais que buscaram atendimento do CRESS/AM, questionamos quanto ao tipo de orientação e/ou intervenção dadas pelo CRESS, cujas respostas estão reunidas na tabela abaixo:

Tabela 4 – Orientações ou intervenções adotadas pelo CRESS

Atendimentos recebidos pelos profissionais por parte do CRESS	Percentual
Orientação sobre atribuições e competências	48%
Orientação sobre salário e carga horária	17%
Visita técnica à instituição	9%
Não especificado o atendimento dado pelo CRESS	9%
Orientação via telefone (conteúdo da orientação não especificado)	7%
Orientação sobre supervisão de estagiários	7%
Orientação sobre espaço privativo para atendimento	7%
Orientação sobre desagravo público	2%

Fonte: Pesquisa de campo, 2022/2023

Matos (2015) destaca que o atendimento a essas demandas alheias ao Serviço Social pode descaracterizar as atribuições privativas, e as respostas a essas demandas, por parte dos/as assistentes sociais, estão postas no conjunto de suas possíveis competências. Logo, essa ação

não lhe é exclusiva.

No trabalho cotidiano, os/as assistentes sociais respondem às requisições socioinstitucionais, às demandas dos/as usuários/as (fundamentalmente, os segmentos pauperizados da classe trabalhadora), e às exigências da própria profissão. Mas, para dar respostas a essas requisições e demandas vinculadas às expressões da questão social, os assistentes devem acionar os recursos socioinstitucionais e os recursos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos que fundamentam o trabalho profissional. Reforçando esse argumento, o CFESS (2011) afirma que seu exercício exige competências que vão desde o reconhecimento crítico de necessidades sociais não contempladas no campo dos direitos até a formulação e gestão de políticas sociais e formas de mobilização e organização política.

As demandas que são dirigidas ao Serviço Social são demandas espontâneas e imediatas⁷, em uma realidade tão complexa e em constante mutação. Nesse bojo, é difícil para o/a assistente social acompanhar, apreender e priorizar as demandas explícitas – que estão aparentes ao cotidiano profissional. Mais desafiador ainda é priorizar as demandas implícitas e demandas ocultas⁸, como nos ensina Vasconcelos (2015).

Para responder às demandas que chegam ao Serviço Social, Guerra et al. (2016, s.p.) sublinha que é necessário que o profissional corresponda a um determinado perfil. Tal perfil é formado e forjado tanto na formação profissional quanto no e pelo mercado de trabalho. Esse perfil recebe os influxos das transformações societárias, oriundas da reestruturação produtiva, do tipo de Estado e de suas formas de intervenção para o enfrentamento da chamada “questão social”, da sociabilidade que se conforme no espírito desse tempo histórico.

Corroborando com Guerra, Yamamoto (2007, p. 49) destaca que,

Exige-se um profissional qualificado, que reforce e amplie a sua competência crítica; não só executivo, mas que pensa, analisa, pesquisa e decifra a realidade. Alimentado por uma atitude investigativa, o exercício profissional cotidiano tem ampliadas as possibilidades de vislumbrar novas alternativas de trabalho nesse momento de profundas alterações na vida em sociedade. O novo perfil que se busca construir é de um profissional afinado com a análise dos processos sociais, tanto em suas dimensões macroscópicas quanto em suas manifestações quotidianas; um profissional criativo e inventivo, capaz de entender “o tempo presente, os homens presentes, a vida presente” e nela atuar, contribuindo, também para moldar os rumos de sua história.

⁷ “Demandas espontâneas: Apresentadas à instituição/Serviço Social diretamente pelos/as usuários/as por vezes relacionadas à política social que busca oferecer respostas à necessidade identificadas pelos/as usuários/famílias como mais urgentes [...]. Demandas imediatas: consideradas mais ou menos claras, mais impositivas frente a necessidades urgentes e emergenciais, aprendidas e enfrentadas de forma isolada e fragmentada” (VASCONCELOS, 2015, p. 523 e 526).

⁸ “Demandas implícitas: contidas, subentendidas nas manifestações dos/as usuários/as, mas não admitidas nem percebidas por eles, e frequentemente pelos/as profissionais [...]. Demandas ocultas: obscurecidas, escondidas, encobertas, postergadas, frente à necessidade da exploração do trabalho e dos interesses de acumulação e dominação, por parte da burguesia, por isso desconhecida e/ou ignoradas pelos/as usuários/as e por parte dos/as profissionais/equipes” (VASCONCELOS, 2015, p. 525-526).

Na mesma medida, Matos (2015, p. 685) pontua que o cotidiano é o espaço das respostas imediatas em todas as esferas da nossa sociabilidade, inclusive as relativas ao trabalho. Logo, se estivermos mais qualificados(as), daremos, no trabalho, respostas melhores. Se efetivamente internalizarmos os valores do projeto ético-político, que são emancipatórios, daremos respostas emancipatórias para a “dureza” do dia a dia – que naturaliza a desigualdade social, estimula o preconceito, desqualifica os indivíduos fora do padrão dominante etc. –, tanto no trabalho como nas outras esferas da sociabilidade.

Segundo Vasconcelos (2015), somente aqueles profissionais que conscientemente tomam o projeto profissional como referência podem assumir o compromisso de criar as condições para ampliar o segmento que escolha conscientemente essa direção e participar ativamente do processo que transforme o projeto profissional em realidade junto aos trabalhadores/usuários, com a criação de recursos e meios técnico-operativos capazes esclarecer e responder as demandas.

Ainda de acordo com a autora,

Sem instrumental teórico que possibilite apreender as reais demandas dos trabalhadores/usuários, demandas históricas, mediatas, que respondem pela formação daquele homem completo, livre, emancipado, ou seja, demandas por formação humana, mobilização, organização, controle social, são ignoradas no cotidiano profissional. Na medida em que os atendimentos são pautados pelas demandas imediatas, emergenciais, que estão aparentes, relacionadas à própria continuação da vida (VASCONCELOS, 2015, p. 351).

Concordamos com a autora que, no cotidiano profissional – frente às condições às quais estão submetidos, sejam estruturais e/ou técnicas – os/as assistentes sociais realizam seu trabalho com vista a atender às demandas imediatas que chegam até eles/as oriundas dos/as usuários/as e da instituição, e exigem uma resposta imediata, deixando de atender àquelas demandas que estão ocultas e reprimidas por não se encontrarem visíveis na aparência do real. Guerra (2016, s.p.) considera que desvelar as demandas é “condição para apreender as mediações que vinculam as ‘reais necessidades’ dos processos sociais da sociedade burguesa constituída com as exigências colocadas pelo mercado de trabalho profissional”.

Conforme atenta Iamamoto (2009), embora o/a assistente social tenha uma relativa autonomia na condução de seu trabalho, o que lhe permite dar uma direção social a suas atividades profissionais, há interferência do empregador no estabelecimento das atividades que devem ser realizadas e metas a serem atingidas. Os empregadores detêm o poder de impor as atribuições e competências específicas requeridas aos/as assistentes sociais, também usam desse poder para definir as relações de trabalho e as condições de sua realização como salário,

jornada, ritmo e intensidade do trabalho, direitos e benefícios, oportunidades de capacitação e treinamento, o que incide no conteúdo e nos resultados do trabalho.

Assim, as condições de trabalho e relações sociais em que se inscreve o/a assistente social articulam um conjunto de mediações que interferem diretamente na sua ação profissional e nas respostas às demandas que lhe chegam, sejam oriundas de seus empregadores e/ou das/os usuárias/os. Cabe aqui destacar que, em razão dessas condições, o/a assistente social por vezes acaba por realizar atividades que são alheias às atribuições e competências profissionais, as quais vão sendo incorporadas ao fazer profissional e executadas sem a devida reflexão quanto à pertinência ou não de sua realização pelo serviço social.

Portanto, para melhor compreensão da dinâmica do trabalho profissional no atendimento às demandas e respostas profissionais, valemo-nos das pontuações de Guerra et al. (2016), Matos (2015) e Yamamoto (2012) quanto às definições de atribuições e competências profissionais.

Segundo Guerra et al. (2016, s.p), as atribuições e competências profissionais indicam a sua natureza, seu lugar na divisão social e técnica do trabalho, sua funcionalidade ao Estado e suas estratégias de responder à crise do capital, a peculiar maneira de inserção da profissão nos serviços, o perfil esperado, conhecimentos, habilidades, valores que estão sendo requeridos nos profissionais.

Para Matos (2015), as atribuições e competências profissionais estão relacionadas à afirmação da profissão nos diferentes segmentos da sociedade, e tudo que potencialmente pode ser desenvolvido no trabalho profissional. Ainda de acordo com o autor, a profissão ganha legitimidade a partir das respostas emitidas aos seus usuários e aos seus empregadores. As atribuições e competências devem ser refletidas, considerando os interesses que envolvem o trabalho profissional.

Yamamoto (2012) destaca que as atribuições são prerrogativas exclusivas da profissão, enquanto as competências profissionais expressam a capacidade que o profissional tem para dar resolutividade às demandas, ainda que não sejam exclusivas do serviço social. Assim como Matos (2015), a autora ressalta que as atribuições e competências profissionais precisam ser apreendidas no bojo das mudanças no padrão de gestão e organização do trabalho, que trazem alterações nas formas como os profissionais se articulam com seus empregadores.

Terra (1998), por meio do parecer jurídico 12/1998, define atribuições privativas como aquelas que estão diretamente ligadas à profissão, como atribuições privativas e competências como aquelas ações que os/as assistentes sociais podem realizar, mas que não lhe são exclusivas. Assim, na defesa das prerrogativas profissionais, o Conjunto CFESS/CRESS vem

desenvolvendo ações no sentido de demarcar as atribuições privativas e competências profissionais, bem como atividades que levem à reflexão acerca da profissão e do trabalho profissional (MATOS, 2015).

A pesquisa com assistentes sociais da RMM nos revela que os espaços sócio-ocupacionais são atravessados por embates e desafios, que impõem a necessidade de o/a profissional saber exatamente quais são suas prerrogativas profissionais, de modo a defendê-las com segurança. Nesse processo, o CRESS/AM, enquanto órgão fiscalizador e orientador, cumpre importante responsabilidade na orientação direta aos profissionais e intervenção junto aos empregadores, na defesa da profissão.

2.3 Condições e relações de trabalho dos/as assistentes sociais na Região Metropolitana de Manaus e as requisições ao CRESS/AM

As mudanças ocorridas no mundo do trabalho incidem no exercício profissional dos/as assistentes sociais, independentemente do espaço sócio-ocupacional onde estes estejam inseridos/as, impactando não apenas as condições materiais, mas também a sua sociabilidade, tendo em conta a degradação das políticas sociais, lugar onde os/as assistentes sociais atuam na efetivação dos serviços ofertados.

No que tange à relação do Serviço Social com o trabalho, a partir das considerações de Piana (2009), verificamos que o desenvolvimento do capitalismo cria o fundamento necessário à institucionalização da profissão. A chamada “questão social”⁹ manifesta-se por meio de vários problemas sociais (fome, desemprego, violência e outras) que exigem do Estado e do empresariado uma ação mais efetiva e organizada. A demanda do trabalho profissional (assistente social), portanto, vem no bojo de uma demanda apresentada pelo setor patronal e pelo Estado.

Para a autora, o/a assistente social, em sua intervenção como trabalhador assalariado, vivencia uma tensão entre autonomia profissional e sua condição de trabalhador junto aos seus empregadores, os quais definem os limites e as possibilidades de ação, interferindo diretamente na consolidação do projeto ético-político, quando delimitam os recortes da questão social, as funções e atribuições profissionais, bem como determinam as condições materiais, humanas, financeiras e institucionais para o exercício de suas práticas.

Sublinha-se que o trabalho do/a assistente social nas políticas sociais insere-se

⁹ Conjunto de expressões que se apresentam em diferentes aspectos econômico, políticos e culturais que definem as desigualdades sociais (IANNI, 2004).

majoritariamente no setor de serviços, sobretudo nos serviços voltados para as demandas coletivas de reprodução social. Cabe destacar que a perspectiva da modernização, da gestão administrativa, da lógica da produtividade e da redução de custos, tem impactado diretamente no aparato organizacional estatal responsável pelos serviços sociais. Tais mudanças se expressam na forma de definir e gerir as políticas públicas, assim como nas relações e condições de trabalho dos/as assistentes sociais.

Almeida e Alencar (2011) expõem que o trabalho do/a assistente social integra processos de trabalho coletivo no âmbito de instituições públicas, privadas e terceiro setor, que prestam diretamente serviços sociais ou atuam nos processos de assessoramento, planejamento, controle e intermediação das políticas públicas, garantindo a autonomia técnica do trabalho profissional, por se tratar de uma profissão regulada por um Código de Ética e por conselho profissional, sustentada em projeto ético-político.

Nesta perspectiva, as ações profissionais são determinadas pelas dinâmicas do trabalho, do Estado e da sociedade civil que impactam sobremaneira nas formas de regulação do mercado de trabalho profissional, já que o Estado, além de ser o maior empregador, tem a função destacada nos processos de operacionalização das políticas públicas, como expressão das estratégias de enfrentamento da questão social.

Cabe salientar que as condições e relações de trabalho dos/as assistentes sociais no âmbito das políticas públicas dependem, sobremaneira, do perfil adotado pelo Estado, em relação à execução das políticas públicas e da extensão dos direitos sociais, da constituição e distribuição do fundo público e da capacidade tecnológica das políticas públicas. Esses fatores são determinantes para fixação das formas de ingresso/contratação dos trabalhadores nas políticas públicas. É sabido que, historicamente, a forma de inscrição do/a assistente social na esfera pública se dava via concurso público, porém essa realidade tem se modificado, passando a inserção deste profissional a se dar via contratos temporários e cargos comissionados efetivados pelo próprio Estado e via terceirização.

Para Raichelis (2020), a terceirização é uma das principais formas de flexibilização do trabalho, que descaracteriza e oculta o vínculo entre empregador/a e empregado/a que regula o direito trabalhista. Além disso, uma característica da terceirização, como poderoso instrumento de redução de custos com a força de trabalho, é o fato de os contratos deixarem de ter natureza trabalhista e passarem a ser civis ou mercantis. Destacamos aqui, como exemplos de terceirização, os contratos de prestação de serviços por instituições públicas e/ou privadas.

Outra modalidade de contrato que fragiliza as condições e relações de trabalho é o contrato temporário, modalidade utilizada com frequência pelas instituições públicas e da

sociedade – OSC para contratação de assistentes sociais que trabalham diretamente na execução das políticas sociais.

Conforme dados coletados pela COFI (CRESS, 2019), a inserção dos/as assistentes sociais nos espaços sócio-ocupacionais, em sua maioria, acontece por meio de contratos temporários, tendo como principal contratante o setor público municipal e estadual, como no caso da educação e saúde, em que a gestão e a oferta do serviço são compartilhadas entre o Estado e o município.

Quando recorremos aos dados da fiscalização realizada pelo CRESS/AM em 2019 na Região Metropolitana de Manaus, temos os seguintes resultados relacionados ao tipo de vínculo de trabalho: dos/as 154 assistentes sociais entrevistadas/os pela COFI, 83% são contratos temporários, 9% estatutários, 3% comissionados, 3% voluntários, 1% celetistas e 1% sem qualquer tipo de contrato.

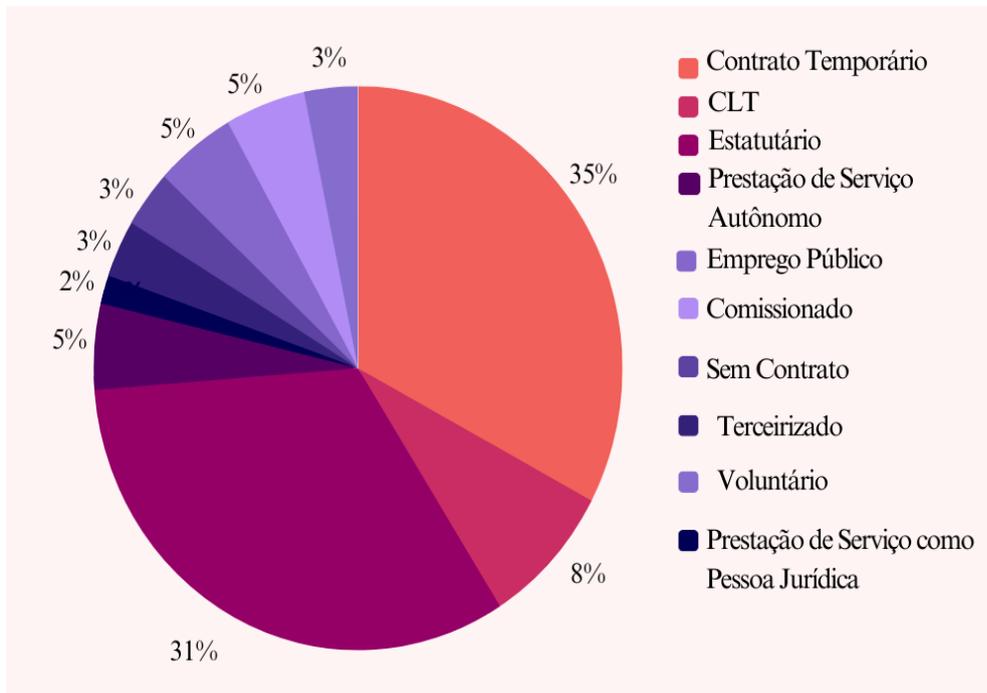
A prevalência de vínculo por meio de contrato temporário, seja no setor público ou privado, nos municípios da Região Metropolitana de Manaus se dá em razão da ausência de concurso público, desmonte das políticas sociais e pelos impactos trazidos pela reforma trabalhista. Vale destacar que tais características apareceram também na pesquisa sobre o *perfil de assistentes sociais no Brasil: formação, condições de trabalho e exercício profissional*, no período de 2016-2019 (CFESS 2022), a qual traz os seguintes resultados: dos 1.216 profissionais do Amazonas que responderam à pesquisa, 24% são estatutários, 15% são contratados por meio de contratos temporários, 14% são celetistas e 9% estão em cargos comissionados.

O impacto desses tipos de vínculos pode ser observado na dificuldade da continuidade da prestação dos serviços sociais, na rotatividade dos/as profissionais, nos baixos salários, na ausência das condições objetivas de trabalho e nas frágeis relações de trabalho.

A situação apontada pela COFI em 2019, no que tange aos tipos de vínculos de trabalho, foi corroborada pelos dados de nossa pesquisa. Conforme o gráfico 7, somente 34% dos/as profissionais são estatutários/as ou possuem emprego público, o indica que 66% estão com vínculos que não asseguram estabilidade, havendo aqueles que sequer possuem direitos trabalhistas.

Em relação à natureza dos vínculos contratuais, mesmo o Serviço Social sendo considerado como uma profissão liberal, os/as assistentes sociais exercem seu trabalho majoritariamente como assalariadas/os de instituições públicas e privadas que operacionalizam políticas e serviços sociais.

Gráfico 7 – Tipos de vínculos de trabalho



Fonte: Pesquisa de campo – 2022/2023.

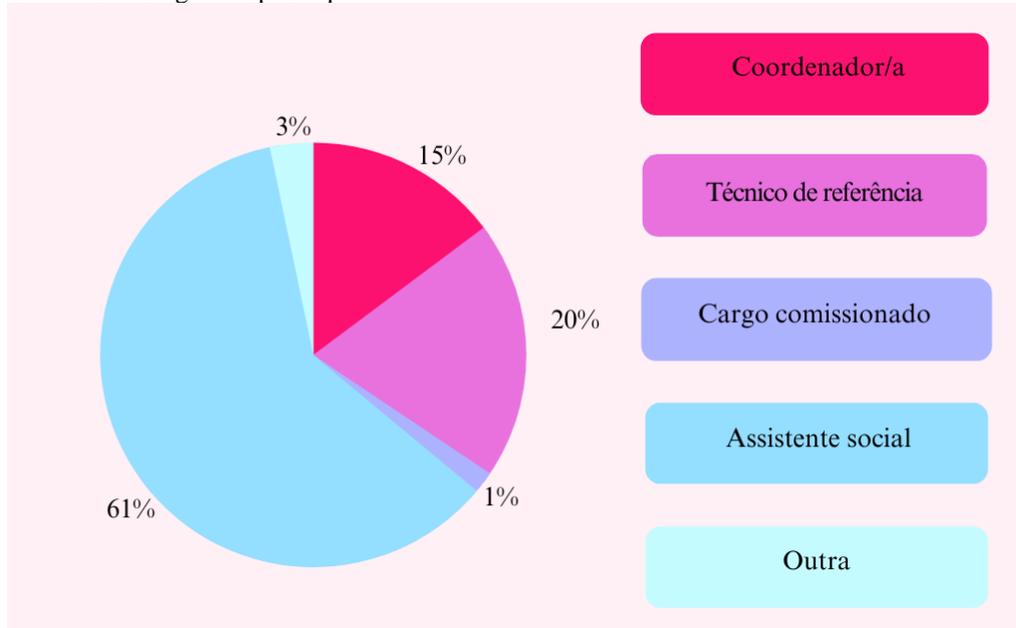
Embora pareça irrisório, chama a atenção a existência do percentual de profissionais em prestação de serviço como pessoa jurídica. Essa nova forma de contratação é apontada por Raichellis (2020) como uma forma de terceirização que vem se expandindo aceleradamente no cenário brasileiro, as chamadas personalidades jurídicas ou a “pejotização” das relações de trabalho. No caso do Serviço Social, caracteriza-se como aquelas empresas sem empregados/as, ou seja, “empresas do eu sozinho”, profissionais que vendem sua força de trabalho por meio dessa modalidade e passam a realizar atividades que eram desenvolvidas por trabalhadores/as assalariados/as contratados/as diretamente pelas empresas privadas e instituições públicas.

Essa exigência da constituição de pessoa jurídica pelos empregadores para contratação de profissionais, segundo Raichellis (2020, p. 27), “funciona, em geral, para descaracterizar a relação de emprego e, assim, burlar a aplicação da legislação trabalhista, o que faz diminuir os custos com a força de trabalho e a carga tributária sobre os contratantes, e aos/as trabalhadores/as, são sonegados os mais elementares direitos do trabalho”.

Arelado aos tipos de vínculos estão os cargos ocupados pelos/as assistentes sociais nos espaços sócio-ocupacionais, o resultado da pesquisa traz uma predominância de profissionais ocupando cargo de assistente social, conforme podemos observar no gráfico 8: 61% dos/as profissionais declaram ser contratados/as como assistentes sociais. Outro dado significativo é dos/as assistentes sociais contratados/as no cargo de técnico de referência. Sublinha-se que, ao assumir esses cargos, os/as profissionais por vezes abrem mão da identidade profissional de

assistente social, embora assumindo a nomenclatura genérica técnico de referência desempenhem efetivamente aquelas atribuições preconizadas na Lei de Regulamentação da Profissão.

Gráfico 8 – Cargos ocupados pelos/as assistentes sociais



Fonte: Pesquisa de campo – 2022/2023.

Chama atenção o percentual de assistentes sociais ocupando o cargo de coordenador/a nas instituições, sejam públicas ou privadas. Sabemos que a coordenação é uma competência profissional, sendo a ocupação desses cargos por assistentes sociais um avanço na apropriação e ampliação dos espaços ocupacionais, desmistificando o discurso que o Serviço Social só acontece se estiver na ponta dos serviços. Na esteira desse processo, o/a assistente social, quando atuante em coordenação ou gestão, tem por vezes invisibilizado a profissão ao entender que por estar ocupando tais cargos não está em exercício profissional, chegando a solicitar cancelamento de seu registro profissional junto ao CRESS, com a justificativa de que “são coordenadores e não assistentes sociais”. No caso do cargo comissionado referido, a profissional concursada para o cargo original de assistente social exerce uma função gratificada de gestão.

A esse respeito, chamamos atenção para a Resolução CFESS nº 572/2010 que trata da obrigatoriedade de registro nos Conselhos Regionais de Serviço Social pelos/as assistentes sociais que exerçam funções ou atividades de atribuição do/a assistente social, mesmo que contratados sob a nomenclatura de cargo genérico. ratificando a importância da manutenção da identidade profissional também nestes cargos.

Art. 4º. O profissional que exercer funções, atividades ou tarefas de atribuição do assistente social, nos termos dos artigos 4º e 5º da Lei nº 8.662/93, está obrigado a se inscrever no CRESS da jurisdição de sua área de atuação, independente da designação ou nomenclatura do cargo genérico, ou função de contratação profissional (CFESS, 2010).

Cabe aqui destaque ao cargo comissionado, ainda que com um percentual irrisório diante dos demais, que é uma nomenclatura bastante utilizada pelo setor público, tanto estadual quanto municipal na contratação de assistentes sociais. Essa modalidade de contrato evidencia a precarização das condições de trabalho, principalmente no atendimento das normativas que regulam a profissão.

Outra situação relacionada às condições de trabalho dos/as assistentes, identificada na pesquisa diz respeito ao lugar de execução de seu trabalho. Foi questionado aos/as profissionais se eles/as possuem um espaço específico para o desenvolvimento das atividades profissionais, ao que 77% dos/as respondentes informaram possuir, já 23% declararam não dispor de espaço específico para o Serviço Social, desenvolvendo suas atividades em salas compartilhadas com outros profissionais (sala da equipe multiprofissional do Núcleo de Atenção à Saúde da Família, sala da gerência da vigilância da saúde do trabalhador, sala da equipe psicossocial escolar, sala da vigilância epidemiológica, sala do programa saúde na escola).

Certamente, esses dados evidenciam as mudanças ocorridas no mundo do trabalho na sociedade capitalista, que influenciam diretamente nas relações e condições de trabalho, tendo como consequências os baixos níveis de remuneração. Os dados da pesquisa acerca da remuneração dos/as assistentes sociais que trabalham na RMM, expostos no gráfico 9, demonstram que a maior porcentagem de rendimento se situa na faixa entre 2.424,00 a 3.636,00. Salários acima de 6 mil reais são a realidade de apenas 11% dos/as assistentes sociais. Ainda que a profissão esteja cada vez mais inserida nos municípios, especialmente nos de pequeno e médio porte, como é o caso da Região Metropolitana de Manaus, ainda é muito incipiente o reconhecimento e a garantia das relações e condições de trabalho dos/as assistentes sociais.

Gráfico 9 – Faixa salarial



Fonte: Pesquisa de campo – 2022/2023

Os dados revelam um processo de degradação do nível salarial e desvalorização da profissão, que se insere no processo mais amplo de precarização das condições de trabalho da classe trabalhadora, ainda que façam parte do segmento de profissionais qualificados/as com nível de formação universitária, e com qualificação técnica. Se somarmos os percentuais, identificaremos que 23% dos profissionais recebem salário inferior a R\$ 2.500,00. Como não há regulamentação de piso salarial no estado, as instituições ditam o valor que querem pagar. Em relação ao valor da remuneração, 62% os/as profissionais declaram que sua remuneração não é coerente com as atividades desenvolvidas, já 38% informam que a remuneração recebida é compatível com as atividades desenvolvidas.

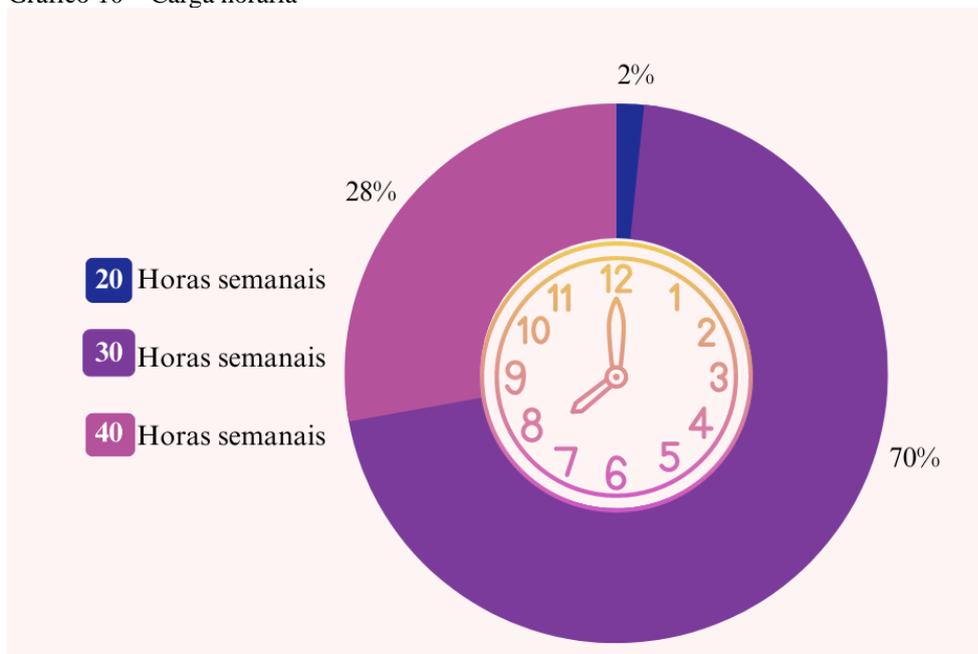
Decerto que essas mudanças refletem e reconfiguram o trabalho dos/as assistentes sociais, que têm nas políticas públicas sua mais ampla inserção. Segundo Raichelis e Arregui (2021, p. 143), atingem o núcleo das atribuições e competências profissionais e desencadeiam inúmeras pressões e tensões aos(às) assistentes sociais nos diferentes espaços de trabalho. A autora destaca ainda que:

No que se refere às condições e relações de trabalho, assistentes sociais, na condição de trabalhadores(as) assalariados(as), são submetidos(as) aos mesmos processos de degradação e violação de direitos que sofre o conjunto da classe trabalhadora, no interior da heterogeneidade que a caracteriza. Dentre esses processos, ao lado do(a) servidor(a) público, estatutário com contrato regido por regime jurídico próprio (profundamente atacado nesse momento), encontramos os mais variados vínculos

contratuais, entre os quais: os chamados PJs ou “pejotização” no jargão da área; a terceirização; o trabalho temporário; o trabalho em tempo parcial, por tarefa, por projeto; o trabalho intermitente, entre outros (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p 144).

Todo esse processo marcado pelas ações objetivas do capitalismo contemporâneo reflete no Serviço Social, levando o/a assistente social a vivenciar em seu cotidiano de trabalho o contexto da precarização como os baixos salários, a não garantia da jornada semanal de 30 horas, como podemos observar no gráfico 10, no qual 28% dos/as profissionais que participaram da pesquisa declararam trabalhar 40 horas semanais. Esse percentual, ainda que baixo, deve ser considerado, pois, reflete a não adesão por parte de alguns empregadores à Lei 12.317/2010, que garante desde 2010 carga horária de 30 horas semanais as/aos assistentes sociais.

Gráfico 10 – Carga horária



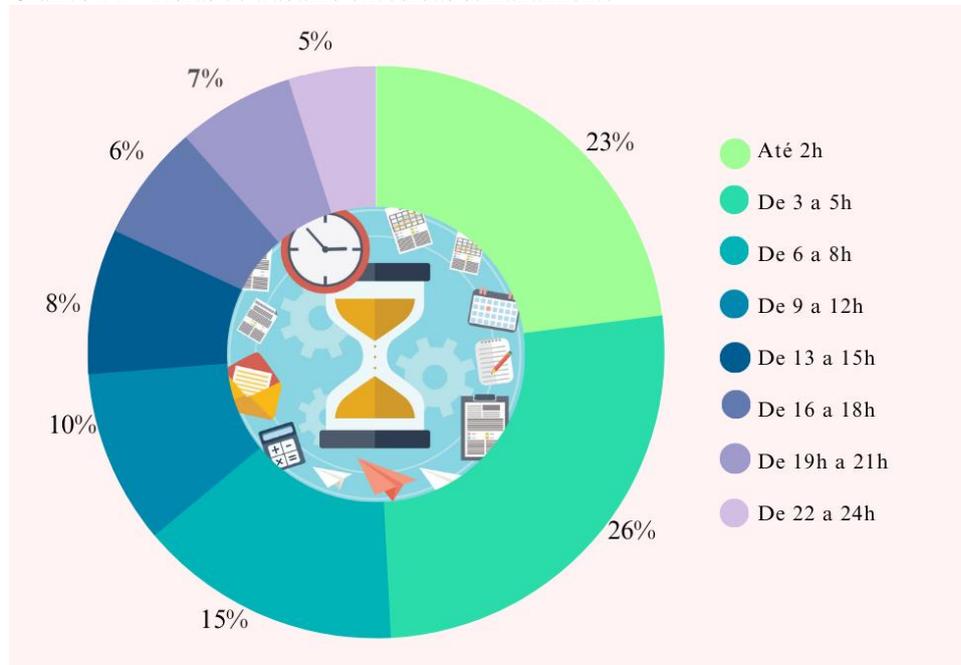
Fonte: Pesquisa de campo – 2022/2023

A pesquisa buscou identificar junto aos/as profissionais como é distribuída a carga horária de trabalho, ao que 84% dos/as assistente sociais relataram trabalhar de segunda à sexta, enquanto 16% trabalham como plantonista. Outro aspecto em relação à carga horária de trabalho que se buscou saber foi quanto às horas excedente de trabalho, sendo perguntado aos/as profissionais se, para os atendimentos das demandas postas ao serviço social, eles/as ultrapassam a carga horária de trabalho, ao que 39% responderam que frequentemente ultrapassam a hora de trabalho, 36% raramente e 25% não ultrapassam o horário de trabalho.

No gráfico 11, podemos observar que 64% dos/as assistentes sociais extrapolam entre

2 a 8 horas a carga horária de trabalho durante a semana. Esse percentual reflete a sobrecarga de trabalho que os/as profissionais vivenciam em razão do aumento das demandas e do quadro reduzido de profissionais nas instituições empregadoras.

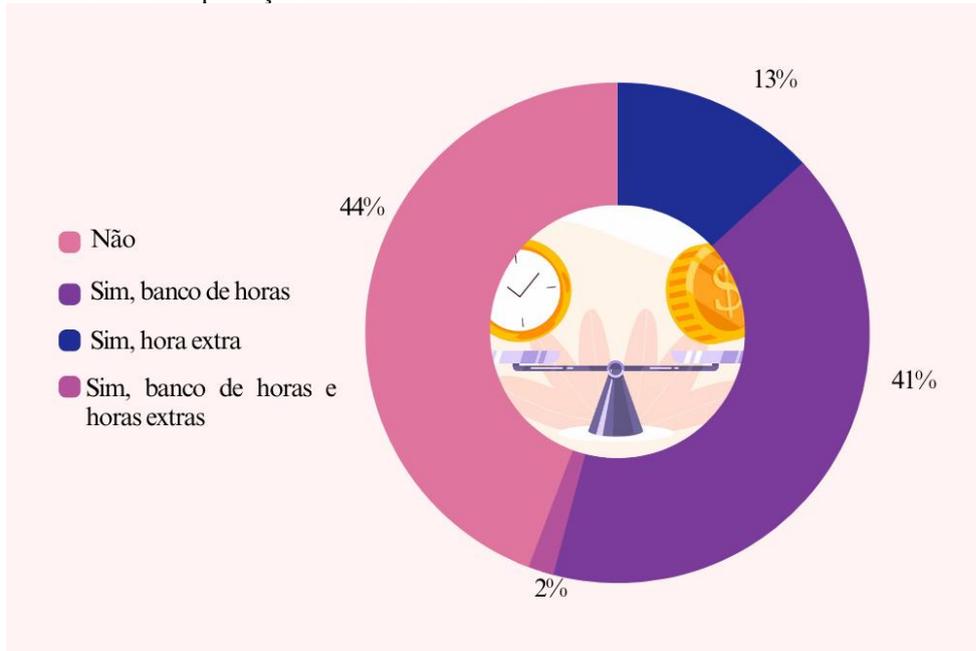
Gráfico 11 – Horas de trabalho excedidas semanalmente



Fonte: Pesquisa de campo – 2022/2023

É direito do/a trabalhador/a ao exceder horas de trabalho, receber a compensação dessas horas, conforme previsto pela Consolidação das Leis do Trabalho – CLT em seu art. 7º. Porém nem sempre essa compensação é garantida pelo empregador, como podemos observar no gráfico 12, onde 44% dos/as assistentes sociais declararam não receber a compensação das horas trabalhadas a mais, outros declararam que as horas são compensadas em banco de horas, pecúnia e um parte em banco de horas e outra parte em pecúnia.

Gráfico 12 – Compensação das horas de trabalho excedidas semanalmente



Fonte: Pesquisa de campo – 2022/2023

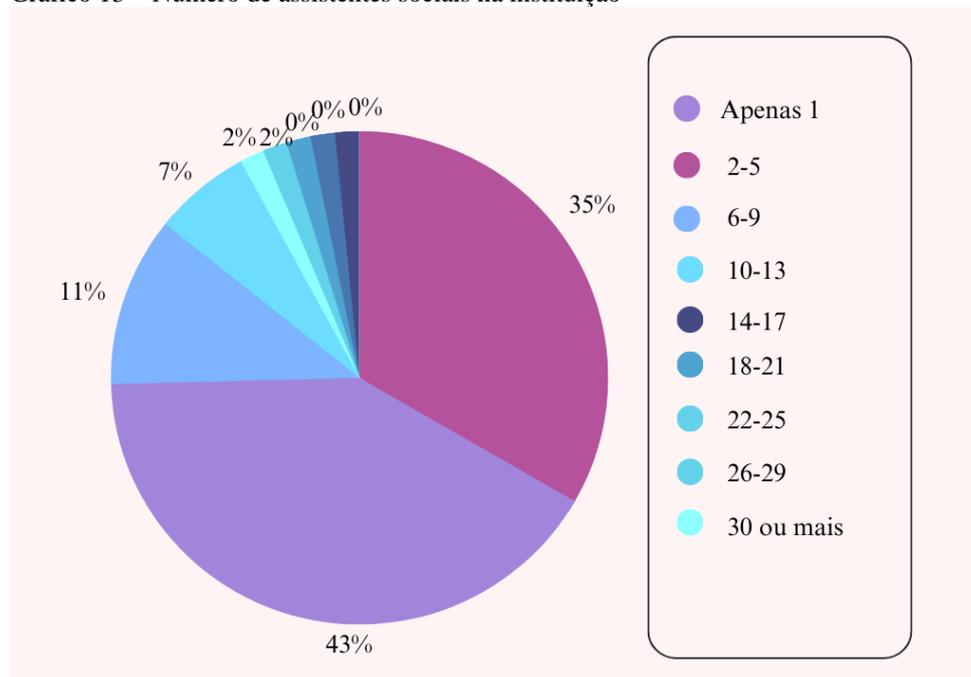
Para corroborar com nossa pesquisa, valemo-nos da análise de Marx (2017), a qual destaca que um trabalhador é capaz de produzir o necessário para suprir suas necessidades nas horas determinadas ou em qualquer que seja o número de horas necessárias para produzir essas suas necessidades. Essas horas são rotuladas por Marx de “tempo de trabalho necessário”. Já as horas que o trabalhador trabalha além do tempo de trabalho necessário são denominadas por Marx de “tempo de trabalho excedente”. Assim, o “tempo de trabalho excedente” representa a fonte de lucro do capitalista.

Portanto, no que concerne ao trabalho excedente, a verdade é que, assim como os demais trabalhadores, os/as assistentes sociais vivenciam cotidianamente o processo de exploração e precarização do trabalho, trazidos pelo aumento das demandas direcionadas ao Serviço Social e, principalmente, pela ausência de profissionais nos espaços sócio-ocupacionais, como veremos a seguir.

A respeito do quantitativo dos/as assistentes sociais nos espaços sócio-ocupacionais, questionamos aos respondentes quanto à suficiência do quantitativo de profissionais nas instituições para atender as demandas postas ao Serviço Social: 21% responderam que o quantitativo de assistentes sociais na instituição é suficiente para atender as demandas, 36% indicaram que o quantitativo atende parcialmente e 43% declararam que o quantitativo é insuficiente. No gráfico 13, apresentamos o quantitativo de assistentes sociais nas instituições da RMM, o qual evidencia que é expressivo o percentual de instituições que possuem apenas um assistente social, assim como aquelas que possuem entre 2 a 5 assistentes sociais. Esse dado

ratifica a informação dada pelos profissionais quando expressam que o quantitativo de profissionais é insuficiente para atender as demandas que chegam ao Serviço Social. Outro aspecto que deve ser analisado com esses dados é a escassez de vagas para assistentes sociais nas instituições privadas e até mesmo no próprio setor público.

Gráfico 13 – Número de assistentes sociais na instituição



Fonte: Pesquisa de campo – 2022/2023.

Enquanto profissão inserida da divisão social e técnica do trabalho, o Serviço Social não fica alheio às mudanças no mundo do trabalho, tanto na concorrência e disputa pelos espaços profissionais no âmbito das políticas sociais, quanto na luta pela sua permanência nesses espaços e manutenção de princípios e valores da profissão aos da instituição ou da política social na qual está inserido. Decerto que a essas transformações oriundas do mercado de trabalho incluem-se as modificações no âmbito do Estado provocadas pela reforma gerencial e com ela também se modificam as bases de sustentação funcional-ocupacional dos/as assistentes sociais que são as políticas sociais, que cada vez mais sofrem com a adoção das políticas neoliberais de desregulamentação e flexibilização do trabalho e dos direitos trabalhistas e sociais (IAMAMOTO, 2009).

Todas essas mudanças marcam violentamente o cotidiano dos/as assistentes sociais trabalhadoras/es, que no interior dos espaços estatais e não estatais operam as políticas sociais, delineando novas necessidades sociais, as quais se traduzem em novas demandas que o capital e o trabalho colocam à intervenção profissional. Segundo Boschetti (2012), as lutas sociais das

classes sociais, em confronto, são aprofundadas na atual fase do desenvolvimento capitalista, pela expansão mundializada da produção destrutiva, sob os ditames do neoliberalismo.

Além do quadro reduzido de profissionais, os/as assistentes sociais enfrentam outras dificuldades para atender as demandas e realizar suas atividades, como a ausência de recursos técnicos e materiais, como podemos observar na tabela 5.

Tabela 5 – Recursos disponíveis para realização das atividades

Recursos	Percentual
Sala para atendimento individual	87%
Internet	80%
Iluminação adequada	77%
Ventilação adequada	77%
Material de expediente	77%
Computador	77%
Armário para guarda de material técnico sigiloso	74%
Impressora	66%
Veículo para realização de atividades externas	54%
Espaços para atividades em grupo	43%
Telefone móvel ou fixo	16%
Ajuda de custo para transporte	18%
Não dispõe de nenhum item mencionados acima.	0%

Fonte: Pesquisa de campo – 2022/2023

A pesquisa coloca em cena dados importantes que merecem reflexão quanto às condições éticas e técnicas dos/as assistentes sociais que trabalham nos diferentes espaços sócio-ocupacionais na RMM. Observamos que 87% dos/as profissionais dispõem de espaço para atendimento individual e 43% para atendimento em grupo, situação que fere as prerrogativas profissionais em relação às condições éticas e técnicas, que estão previstas na Resolução CFESS nº 493/20006, que trata das condições éticas e técnicas do exercício profissional, sinalizando em seu artigo 2º que:

O local de atendimento destinado ao assistente social deve ser dotado de espaço suficiente, para abordagem individuais e coletivas, conforme características dos serviços prestados, e deve possuir e garantir: iluminação, ventilação, espaço adequado para a guarda do material técnico e recursos que garantam a privacidade do usuário (CFESS, 2006).

É interessante que embora a maioria tenha afirmado possuir os recursos necessários ao desenvolvimento do trabalho, é significativo o percentual dos que não possuem as condições adequadas para o trabalho, expondo os próprios profissionais e seus usuários ao não resguardo do sigilo durante os atendimentos, assim como do material técnico, que contém os registros

escritos sobre os usuários. Se invertermos o resultado da tabela 5 e tomarmos por base os que não possuem os recursos apropriados, encontraremos 13% sem espaço para atendimento individual, 23% sem espaço com iluminação e ventilação, 26% sem local para guarda do material sigiloso e 57% sem espaço que possibilite os atendimentos coletivos. A ausência de todos estes itens fere diretamente a Resolução CFESS nº 493/2006 e o código de ética profissional. Outros percentuais demonstram a ausência de recursos materiais também necessários às atividades profissionais, como materiais de expediente, equipamentos de informática e transporte.

Portanto, para efetivação do trabalho profissional, as instituições empregadoras devem garantir as condições adequadas, em consonância com a resolução supracitada. Tal garantia permite que os/as assistentes sociais cumpram com responsabilidade, dever ético, sigilo e compromisso ético-político as suas competências e atribuições privativas, primando sempre pela garantia da qualidade dos serviços prestados à população destinatária usuária, buscando sobremaneira efetivar ações na perspectiva de transformação e emancipação social, frente ao cenário que se apresenta cada vez mais desafiador e coloca os/as profissionais do Serviço Social no mesmo patamar dos demais trabalhadores que sofrem com as ofensivas neoliberais, que fragilizam sobremaneira os direitos trabalhistas e as condições gerais de trabalho.

O Serviço Social situa-se no processo da reprodução das relações sociais, segundo Yamamoto e Carvalho (2011, p. 101), “fundamentalmente como uma atividade auxiliar e subsidiária no exercício do controle social e na difusão da ideologia da classe dominante junto à classe trabalhadora”. Desta forma, contribui como um dos mecanismos institucionais mobilizados pela burguesia e inserido na esfera burocrática do Estado, das empresas e outras entidades privadas, nas bases políticas que legitimam o exercício do poder de classe, contrapondo-se às iniciativas de organização e representações dos trabalhadores, além de intervir na criação de condições favoráveis à reprodução da força de trabalho, por meio da mediação dos serviços sociais, previstos e regulados pelas políticas sociais do estado.

As políticas públicas envolvem um grande leque de princípios, diretrizes, objetivos e atividades que dão sustância à realização do trabalho do/a assistente social. Ainda que estas condições estejam subordinadas à lógica da produção da mercadoria, essa não é a finalidade principal da prestação dos serviços sociais, predominando no âmbito do Estado uma razão sociopolítica.

Cabe aqui destacar os contratos via terceirização que têm sido uma modalidade recorrente usada pelo Estado, contratando empresas de serviços ou de assessoria, cooperativas de trabalhadores/as para execução das políticas públicas.

O contrato temporário é uma estratégia empregada pelo Estado que leva à redução da realização de concursos públicos, assim, a execução das políticas públicas deixa de ser realizada predominantemente por trabalhador/a do Estado, profissional concursado/a com contrato por tempo indeterminado (RAICHELIS, 2020, p. 31). Sublinha-se que, em decorrência do momento pandêmico que vivemos, esse tipo de contratação tem crescido e se colocado como uma porta de entrada para profissionais que estão fora do mercado de trabalho.

Raichelis (2020) afirma que a terceirização e os contratos temporários trazem consequências avassaladoras para o trabalho profissional, pois além de subordinar as ações à lógica financeira dos contratos, incidem na continuidade da prestação dos serviços sociais, na rotatividade dos/as profissionais, nos baixos salários, na ausência das condições objetivas de trabalho e nas frágeis relações de trabalho.

Isto posto, não podemos deixar de ressaltar que, apesar de as políticas sociais estarem entre os principais ou senão o principal campo de trabalho do Serviço Social, ainda não temos consolidadas as garantias das prerrogativas profissionais, dos direitos trabalhistas e das condições e relações de trabalho dentro desses espaços sócio-ocupacionais.

Terra (2012) salienta que a garantia das condições de trabalho do/a assistente social é um direito fundamental para que o profissional possa assegurar a qualidade dos serviços prestados à sociedade. Assim, é condição obrigatória para realização de qualquer atendimento ao usuário do Serviço Social a existência de espaço físico em condições satisfatórias e suficientes para abordagens individuais e coletivas.

A Lei 8.662/93, que regulamenta a profissão, é outro importante instrumento normativo para o trabalho do/a assistente social. Dentre outros aspectos, a referida lei prevê as competências e atribuições privativas do assistente social, as quais requerem condições mínimas de estrutura para serem plena e eficazmente desenvolvidas, devendo ser disponibilizadas no espaço sócio-ocupacional onde a ação profissional se desenvolve (CFESS, 2012).

A construção de normativas que regulam as condições para o exercício da profissão constitui verdadeiro avanço na afirmação dos direitos profissionais, mas, por si só, não responde às condicionantes estruturais que limitam o trabalho profissional, repercutindo na ausência de condições éticas e técnicas.

Assim, a ausência das condições adequadas para o trabalho do/a assistente social se apresenta como um dos desafios para a concretização do Projeto Ético-Político na atualidade, requerendo do profissional uma postura firme na condução de estratégias de reivindicação de melhoria de suas condições de trabalho.

Portanto, é fato que a condição para o enfrentamento da precarização do trabalho passa pelo entendimento, por parte dos próprios assistentes sociais, de que são parte da classe trabalhadora, em um movimento oposto à individualização, como propõe o projeto do capital. Para além dos desafios profissionais em si, é central a consciência de que a profissão de assistente social está imergida nas contradições da sociedade capitalista e de que a conjuntura atual só reforça que as contradições intrínsecas a esse sistema estão se adensando e aprofundando. Os limites do seu desenvolvimento estão se tornando cada vez mais visíveis e, ao mesmo tempo, mais ocultos, nas condições e relações de trabalho cada vez mais precárias.

O contexto de precarização do trabalho posto pelas mudanças no mundo do trabalho impõe um modelo produtivo que exige cada vez mais flexibilização, polivalência, desespecialização e desprofissionalização do trabalho. Segundo Guerra (2016), essa tendência propicia a rotatividade e exige a eliminação dos conteúdos concretos das formações disciplinares, como parte de um modelo onde se busca diluir as particulares inserções profissionais em um conjunto de atividades comuns e requisições às quais todos os profissionais devem responder.

As condições de trabalho e relações sociais em que estão inscritos os/as assistentes sociais na atualidade interferem e ameaçam as atribuições e prerrogativas profissionais, e seus próprios direitos como trabalhadores/as assalariados/as. Terra (2012) destaca que a autonomia do trabalho profissional é condição que permite que o profissional possa fazer escolhas em conformidade com os princípios e normas que regulamentam o exercício profissional, realizando seu trabalho com qualidade, competência ética e teórica.

Embora o assistente social disponha de uma relativa autonomia na condução de seu trabalho, o que lhe permite atribuir uma direção social ao trabalho profissional, as relações de trabalho e as condições de sua realização interferem nas atribuições privativas e competências profissionais.

Assim, os/as profissionais passam a desenvolver atividades demandadas por seus empregadores que nem sempre estão relacionadas às atribuições e competências profissionais, que são condicionadas pelas relações de poder. É nesse terreno denso de tensões que o profissional desenvolve seu trabalho profissional.

Notadamente, o trabalho dos/as assistentes sociais – que historicamente vem sofrendo diante das metamorfoses do mundo do trabalho – é colocado à prova perante o contexto pandêmico que se instaurou em todo país em 2020 e permanece até os dias atuais. Ainda que não tenha se apresentado do mesmo modo em todos os espaços sócio-ocupacionais em que o Serviço Social está inserido, a pandemia trouxe à tona questões inerente às condições éticas e

técnicas do trabalho dos/as assistentes sociais, que pensávamos já estarem superadas, e que sempre foram pontos de enfrentamento do Serviço Social.

Com intuito de compreender melhor como se deu o trabalho dos/as assistente sociais nesse contexto pandêmico, trazemos no capítulo III alguns elementos que nos permitirão fazer uma reflexão acerca das atribuições e competências profissionais, condições éticas e técnicas de trabalho e a defesa das políticas sociais e do trabalho profissional.

CAPÍTULO III

A PANDEMIA DA COVID-19 NO AMAZONAS E O IMPACTO NO TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL

3.1 Antigos problemas em um novo cenário: a precarização do trabalho do/a assistente social em tempos de pandemia da Covid-19

Considerando a pesquisa de campo desenvolvida junto aos/às assistentes sociais da RMM e a reflexão acumulada pela categoria profissional acerca do cenário pandêmico, problematizaremos a precarização do trabalho, sua incidência e agudização em meio à crise gerada pela pandemia da covid-19¹⁰ e seus impactos no trabalho dos/as assistentes sociais.

Em 2020, o mundo do trabalho se insere em um novo contexto trazido pelo advento da crise pandêmica, na qual o trabalhador passa a vivenciar de forma mais profunda a precarização do trabalho, não só pela redução do trabalho formal em razão do fechamento de postos de trabalho, mas também pelo aumento do trabalho informal, que, por vezes, passou a ser a única fonte de renda de grande parte da classe trabalhadora, principalmente daquelas com baixa escolaridade e pelo excesso de trabalho ao qual foram submetidos aqueles trabalhadores que estavam na linha de frente nas diversas políticas sociais no combate à covid-19, dentre eles os/as assistentes sociais.

A pandemia do novo Coronavírus já pode ser considerada o acontecimento mais importante do século XXI, até o momento. Num mundo globalizado, que acelera o tempo e comprime o espaço, o fluxo de capitais, pessoas e informações intensifica e eleva exponencialmente as consequências da pandemia e os riscos decorrentes da retração econômica, do aumento da vulnerabilidade social e da incapacidade dos sistemas de saúde em face dos efeitos e impactos que atingem, em maior ou menor medida, nações, populações e grupos sociais em todo o mundo (MAGALHÃES, 2021, p. 35).

Esse novo cenário trouxe consigo o agravamento de condições já precárias de trabalho. Há mais de uma década, Iamamoto (2007) já alertava que as mudanças no mundo do trabalho acabam por gerar implicações diretas ao exercício profissional dos/as assistentes sociais, uma vez que essas mudanças são sentidas por estes profissionais enquanto trabalhadores

¹⁰ Infecção respiratória aguda causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, potencialmente grave, de elevada transmissibilidade e de distribuição global. No Brasil até 1 de fevereiro de 2023 foram 36.837.943 casos e 697.200 óbitos, desses 625.000 casos e 14.422 mortes só no Amazonas (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2021).

assalariados, que dependem da venda de sua força de trabalho para sobreviver, e estão sujeitos às pressões e ameaças que assolam os trabalhadores de modo geral.

As formas frágeis dos vínculos de trabalho, o desemprego e a precarização do trabalho são aspectos que se fazem presentes na vida dos/as assistentes sociais nos mais diferentes espaços sócio-ocupacionais. Esses elementos também atingem as atribuições privativas e as competências profissionais, levando a inúmeras tensões em seus espaços de trabalho.

De acordo com Dutra e Siqueira (2020), a pandemia no Brasil trouxe à baila inúmeras expressões da “questão social”, entre elas o acesso ao não trabalho, aos serviços de saúde e assistência social, o distanciamento social que ainda se mantém, ainda que de forma mais fragilizada. Porém, enquanto uns são orientados a permanecerem em suas casas, os trabalhadores responsáveis pela execução das políticas sociais são convocados aos postos de trabalho, entre estes estão os/as assistentes sociais.

Na RMM, a participação dos/as assistentes sociais no atendimento às demandas da população durante os períodos mais intensos da pandemia foi ativa, estando na linha de frente principalmente nas políticas de assistência social e saúde. Dentre os respondentes, 84% dos/as assistentes sociais informaram que trabalharam na pandemia e 16% não trabalharam. Dos que não trabalharam, 50% referiram não terem sido convocados, 40% possuíam fator de risco para o trabalho na pandemia e 10% tiveram outros motivos não declarados na pesquisa.

Iamamoto (2019) destaca a “sintonia do Serviço Social brasileiro com grandes dilemas que atravessam a sociedade e o Estado”. Diante dessa constatação, a autora afirma que:

O Serviço Social encontra-se imerso à realidade de seu tempo: nas relações entre classes sociais em suas desigualdades, diferenças e contradições em um país capitalista e periférico; e em suas implicações para os sujeitos individuais e coletivos, atribuindo visibilidade às suas necessidades e lutas (IAMAMOTO, 2019, p. 1).

Assim, ao mesmo tempo em que é percebida a importância do trabalho do/a assistente social, como de outros profissionais nas diversas áreas consideradas essenciais, diante da crise pandêmica, não há preocupação com a segurança em relação à forma de como estes irão desenvolver suas atividades frente aos limites e desafios postos pelas condições de trabalho já vivenciadas por estes profissionais e agravadas pela crise pandêmica. O enfrentamento da covid-19 torna visível a ausência de infraestrutura e de condições mínimas para a efetivação do trabalho dos profissionais na contenção da proliferação do vírus.

No cotidiano de trabalho durante a pandemia, os/as assistentes sociais enfrentam vários percalços no atendimento das demandas. Um deles é a não garantia das condições necessárias

para a proteção contra o vírus, como, por exemplo, o fornecimento de Equipamentos de Proteção Individual – EPI e treinamento das equipes para atuarem junto à população na prevenção do vírus.

A ausência dos equipamentos de segurança é confirmada pela pesquisa, visto que 90% declararam que receberam EPIs e 10% não receberam. Embora o percentual de 10% possa parecer pequeno, é necessário lembrar que o SARS-CoV-2, vírus causador da covid-19, teve alto poder de contágio e letalidade, visto que, até o início de 2021, não se tinha vacina contra ele. Então, a proteção dependia do uso de EPIs e adoção de outras medidas de biossegurança, como distanciamento, lavagem das mãos etc. Nesse sentido, não dispor de EPI num cenário de alta contaminação colocava em risco a saúde e a vida dos/as trabalhadores/as, o que contribuiu para a precarização do trabalho.

Tabela 6 – Recebimento de EPIs para o desenvolvimento do trabalho profissional

EPI recebido	Percentual
Álcool em Gel	100%
Luvas	80%
Máscara de outro material	75%
Capote/avental descartável	69%
Máscara N95	65%
Pró-pé	45%
Outros materiais	14%

Fonte: Pesquisa de campo 2022/2023

Ainda que o percentual de 65% de disponibilidade de máscara N95 indique predominância da presença desse equipamento, ao mesmo tempo, revela a vulnerabilidade em que os/as profissionais precisaram trabalhar, pois, diante de uma doença respiratória com alta virulência, a falta de máscara com capacidade de bloqueio do vírus é algo gravíssimo, que pode ter contribuído para o adoecimento e morte dos profissionais e seus familiares. De acordo com o Memorial Nosso luto, nossa luta (CFESS), de 2020 a 2021, vieram a óbito 18 assistentes sociais do estado do Amazonas em decorrência da covid-19. Na RMM, pelos dados informais da COFI-CRESS/AM, houve óbito de uma assistente social.

Um estudo da Fiocruz (FARIAS, 2022) revelou que, no período de março de 2020 a dezembro de 2021, 4.500 profissionais de saúde morreram em função da pandemia em todo o Brasil, dado que denota a alta exposição desses profissionais de diferentes áreas de formação. No caso de nossa pesquisa, embora haja prevalência de profissionais de Serviço Social na área de saúde, é necessário asseverar que a proteção era necessária em todos os espaços sócio-

ocupacionais, visto que o/a assistente social lida diretamente com o público o tempo inteiro.

Para proteção à saúde de todos/as os/as trabalhadores/as, aqui incluídos assistentes sociais, que estavam diretamente na linha de frente no enfrentamento a pandemia, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA, por meio da nota técnica nº 04/2020, recomendou o uso obrigatório de EPIs (óculos de proteção facial, máscara cirúrgica, avental, luvas e gorro) aos profissionais da saúde, mas que se estendia aos profissionais de outras políticas.

Além da falta dos EPI, outro indicador de precarização do trabalho durante a pandemia foi o aumento da carga horária de trabalho, assim como a execução de atividades incompatíveis com as atribuições e competências profissionais. Nesse turbulento período, os/as assistentes sociais foram postos/as em situações extremamente vulneráveis que afetaram suas condições de trabalho. Ainda que a pesquisa demonstre que 67% dos/as profissionais não tiveram aumento da carga horária, o quantitativo de 33% que declararam ter havido aumento da carga horária de trabalho durante a pandemia é significativo, como podemos visualizar na tabela 7, o que pode ter contribuído para a ampliação do desgaste físico e emocional.

Tabela: 7 – Aumento da carga horária de trabalho

Horas de trabalho	Percentual
2h	10%
3h	20%
4h	5%
5h	10%
10h	10%
15h	20%
30h	25%

Fonte: Pesquisa 2022/2023

A respeito do aumento da carga horária, consideramos importante trazer a fala dos/as assistentes sociais que participaram da pesquisa: “Mesmo em casa, algumas demandas eram solicitadas, tipo: conseguir leito, oxigênio, saber informação de servidor internado, bem como familiares de servidores” (Assistente social 24, pesquisa de campo, 2022-2023). “Alguns colegas adoeceram e fomos ajuntando escala e possibilidade de horas a mais de trabalho” (Assistente social 20, pesquisa de campo, 2022-2023). “Aumentou mesmo com escalonamento, pois, tínhamos a necessidade de fazer traduções de portarias e adequar serviços” (Assistente social 52, pesquisa de campo, 2022-2023). “Com o trabalho de modo online, a demanda aumentou, gerando aumento da carga horária” (Assistente social 46, pesquisa de campo, 2022-2023).

As falas das assistentes sociais nos sinalizam a existência de excesso de trabalho

culminando no aumento da carga horária de trabalho durante o período crítico da pandemia que exigiu de todos/as trabalhadores/as um esforço maior para atender as demandas que chegavam ao Serviço Social. Além da carga horária, percebemos também nas falas das/os assistentes sociais a presença das requisições indevidas postas ao Serviço Social. Desta feita, fica evidente a precarização das condições de trabalho e o desrespeito às prerrogativas profissionais.

No que se refere às atribuições e competências profissionais, aos/as assistentes sociais que trabalharam diretamente na política de saúde foram demandadas novas requisições para além daquelas que já lhes eram impostas, como, por exemplo, solicitação de ambulância, marcação de consulta e regulação de leitos. As novas requisições vieram de forma impositiva por meio de normativas, como o caso do documento “Manejo de corpos no contexto da Covid-19”, que recomendou o envolvimento do Serviço Social na comunicação de óbitos. Cabe destacar aqui a Orientação Normativa nº 03/2020 expedida pelo Conselho Federal de Serviço Social – CFESS que enfatizava:

A comunicação de óbito não se constitui atribuição ou competência profissional do/a assistente social. A comunicação de óbito deve ser realizada por profissionais qualificados que tenham conhecimentos específicos da causa mortis dos/as usuários/as dos serviços de saúde (CFESS, 2020).

No bojo da crise pandêmica, os/as assistentes que desenvolveram seu exercício profissional exclusivamente na saúde tiveram que lidar com outras requisições que também não condizem com suas atribuições profissionais, como: guarda de pertences de usuários internados, autorização de troca de acompanhantes, liberação de alimentação para acompanhantes, regulação de leitos, transferências de pacientes e comunicação de boletins clínicos aos familiares de usuários em tratamento e triagem de pacientes.

Sublinha-se que, em sua maioria, essas requisições não são novas no cotidiano dos profissionais que trabalham na política de saúde, independentemente do nível de complexidade, mas, com a crise da pandemia da covid-19, houve uma expansão dessas requisições. De acordo com Soares, Correia e Santos (2021, p. 126), estas requisições reiteram velhas práticas em saúde que concebem as ações das equipes multiprofissionais de saúde não médica como mero subsídio ao ‘ato médico’ ou por ele instrumentalizadas.

Ainda a respeito das atividades incompatíveis com o trabalho profissional, cabe salientar o comentário de Terra (2012, p. 141) sobre a garantia e defesa de atribuições e prerrogativas da/o Assistente Social:

A primeira prerrogativa que se mostra fundamental ao exercício profissional é que o/a

assistente social possa exercer efetivamente suas atribuições estabelecidas na lei que regulamenta a profissão, ou seja, o profissional não pode ser obrigado/a a desempenhar atribuições que não sejam de sua competência. Por outro lado, para o/a assistente social exercer suas atribuições, é necessário que seja garantido suas prerrogativas, especificadas no Código de Ética Profissional, que são direitos previstos para que o profissional possa exercer com independência sua atividade.

Além da precarização já existente, o quadro pandêmico trouxe para o exercício profissional do/a assistente social um novo elemento: o trabalho remoto/teletrabalho. Não diferente daqueles que foram chamados para linha de frente de combate à covid-19, estes também vivenciaram os rebatimentos da precarização do trabalho.

O trabalho remoto/teletrabalho ganhou mais evidência durante a pandemia como uma estratégia para o enfrentamento do contágio, impondo o desafio de pensar quais atividades poderiam ser interrompidas ou prestadas sem a presença física de trabalhadores/as, considerando a necessidade do isolamento social, mas sem deixar a população usuária dos serviços públicos sem atendimento.

Importante frisar que essa modalidade de trabalho, que inicialmente era tida como temporária, porque se esperava que a pandemia levaria um menor tempo para se resolver, tem se tornado permanente em alguns setores, seja pela ausência de políticas para enfrentamento da covid-19, como no caso do Brasil, seja porque, ainda é necessário continuar com as medidas de distanciamento social, em razão de novas ondas de contágio, ou porque muitas instituições/empresas viram no trabalho remoto/teletrabalho uma forma de redução de custo com seus trabalhadores, uma vez que, com essa modalidade, muitos trabalhadores passaram a realizar as atividades de suas próprias casas, situação que desonera a folha de pagamento, com o não pagamento de benefícios trabalhistas, como auxílio-creche e auxílio-alimentação, os quais seriam vistos como desnecessários no espaço doméstico (CFESS, 2020).

Por outro lado, essa situação onera os custos com os serviços de energia, internet, alimentação e aquisição de equipamentos de informática que ficam a cargo do trabalhador, além do excesso de trabalho. Por não haver um controle da carga horária de trabalho, ocorre a diminuição do tempo de descanso, causando exaustão pelo tempo frente aos equipamentos eletrônicos e outras questões que podem desencadear problemas de saúde, decorrentes da precarização das condições de trabalho.

Diante dessa realidade, podemos dizer que a estratégia das instituições/empresas de manter a modalidade do trabalho remoto/teletrabalho ativa tem por objetivo aumentar os níveis de produtividade e o controle sobre os resultados esperados, flexibilizar os limites de exploração, atacar e destruir os direitos das/os trabalhadoras/es e empreender esforços para

retirar qualquer perspectiva emancipatória.

Conforme CFESS (2020, p. 2):

O teletrabalho ou trabalho remoto se insere como um dos experimentos para intensificar a exploração do trabalho e dificultar a organização política da classe trabalhadora. Tal cenário tem indicado que pensar em respostas pautadas somente na aposta de que este contexto está próximo de chegar ao fim pode não ser suficiente. Precisamos pensar em saídas e proposições consistentes, que respondam às demandas de médio e longo prazo.

Não podemos negar que a pandemia acelerou a entrada das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no trabalho profissional dos/as assistentes sociais. Isso era algo que já vinha sendo incorporado de maneira gradativa, diante das metamorfoses do mundo do trabalho. A chegada das TICs e dos meios remotos repercutem nos processos de trabalho em que os/as assistentes sociais estão inseridos/as, na relação com outras profissões e trabalhadores/as, na relação com seus usuários/as e nas condições éticas e técnicas do trabalho profissional, por exemplo, ausência das condições que garantam o sigilo nos atendimentos realizados remotamente, ausência das ferramentas necessárias à realização do trabalho, como computadores, internet e telefone, tanto para os/as profissionais quanto para os/as usuários/as dos serviços.

Cabe destacar que a ausência de equipamentos e as condições de acesso à internet impactam diretamente nas condições de trabalho dos/as assistentes sociais e no acesso aos serviços por parte dos/as usuários/as. Outra questão a ser levada em consideração quando falamos de trabalho remoto/teletrabalho, principalmente aquele que foi ou está sendo realizado de casa, é a intensificação do trabalho feminino e o aprofundamento da desigual divisão sexual do trabalho, que reflete sobre a particularidade de as mulheres realizarem esse trabalho em seu ambiente doméstico. No caso do Serviço Social, essa é uma realidade muito presente, considerando que a profissão é formada majoritariamente por mulheres.

Assim, antes de ser assistente social, essas trabalhadoras são mães, e por vezes as únicas provedoras da família, e com a realização de suas atividades laborais em casa, essas funções se acumulam, uma vez que precisam conciliar as atividades de trabalho remoto com os cuidados com a casa, com a família, e, no apoio e suporte pedagógico aos filhos que também estavam/estão em casa com a suspensão das aulas presenciais.

Segundo CFESS (2020), o teletrabalho não vai se manifestar do mesmo modo em todos os espaços sócio-ocupacionais em que os/as assistentes sociais estão inseridos, pois, em alguns locais, tem se tentado garantir as condições adequadas de trabalho, com a disposição de

equipamentos, internet com melhor qualidade e a segurança para evitar o contágio do vírus, diferente dos locais onde foram adotadas outras medidas para evitar o contágio, como a organização de rodízios, redução da jornada presencial. Nesses espaços, há a reivindicação por concessão de equipamentos de proteção individual (EPIs) e equipamentos de proteção coletiva (EPCs), além de treinamento adequado para seu uso, principalmente nas políticas de saúde e assistência social, em que a principal questão tem sido assegurar condições de trabalho frente à precarização das condições de trabalho, à ausência de EPIs, à intensificação das demandas e à fragilidade dos vínculos de trabalho decorrentes das contratações temporárias e urgentes.

Diante do contexto pandêmico, os/as assistentes sociais não foram poupados dos intensos processos de precarização das condições de trabalho, que embora já fossem vivenciados por eles, se mostram de forma mais grave, repercutindo no adoecimento físico e mental.

A pandemia não só escancarou a crise do capital e exacerbou as desigualdades estruturantes da sociedade brasileira, como também expôs as contradições presentes nas relações e condições de trabalho dos/as assistentes sociais. Mas, ainda diante de um cenário desastroso, os/as assistentes sociais se mostram firmes na tentativa de operacionalizar os serviços e viabilizar a garantia do acesso da população aos direitos sociais. É nesse contexto, marcado pela tensão instigada por novas e antigas demandas e desafios, que os/as assistentes sociais se constituem como essenciais na construção e execução das políticas públicas, na defesa da democracia, da autonomia, da liberdade e dos direitos humanos.

3.2 A luta pela vida e pelo trabalho: Assistentes sociais na linha de frente no enfrentamento à pandemia da covid-19

A crise sanitária e social decorrente da covid-19 atingiu/atinge os/as assistentes sociais em dois eixos principais: no das demandas cotidianas, cujo volume e natureza das situações direcionadas ao Serviço Social estão diretamente relacionados à ausência de proteção social pública e a urgência no atendimento das necessidades básicas dos/as trabalhadores/as e suas famílias, acentuadas pela pandemia; e no do exercício profissional, que abrange as condições e relações de trabalho e as particularidades do trabalho profissional (MOTA, 2021).

Dessa forma, a reorganização do trabalho em geral durante a pandemia da covid-19 alterou a rotina do Serviço Social nos diferentes espaços sócio-ocupacionais e interferiu diretamente nas condições éticas e técnicas do trabalho dos/as assistentes sociais, evidenciando,

ainda mais, a precarização do trabalho historicamente vivenciada pela categoria.

Desse modo, é mister afirmar que os/as assistentes sociais, diferentemente de outros trabalhadores que atuaram especificamente na saúde, trabalham ao longo da história nas várias políticas no atendimento cotidiano à população usuária dos serviços públicos e privados, na defesa intransigente dos direitos. Contudo, muitas vezes, os espaços de trabalho não possuem as condições éticas e técnicas adequadas ao desenvolvimento de seu trabalho, de acordo com a resolução CFESS nº 493/2006.

No que diz respeito às demandas direcionadas aos profissionais, além das demandas já existentes, com a catástrofe pandêmica, presencia-se no Serviço Social, o reaparecimento de demandas que já eram consideradas superadas, principalmente no âmbito da política de saúde.

Não diferente da saúde, os profissionais que estavam trabalhando em outras políticas, como Assistência Social e Educação, também sofreram com o aumento das demandas que afetam diretamente as atribuições privativas dos/as assistentes sociais, sendo necessária a intervenção do Conselho Federal e Regional de Serviço Social, com a emissão de notas técnicas, orientações normativas e Resoluções na perspectiva de respaldar e defender as prerrogativas profissionais que neste momento estavam sob ameaça.

A despeito do aumento das demandas, 69% dos/as assistentes sociais respondentes relataram que as demandas aumentaram em grande volume, 20% indicaram um aumento e apenas 11% declaram que não houve ampliação de demandas nas instituições nas quais trabalham.

Das demandas que chegaram ao Serviço Social, 43% eram antigas, porém em maior volume, 31% eram demandas novas e 26% demandas antigas e com o mesmo volume de antes.

Dentre as novas demandas recebidas pelos/as assistentes sociais estão:

Tabela 8 – Novas demandas que chegaram ao Serviço Social com o advento da pandemia

Demandantes	Tipo de demandas
Atendimentos e orientações às famílias sobre a condição de saúde dos pacientes	47%
Realização de atividades de outros setores	42%
Acompanhamento psicossocial	26%
Orientações aos usuários dos serviços quanto ao protocolo de segurança e rotinas hospitalares para evitar o contágio da covid-19	15%
Atendimento aos servidores adoecidos	15%
Encaminhamento das famílias em vulnerabilidade social para rede de serviços	10%
Acompanhamento de funerais	5%
Contribuição na confecção de EPIs	5%

Fonte: pesquisa de campo 2022/2023

Chama atenção que essas novas demandas, em sua maioria, são demandas alheias às atribuições e competências profissionais, como por exemplo, as informações da condição de saúde e atividades de outros setores. Não cabe ao Serviço Social realizar essas atividades, mas orientar e encaminhar as famílias.

Desta forma, Matos (2020, p. 3) explicita que:

Mesmo em uma situação de calamidade, não se pode referendar que todos/as devem fazer tudo. Mesmo nessa situação os/as assistentes sociais devem se ater aquilo que cabe as competências e atribuições privativas. Isto resguarda as prerrogativas profissionais.

Sabemos que, de acordo com a Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8.662/1993) e com o Código de Ética Profissional, o/a assistente social não pode negar atendimento à população, mesmo numa situação de calamidade pública, em que suas vidas também corram riscos.

No artigo 3º do nosso Código de Ética Profissional, consta que: “É dever do/a assistente social, na relação com a população usuária, participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidade” (CFESS, 2012).

Porém, ainda que o compromisso ético leve os/as assistentes sociais a assumirem essa responsabilidade diante da necessidade posta, isso não quer dizer que eles/elas devem pôr em perigo suas vidas, pelo contrário, devem se resguardar de todas as formas possíveis, se protegendo.

No que tange às condições de trabalho, fora as situações já apontadas no decorrer deste estudo, observamos que os equívocos na condução das orientações aos profissionais quanto às medidas de segurança no enfrentamento à covid-19 impactaram sobremaneira na vida dos/as assistentes sociais, principalmente daqueles/as que estavam à frente das ações da política de assistência social e que não tinham familiaridade com o uso de EPIs, situação que levou vários profissionais a contraírem o vírus da covid-19, decorrente da ausência ou do uso inadequado dos EPIs.

Estando na linha de frente, os/as assistentes sociais ficavam expostos/as ao vírus e com a falta de EPIs e o contato diretos com a população adoecida, tornavam-se mais vulneráveis ao adoecimento pelo vírus da covid-19. Assim, 54% dos/as profissionais participantes da pesquisa relataram que foram acometidos/as pelo vírus, porém sem sintomas ou com sintomas leves, 33% com sintomas graves, apenas 18% não foram acometidos/as pelo vírus. Dos/as

profissionais que contraíram o vírus, 56% afirmam que o contágio se deu no trabalho, 34% informaram que o contágio não ocorreu no trabalho e 10% não souberam informar.

Os/as assistentes sociais, além de serem acometidos/as pelo vírus da covid-19, tiveram que conviver com as sequelas deixadas pelo vírus. Ainda que 59% tenham informado que não ficaram com sequelas, outros 41% dos/as assistente sociais acometidos pelo vírus relataram ter ficado com sequelas. Além das sequelas físicas, outra situação posta aos/as assistentes sociais foi o adoecimento mental, como revelam os dados. De acordo com a pesquisa, 31% relatam impactos em sua saúde mental em decorrência da pandemia, enquanto 61% relatam que não tiveram sua saúde mental atingida pela pandemia e 8% não souberam informar.

O adoecimento mental – que já é uma situação vivenciada pelos/as assistentes sociais em decorrência das várias faces da precarização do trabalho, evidenciadas na sociedade capitalista, que impõe desafios visíveis às relações de trabalho que atingem diretamente a saúde mental dos/as trabalhadores/as – se afluou em função da pressão posta pela pandemia, que impõe aos/as assistentes sociais o medo do contágio e da morte.

Além dos/as profissionais que foram a óbito durante os dois períodos mais caóticos da pandemia no Amazonas (2020-2021), há profissionais que foram a óbito por conta das sequelas deixadas pela doença¹¹. Até o momento, ainda há profissionais que estão afastados de seus trabalhos para tratamento das sequelas físicas e emocionais da covid-19¹². A luta pela sua subsistência colocou os/as assistentes sociais em um dilema entre viver e sobreviver ao caos gerado pela pandemia.

Ainda sobre as condições de trabalho, a reestruturação realizada pelas instituições públicas e privadas para atender as demandas da pandemia, com a criação de serviços emergenciais, remanejamento de profissionais, contratação temporária de trabalho operaram mudanças no trabalho profissional por meio de adoção de protocolos e atividades que afetaram a autonomia técnico-operativa dos/as assistentes sociais.

Essa reestruturação promoveu mudanças nos espaços sócio-ocupacionais com intuito de atender as demandas, principalmente as direcionadas aos serviços de saúde, que não estavam preparados para receber a grande demanda em decorrência da pandemia. Assim, houve a necessidade do reordenamento não só dos serviços, mas também dos espaços físicos. Com isso, o Serviço Social foi um dos setores atingido por esse reordenamento; 61% dos/as respondentes

¹¹ Informação da Comissão de Comunicação do CRESS/AM, que é responsável pelas notas de pesar.

¹² Informação da Comissão de Registro e Inscrição do CRESS/AM, responsável pelo recebimento de solicitação de pedido de isenção de anuidade. Os pedidos foram feitos entre 2021-2022 por assistentes sociais que alegaram doença por sequela da covid-19. A isenção é um direito previsto na Resolução CFESS 1.014/2022, que alterou a Resolução CFESS/582/2010.

informaram que não saíram de seus espaços de trabalho, enquanto 39% dos/as assistentes sociais tiveram que deixar seus espaços de trabalho, passando a realizar suas atividades em outros espaços, que nem sempre estavam adequados para o desenvolvimento das atividades. Dos/as profissionais que tiveram que sair de espaços de trabalho, 67% informaram que os espaços onde foram alocados apresentavam condições parcialmente adequadas, enquanto 33% dos espaços ofereciam as condições adequadas, conforme previsto nas normativas que regulam o trabalho profissional.

Como já mencionado neste estudo, o/a assistente social foi considerado/a uma/a profissional essencial na linha de frente no enfrentamento à crise sanitária que assolou o Brasil e ainda persiste. Mas esse reconhecimento não passou do discurso, pois muitos profissionais que trabalharam diretamente no atendimento à população não receberam a atenção necessária por parte de seus empregadores quanto à garantia das condições éticas e técnicas. Em várias situações, as instituições deixaram de atender as normativas que regulamentam as atividades profissionais, principalmente daquelas que constam no Código de Ética Profissional- CEP e na Resolução CFESS nº 493/2006 sobre as condições éticas e técnicas.

Cabe ao conjunto CFESS/CRESS orientar a categoria e defender as condições éticas e técnicas do trabalho profissional, conforme previsto no Artigo 7º do Código de Ética Profissional: “São direitos dos/as assistentes sociais: dispor de condições de trabalho condignas, seja em entidade pública ou privada, de forma a garantir a qualidade do exercício profissional” (CFESS, 2012). E, ainda, no Artigo. 2º da Resolução CFESS 493/2006:

O local de atendimento destinado ao assistente social deve ser dotado de espaço suficiente, para abordagens individuais ou coletivas, conforme as características dos serviços prestados, e deve possuir e garantir as seguintes características físicas:

- a- iluminação adequada ao trabalho diurno e noturno, conforme a organização institucional;
- b- recursos que garantam a privacidade do usuário naquilo que for revelado durante o processo de intervenção profissional;
- c- ventilação adequada a atendimentos breves ou demorados e com portas fechadas;
- d- espaço adequado para colocação de arquivos para a adequada guarda de material técnico de caráter reservado.

Conforme relata Mota (2021, p. 57-58), os impactos dessas circunstanciais sobre o trabalho dos/as profissionais do Serviço Social é deveras preocupante, seja pela falta de condições de trabalho e precariedade dos serviços e equipamentos que sobrecarregam os atendimentos sociais que esses/essas profissionais realizam, seja porque muitas dessas atividades de caráter episódico podem se transformar em permanentes.

Embora tenha sido anunciada, a pandemia não foi recebida com as medidas eficazes

para sua prevenção e tratamento por parte do Estado, com ações preventivas tanto para a população quanto para os trabalhadores que precisaram estar na linha de frente no atendimento direto à população, dentre os quais estava o/a assistente social, que não teve opção de escolher em ficar em casa, pois, além do compromisso ético diante da vida, havia a luta pela sua própria subsistência financeira. Essa foi uma situação que levou muitos profissionais a enfrentarem o medo do vírus, tendo esse momento como oportunidade de entrar no mercado de trabalho.

Uma das estratégias utilizada pelos gestores no enfrentamento à covid-19 no Amazonas foi a contratação de profissionais via contratos de trabalho temporários e precários, com baixos salários e com carga horária superior a 30 horas semanais. Outra situação foi o remanejamento de profissionais de outros espaços sócio-ocupacionais para trabalhar na saúde, principalmente nos atendimentos de urgência e emergência durante as duas ondas da covid-19 que assolaram o Amazonas e ceifaram milhares de vidas.

No tocante ao remanejamento de profissionais para os serviços que estavam atendendo diretamente as demandas da população acometida pela pandemia, 84% declararam que não foram convocados, 8% dos/as assistentes sociais responderam que foram convocados para trabalhar em outra política e aceitaram, enquanto 8% foram convocados/as, mas não aceitaram. Dos convocados/as, 80% foram para a política de saúde e 20% para a política de assistência social.

Não diferente do resto do Brasil, o quadro de calamidade que se instalou no estado do Amazonas, principalmente na capital, Manaus, evidenciou a fragilidade dos serviços públicos, levando o caos tanto à população que buscava por atendimento, quanto aos trabalhadores, que enfrentaram uma rotina de trabalho exaustiva na tentativa de atender às demandas daqueles que lutavam para se manter vivos por estarem acometidos pelo vírus ou pelas consequências trazidas pela covid-19, que também matava pela fome.

Em meio a esse cenário adverso estavam os/as assistentes sociais, que, na tentativa de manter sua subsistência por meio de seu trabalho, colocavam sua vida em risco. Muitos foram acometidos pelo vírus e chegaram a óbito; no Amazonas, 18¹³ assistentes sociais faleceram em razão da covid-19; desses, 16 trabalhavam na linha de frente em diferentes serviços no período de 2020 a 2021.

Sublinha-se que, no atual contexto, e apesar dos ataques contra as prerrogativas profissionais, o Serviço Social desempenhou um trabalho importante frente às políticas públicas – ainda que de forma temporária, precária e colocando a própria vida em risco com a possibilidade de contrair o vírus – desenvolvendo ações que diminuíram os impactos da

¹³ Informação do memorial Nosso Luto, nossa luta! CFESS, 2020. Disponível em: www.cfess.org.br/visualizar. Acesso em: 28 nov. 2021.

pandemia da covid-19 na vida da população, em especial aqueles que estavam em extrema vulnerabilidade social.

3.3 Trabalho sob ameaça em tempos de pandemia da Covid-19 e os desafios postos à Comissão de Orientação e Fiscalização – COFI

Durante a crise pandêmica, muitos/as assistentes sociais enfrentaram e resolveram sozinhos/as juntos aos seus empregadores as demandas que lhes eram postas e que colocavam em risco suas prerrogativas profissionais e até mesmo sua condição de trabalhador/a. Outros recorriam a outros profissionais na tentativa de somar forças para enfrentarem juntos as situações/problemas que chegavam até eles/as.

Porém tiveram aqueles/as que não conseguiram resolver sozinhos/as e recorreram ao CRESS/AM enquanto órgão de defesa da profissão, em busca de apoio e/ou de uma intervenção mais direta na defesa das condições ética e técnicas do trabalho profissional, em conformidade com as legislações que normatizam e regulam o trabalho do/a assistente social, já que nos distintos espaços sócio-ocupacionais os profissionais tinham suas prerrogativas desrespeitadas.

No período crítico da pandemia no Amazonas, com destaque aqui para RMM, os/as assistentes sociais que não tiveram êxito em seus pleitos junto aos empregadores buscaram o CRESS/AM. Apesar da pesquisa mostrar que 82% dos/as assistentes sociais não buscaram apoio do CRESS para resolução de situações, principalmente relacionadas às condições éticas e técnicas, 18% buscaram o CRESS e tiveram suas demandas atendidas. Mesmo sendo um percentual baixo é representativo, considerando que eles reconheceram a representatividade e a capacidade do seu órgão fiscalizador de apoiá-los e intervir diante das graves violações de seus direitos.

O CRESS/AM recebeu demandas encaminhadas pelos/as assistentes sociais dos diferentes espaços sócio-ocupacionais, tanto da capital quanto dos municípios, inclusive dos municípios que compõem a Região Metropolitana de Manaus via e-mail e telefone. As demandas eram relacionadas à ausência das condições éticas e técnicas, questões trabalhistas, segurança no trabalho, entre outras.

No que tange às condições éticas e técnicas, as demandas que chegaram à COFI eram: ausência de local para atendimento sigiloso, requisições de atividades incompatíveis com as atribuições privativas e competências profissionais, como, por exemplo: acompanhamento de velório, despacho de corpo, entrega de boletim médico, transferência de pacientes e divulgação de nota de pesar. As demandas de cunho trabalhista eram: inexistência de contrato de trabalho,

horas extras sem compensação, não pagamento do salário combinado, atraso do pagamento e carga horária superior às 30h estabelecidas na Lei 8.662/1993. Já as denúncias relacionadas à segurança do trabalho eram pela ausência de EPIs, trabalho em local insalubre, profissionais fora do grupo prioritário para receber a vacina, mesmo trabalhando na linha de frente, caso que aconteceu com os/as assistentes sociais que estavam trabalhando na Política de Assistência Social. Para garantir o direito à vacina, o CRESS/AM entrou com uma petição na 1ª Vara Federal da Seção Judiciária do Amazonas¹⁴, pedindo a inclusão dos/as assistentes sociais trabalhadores/as do SUAS no Plano Estadual de Vacinação. O pedido foi acatado e todos/as os/as assistentes sociais que estavam trabalhando na linha de frente passaram a ser vacinados/as.

Cabe aqui destacar que, sobre as demandas trabalhistas, as profissionais eram orientadas a procurar os órgãos externos de defesa do trabalho, uma vez que o CRESS não tem competência para regular essas questões.

Para atender às demandas, o CRESS se valeu da Comissão de Orientação e Fiscalização – COFI, considerando que a COFI, pela sua natureza, era a mais indicada para atender e responder às demandas dos/as assistentes sociais frente às violações de seus direitos que vinham vivenciando no seu cotidiano de trabalho. Os ataques ao trabalho e às prerrogativas profissionais que já vinham sendo observados nas últimas décadas foram acentuados durante a crise pandêmica trazida pela covid-19.

Os dados da pesquisa demonstram que 67% dos/as assistentes sociais relatam não terem recebido requisições incompatíveis com as atribuições privativas e de competências profissionais, já 25% informam ter recebido poucas vezes demandas incompatíveis com as atribuições privativas e as competências profissionais, 8% relatam ter recebido muitas vezes requisições incompatíveis com as atribuições privativas e as competências profissionais. Sublinha-se que os ataques às prerrogativas profissionais atingem sobremaneira a autonomia profissional, pois é prerrogativa do/a assistente social a plena liberdade para o exercício da profissão. Assim, qualquer atividade demandada pelo empregador, ou outro superior hierárquico, que não seja inerente, ou compatível com a profissão, ferirá as prerrogativas profissionais.

Algumas das requisições incompatíveis com a profissão que já eram consideradas superadas pelo Serviço Social, como comunicação de óbito, entrega de boletim médico e entrega e guarda de pertence de pacientes, com a crise pandêmica voltaram a fazer parte do

¹⁴ A assessoria jurídica do CRESS entrou com petição no dia 19 de maio de 2021 e a decisão judicial foi expedida no dia 25 de maio de 2021.

fazer profissional, principalmente entre os/as profissionais que estavam trabalhando principalmente na saúde, como podemos observar na tabela 9.

Tabela 9 – Requisições indevidas postas aos/as assistentes sociais

Requisições indevidas	Percentual
Entrega e guarda de pertences de pacientes	60%
Comunicação de óbito	50%
Entrega de Boletim médico	40%
Realização de transferência de pacientes	30%
Realização de triagem de pacientes	30%
Outros	30%
Regulação de leitos	1%

Fonte: Pesquisa de campo, 2022/2023

Essas requisições se revelam por meio das cobranças, explícitas ou implícitas, encaminhadas pela instituição, serviços e demais profissionais, aos/as assistentes sociais, em decorrência dos recursos e dos serviços (não) disponíveis nas instituições onde são desenvolvidas as atividades e da correlação de forças vigente (VASCONCELOS, 2015).

Durante a pesquisa, buscamos saber se essas requisições já eram solicitadas ao Serviço Social ou passaram a ser durante a pandemia. Para 56% dos/as respondentes, as requisições passaram a ser solicitadas durante a pandemia, enquanto para 44% essas requisições sempre foram postas ao Serviço Social.

Ante as requisições institucionais não identificadas pelos/as assistentes sociais como suas, frente suas atribuições e competências profissionais, o posicionamento dos/as profissionais tem sido pelo não atendimento das requisições indevidas, como declararam 54% dos/as assistentes sociais, com a devida justificativa ao solicitante, enquanto 25% informaram que atendem sem fazer questionamentos acerca da solicitação e 21% relataram que, mesmo questionando a solicitação e os motivos pelos quais as requisições chegam ao Serviço Social, foram obrigados a atender.

De acordo com Vasconcelos (2015, p. 534):

As requisições incompatíveis com as atribuições profissionais têm constrangido um número expressivo de assistentes sociais no cotidiano profissional, pressionados que estão porque atingidos pela reestruturação produtiva que atinge o mundo do trabalho nas últimas décadas.

Diante desse contexto vivenciado pelos/as assistentes sociais, que atuaram nos diferentes espaços sócio-ocupacionais, são latentes as consequências trazidas pela conjuntura atual na forma de viabilizar os serviços, que se apresentam como um desafio constante no fazer profissional, exigindo a elaboração de estratégias para o enfrentamento das demandas que extrapolam as atribuições privativas (PEREIRA; SASSAKI, 2020).

Vejam as estratégias criadas pelo Serviço Social para enfrentar as requisições indevidas postas aos/as assistentes sociais. É importante destacar que 31% dos respondentes não responderam a esta questão. A tabela considera aqueles que responderam.

Tabela 10 – Estratégias criadas pelos/as assistentes sociais para enfrentar as requisições indevidas

Estratégia adotada	Percentual
Informação aos gestores e usuários sobre o papel do serviço social na instituição	26%
Criação de canais de atendimentos	14%
Reformulação do atendimento para a população que mais necessitava de atenção	12%
Atendimento domiciliar em parceria com os equipamentos socioassistenciais	9%
Contratação de novos profissionais	7%
Nenhuma estratégia por medo de represálias	7%
Articulação com serviço social e outros serviços da instituição	7%
Criação de instrumentais direcionados às demandas específicas	5%
Busca de entendimento da conjuntura e ajuda no que fosse possível diante das circunstâncias	5%
Aquisição de EPIs para proteger a equipe	5%
Conversa com as demais colegas no sentido de fortalecer a categoria e conversa com a direção da instituição para encontrar solução	2%
Atendimento ao código de ética profissional e legislação da instituição sobre as atividades durante a pandemia.	2%
Acolhimento das demandas espontâneas	2%

Fonte: Pesquisa de campo 2022/2023

Cabe destacar que a interferência dos empregadores no fazer profissional, com objetivo de direcionar as atividades que seriam realizadas pelos assistentes sociais nos diversos espaços sócio-ocupacionais, afetou diretamente as atribuições privativas.

Para atender e responder aos profissionais que se sentiram coagidos ou afrontados com as demandas indevidas postas em seus espaços de trabalho, a Comissão de Orientação e Fiscalização – COFI do CRESS 15ª Região/AM trabalhou na perspectiva de orientar e respaldar os/as assistentes sociais do Amazonas na garantia e defesa de suas prerrogativas que, neste momento, se encontravam sob ameaça, pelas exigências postas aos profissionais nos espaços sócio-ocupacionais.

A COFI desenvolveu suas ações alinhadas às dimensões *afirmativas de princípios e compromissos conquistados, política-pedagógica e normativa e disciplinadora* estabelecidas na Política Nacional de Fiscalização – PNF:

Quadro 2 – Dimensões da fiscalização

Dimensão	Ementa
Dimensão afirmativa de princípios e compromissos conquistados	Expressa a concretização de estratégias para o fortalecimento do projeto ético-político profissional e da organização política da categoria em defesa dos direitos, das políticas públicas e da democracia e, conseqüentemente, a luta por condições condignas e qualidade dos serviços profissionais prestados.
Dimensão político-pedagógica	Compreende a adoção de procedimentos técnico-políticos de orientação e politização dos assistentes sociais, usuários, instituições e sociedade em geral, acerca dos princípios e compromissos ético-políticos do Serviço Social, na perspectiva da prevenção contra a violação da legislação profissional
Dimensão normativa e disciplinadora	Abrange ações que possibilitem, a partir da aproximação das particularidades socioinstitucionais, instituir bases e parâmetros normativo-jurídicos reguladores do exercício profissional, coibindo, apurando e aplicando penalidades previstas no Código de Ética Profissional, em situações que indiquem violação da legislação profissional.

Fonte: Adaptado de CFESS, 2019.

Como já mencionado no capítulo I, a operacionalização da fiscalização do exercício profissional do/a assistente social é competência dos CRESSs em suas respectivas regiões. E cada um deles deverá garantir uma estrutura adequada e os requisitos técnicos e operacionais necessários à viabilização da PNF, priorizando ações que viabilizem meios e recursos financeiros para estruturação de um serviço de orientação e fiscalização permanente, com vista a atender às demandas recebidas pelo CRESS.

Outra situação demandada à COFI pelos/as assistentes sociais foi a ausência das condições de trabalho, pois, durante os dois períodos críticos da pandemia (2020 e 2021), os/as assistentes sociais encararam desafios de trabalhar em locais não apropriados, em condições de sobrecarga de trabalho, escassez de EPIs, levando a ficar mais suscetíveis ao contágio do vírus.

Para assegurar o atendimento e as respostas às demandas trazidas pelos profissionais no período pandêmico, a COFI traçou algumas estratégias, como atendimento via *WhatsApp*, por e-mail, telefone, elaboração de notas de orientação sobre o trabalho profissional nas diferentes políticas sociais durante a pandemia direcionadas aos/as profissionais e seus empregadores.

Além das estratégias citadas acima, a COFI realizou diversas *lives* com a participação de assistentes sociais da capital e dos municípios do estado, incluídos os/as profissionais da RMM com temas relacionados ao momento pandêmico, com ênfase na defesa das prerrogativas profissionais, e também, a partir das demandas colocadas pelos/as profissionais, como o trabalho remoto nos diversos espaços sócio-ocupacionais, requisições alheias às atribuições privativas e competências profissionais, demandas que vieram principalmente dos/as assistentes sociais que desenvolviam seu trabalho na área da saúde.

Ainda que as principais demandas recebidas pela COFI fossem oriundas da saúde, houve demandas de profissionais que estavam trabalhando em outras políticas, como educação, assistência social, judiciário, previdência e sistema prisional. Assim como na saúde, as demandas estavam diretamente ligadas às atribuições privativas, sobrecarga de trabalho e ausência de EPIs.

Mesmo trabalhando na modalidade *home office*, as agentes fiscais que também compõem a COFI não deixaram de atender e fazer intervenções junto aos empregadores dos/as assistentes sociais. As demandas recebidas eram analisadas pelas fiscais juntamente com a coordenadora da COFI e, em seguida, feita a intervenção, que acontecia por meio da expedição de ofícios direcionados às instituições, cujo objetivo era orientar os empregadores quanto aos direitos dos/as assistentes sociais previstos na Lei de regulamentação da profissão nº 8.662/93 e no código de ética profissional, principalmente durante o momento pandêmico. A COFI expediu, entre maio a dezembro de 2020, 120 ofícios dos quais 60 foram para instituições dos municípios da RMM.

Diante das denúncias de irregularidades recebidas pelo CRESS, a COFI realizou no segundo semestre de 2020 uma pesquisa junto aos/as assistentes sociais de todo estado com objetivo de conhecer de forma mais próxima como estavam as condições éticas e técnicas do trabalho das/os assistentes sociais nos diferentes espaços sócio-ocupacionais durante a pandemia. A pesquisa abrangeu um total 114 assistentes sociais, desses 22 (21%) eram profissionais da RMM.

A pesquisa realizada pela COFI expõe as violações às legislações de defesa da profissão, principalmente no que tange às condições éticas e técnicas, como: ausência das condições para o atendimento sigiloso, requisições de atividades indevidas, espaço inadequado para atender os/as usuários/as, ausência de equipamentos e materiais para realização do trabalho.

A pesquisa revelou ainda outras questões relacionadas ao trabalho como: assédio moral, quantitativo insuficiente de profissionais para atender as demandas, sobrecarga de trabalho, trabalho remoto/trabalho *home office* sem as condições necessárias para sua realização, atraso no pagamento dos salários, assistentes sociais trabalhando sem contrato formal de trabalho, não realização de treinamento para uso de EPIs, ausência de EPIs, contratação via contratos temporários e profissionais afastados do trabalho por terem sido acometidos pela covid-19.

Entendemos que todos/as os/as assistentes sociais trabalhadores/as das políticas sociais que atendem a população em serviços públicos ou privados precisam ter seus direitos e prerrogativas respeitados. A COFI, desde junho de 2020, tomou por deliberação emitir notas com orientações aos profissionais e empregadores com objetivo de orientar acerca do trabalho

profissional na pandemia.

Assim, foram elaboradas 6 notas com conteúdo direcionado ao trabalho do/a assistente social nas políticas de saúde nos três níveis (alta, média e baixa complexidade), assistência social, educação, sociojurídico, sistema prisional e socioeducativo e sobre o estágio supervisionado em serviço social. As notas foram encaminhadas às instituições e encontram-se disponíveis no site do CRESS/AM¹⁵.

A respeito da supervisão do estágio em Serviço Social, a principal demanda recebida foi quanto à realização do estágio em campo após o retorno das aulas no segundo semestre de 2020 pelas faculdades privadas. Como muitas instituições campo de estágio não haviam retornado a suas atividades na modalidade presencial, as dúvidas dos/as estagiários/as, supervisores de ensino e campo eram sobre a realização do estágio na modalidade remota, uma vez que o Ministério da Educação e Cultura – MEC, por meio da Secretaria de Modalidades Especializadas de Educação – SEMESP definiu que poderiam ser adotadas atividades não presenciais de práticas e estágio em todas as áreas, desde que a especificidade profissional permitisse.

Tal orientação gerou dúvidas entre os/as estagiários/as e supervisores de ensino e campo. Com o intuito de orientar os/as estagiários/as e supervisores de ensino e campo, o CRESS juntamente com o Fórum de Supervisores de Estágio do Amazonas e representantes das Instituições de Ensino Superior públicas e privadas expediram uma nota específica acerca da supervisão de estágio na modalidade remota, manifestando seu posicionamento contrário à modalidade, acompanhando a posição da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS e do Conselho Federal de Serviço Social – CFESS.

Considerando o agravamento da pandemia em 2021, compreendeu-se a necessidade de complementar as notas de orientações já expedidas e intensificar as orientações tanto para empregadores quanto para os/as profissionais, sobre as condições de trabalho e das garantias das atribuições privativas, uma vez que ainda eram recorrentes demandas dessa natureza à COFI.

Dessa forma, em 2021, a COFI publicou uma brochura contendo as 12 notas de orientações e acrescentou ao documento a Lei 8.662/1993 que regulamenta a profissão, Código de Ética, Resolução CFESS nº 557/2009 (que trata da emissão de laudos e pareceres em conjunto com outros profissionais), Resolução CFESS nº 572/2010 (que aborda sobre a obrigatoriedade de registro nos CRESS de profissionais que exerçam a função de assistente

¹⁵ www.cress-am.org.br

social, mesmo contratados sob nomenclatura de “cargo genérico”) e Resolução CFESS nº 493/2006 (que dispõe acerca das condições éticas e técnicas de trabalho), Parecer jurídico acerca das requisições do Sistema de Justiça e Nota sobre o Estágio em Serviço Social. Foram impressos 5.000 (cinco mil exemplares), dos quais já foram distribuídos 3.350 até março de 2023.

Enquanto órgão de defesa da profissão, o CRESS/AM defende o respeito à autonomia profissional, a construção de entendimentos conjuntos e coletivos junto à equipe de trabalho, assegurando o respeito a cada área de conhecimento e à particularidade de cada profissão, bem como uma atuação respeitosa, assim, como a participação de assistentes sociais em processos que envolvam tomada de decisão em todos os aspectos relacionados ao trabalho profissional.

Insta salientar que o debate coletivo e a articulação entre os/as assistentes sociais, nos diversos espaços sócio-ocupacionais, é importante para enfrentar os desafios e limites postos ao trabalho profissional, sejam eles relacionados às condições de trabalho e/ou as condições éticas e técnicas, bem como buscar apoio nas entidades de defesa da categoria, como o Conselho Federal e Regionais, Sindicatos e Fórum de trabalhadores.

Por fim, o CRESS/AM está à disposição da categoria para orientar e defender o exercício profissional, não só daqueles que trabalham na RMM, mas em todo o estado do Amazonas. Num cenário tão caótico e imprevisível, como a pandemia, o CRESS/AM também precisou se reinventar e encontrar estratégias para se manter ao lado dos/as profissionais em seu papel orientador e fiscalizador. Nesse contexto pandêmico em que houve acirramento da precarização do trabalho profissional em vários espaços sócio-ocupacionais, a entidade precisou se posicionar diante da categoria, dos empregadores e da sociedade para orientar, denunciar e defender a profissão de assistente social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Refletir acerca das condições precárias de trabalho dos/as assistente social nos diferentes espaços sócio-ocupacionais públicos e privados em um momento marcado pelas aceleradas mudanças no mundo do trabalho é necessário, pois é um debate que diz respeito a toda classe trabalhadora, além de contribuir tanto para o Programa de Pós-graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia (UFAM), quanto para o Conselho Regional de Serviço Social – CRESS, e sobretudo, para entender como está configurado o trabalho dos/as assistentes sociais na RMM.

É importante destacar que, para chegarmos ao resultado apresentado nessa dissertação, enfrentamos vários e tenebrosos desafios. Voltar à academia depois de 10 anos exigiu dedicação e disciplina para acompanhar as aulas e aprofundar as leituras realizadas sobre precarização do trabalho. Ademais, iniciamos o curso em meio a maior catástrofe sanitária já presenciada em todo mundo, com graves implicações sociais e econômicas, o que nos levou a adaptação às aulas remotas, enfrentando todas as dificuldades inerentes à modalidade. Outro ponto foi conseguir ajustar o tempo de estudo, trabalho e família, bem como separar a pesquisadora da agente fiscal do CRESS. Mas o maior desafio foi durante a realização da pesquisa de campo, na qual tivemos que lidar com a resistência dos/as assistentes sociais em responder ao questionário. Foram mais de três meses para conseguir 63 respostas, das quais 2 manifestaram que não gostariam de participar, o que nos levou a 61 respostas válidas.

Identificamos que a resistência veio dos/as profissionais que possuem vínculos temporários, sobretudo ao perceberem o tema a ser abordado: “precarização do trabalho”. O medo e a insegurança por parte de alguns profissionais revelam as frágeis relações de trabalho, ao ponto de não responderem ao questionário e deixarem ocultas as precárias condições de trabalho em que estão inseridos/as.

Ainda que com pouca adesão dos/as assistentes sociais na pesquisa, a dissertação conseguiu responder aos objetivos estabelecidos para a pesquisa. No processo de análise sobre as configurações do trabalho dos/as assistentes sociais na RMM, identificamos a fragilidade dos vínculos de 66% dos respondentes e a falta de condições objetivas para a realização do trabalho profissional, considerando as previsões feitas na Resolução CFESS nº 493/2006, por um número considerável de profissionais, a saber: 13% sem espaço para atendimento individual, 23% sem espaço com iluminação e ventilação, 26% sem local para guarda do material sigiloso e 57% sem espaço que possibilite os atendimentos coletivos.

No que tange às relações de trabalho, a fragilidade dos vínculos escancara a falta de

concurso público em vários municípios nas diferentes políticas públicas. Com isso, muitos/as profissionais se submetem aos contratos precários de trabalho e aos jogos de poder presentes nos municípios em razão das disputas eleitorais.

Quanto ao salário, averiguamos que 23% recebem valor inferior a R\$ 2.500,00, o que denota a depreciação da profissão, que é de nível superior e requer um amplo conhecimento técnico-científico. É interessante dizer que 62% dos/as profissionais que responderam ao questionário reconhecem que sua remuneração não é coerente com as atividades desenvolvidas. Entretanto, enquanto trabalhadores/as, precisam assegurar sua sobrevivência e acatam a remuneração. Se tomarmos os que recebem 4 salários-mínimos ou mais, chegamos apenas a 14%, o que é um número muito baixo. Se transformarmos esse número em reais, chegamos a R\$ 4.848,01 (4 salários-mínimos). Ou seja, não estamos falando de um alto salário.

Em relação ao primeiro objetivo específico, consideramos que foi alcançado, uma vez que conseguimos visualizar os profissionais nas diferentes políticas públicas, com predominância da saúde e assistência social, sendo um dado que confirma os dados das visitas de fiscalização do CRESS de 2019 e a pesquisa do CFESS (2022). São em sua maioria mulheres (97%), procedentes de ensino privado (79%) e presencial (79%), com especialização *stricto sensu* (95%).

Quanto ao segundo objetivo específico, julgamos que também foi atingido, na medida que foi possível mapear as condições e relações de trabalho e, por conseguinte, afirmar com segurança que há precarização do trabalho nos diversos espaços sócio-ocupacionais do estado do Amazonas. Os dados confirmam que são recorrentes as demandas incompatíveis com as atribuições privativas e competências profissionais, como referido por 72% dos/as profissionais, as quais procedem de gestores, usuários, outros profissionais e instituições externas.

Por fim, o terceiro objetivo também pode ser considerado respondido, visto que os dados atestam que a pandemia adensou a precarização do trabalho, considerando que os/as assistentes sociais, assim como outros trabalhadores, foram convocados a atender na linha de frente da pandemia, em muitos momentos arriscando suas próprias vidas, mesmo não dispondo de equipamentos de segurança recomendados pelas agências reguladoras. A muitos não foi dada a possibilidade de trabalho remoto ou *home office*, como foi o caso da saúde e da assistência social. Mesmo aqueles que ficaram em *home office*, vivenciaram a precarização do trabalho, porque não dispuseram de equipamentos requeridos para o trabalho, como internet, computador, telefone etc. Além disso, tanto presencial quanto remoto ou *home office*, houve expressivo aumento da carga horária de trabalho e da obrigação de conciliação entre o trabalho

profissional e o cuidado com a família num duro contexto de pandemia.

Uma questão muito importante que atende ainda ao terceiro objetivo específico foi a exposição sobre as ações do CRESS/AM ante os ataques às prerrogativas profissionais e aos direitos dos/as trabalhadores/as. Ainda que somente 18% dos profissionais tenham relatado a busca por apoio do CRESS/AM na defesa de suas condições de trabalho, consideramos relevante o reconhecimento do conselho enquanto entidade de defesa da profissão. Desde o início da pandemia, o CRESS/AM tem se mostrado presente junto à categoria por meio de orientações diretas aos/as profissionais, envio de ofícios às instituições, emissão de notas técnicas sobre o trabalho profissional durante a pandemia, garantia da vacinação aos assistentes sociais da política de assistência social enquanto grupo prioritário etc.

É importante dizer que toda caminhada é permeada por desafios e limites. No caso desta investigação, nosso recorte foi para a RMM, mas existem outros municípios do interior do estado e mesmo a capital que podem ser estudados posteriormente. Embora tenhamos referido as ações do CRESS/AM em relação à precarização do trabalho, tais ações não eram o foco central deste estudo, por isso, outras pesquisas podem ser desenvolvidas tendo o CRESS como lócus. Além disso, o CRESS/AM dispõe de um rico arsenal de informações que podem servir de matéria prima para pesquisas.

Espera-se que as reflexões realizadas neste estudo alcancem cada um dos/as assistentes sociais que contribuíram para que esta dissertação de mestrado fosse concluída, pois acreditamos que este estudo não acaba aqui, haja vista que ele pode servir de norte para outras pesquisas acerca do trabalho profissional.

Esperamos que os resultados demonstrados nesse estudo sirvam para embasar e contribuir para o trabalho do CRESS AM por meio da COFI na luta pela garantia dos direitos e prerrogativas profissionais dos/as assistentes sociais da RMM e de todo estado, assim, como para o Programa de Pós-graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia – PPGSS, com vistas a fortalecer a pesquisa no âmbito do Serviço Social.

Por fim, apesar de todas as situações postas pela pandemia ao longo desses dois anos de mestrado, logramos chegar ao final deste processo com a boa notícia do fim da emergência de Saúde Pública de Importância Internacional referente à covid-19, assim declarado em 05 de maio de 2023 pela Organização Mundial de Saúde (OMS).

Que possamos ser fonte de encorajamento para que a voz da categoria possa ecoar, exigindo concursos públicos, melhorias nas políticas públicas e condições e relações de trabalho dignas nos espaços sócio-ocupacionais públicos e privados.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira; ALENCAR, Mônica Maria Torres. As novas condições da acumulação capitalista no mercado da “mundialização do capital”. **Serviço Social: trabalho e políticas públicas**. São Paulo: Saraiva, 2011. (Capítulo 1).

ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira; ALENCAR, Mônica Maria Torres. Políticas Públicas e Mercado de Trabalho Profissional do Assistente Social”. **Serviço Social: trabalho e políticas públicas**. São Paulo: Saraiva, 2011. (Capítulo 2).

ALVES, Giovani. **O novo (e precário) mundo do trabalho: reestruturação produtiva e crise do sindicalismo**. São Paulo: Boitempo/FAPESP, 2000.

ALVES, Giovani. **Dimensões da Reestruturação Produtiva – Ensaio de sociologia do trabalho**. Bauru: Editora Praxis, 2007.

AMAZONAS, Lei Complementar nº 52/2007, Manaus, AM: Gabinete do Governo do Amazonas, 2007. Disponível em: <https://leisestaduais.com.br>. Acessado em: 07 mar. 2023.

ANDRADE, Roberta Ferreira Coelho. SANTOS, Sandra Alice Aires dos. SOUSA, Viviane Batista Riker. Ensino a distância no amazonas: o simulacro da formação profissional em serviço social. **Temporalis**, v. 22, p. 253-268, 2022. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis>. Acesso em 05 mar. 2023.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho**. 16ª edição. São Paulo: Cortez, 2015.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletário de serviços na era digital**. -1. Ed. – São Paulo: Boitempo, 2018.

ANTUNES, Ricardo. A Corrosão do Trabalho e a Precarização Estrutural. In: NAVARRO, Vera Lúcia; LOURENÇO, Edvânia Ângela de Sousa (Orgs.). **O Averso do Trabalho III: saúde do trabalhador e questões contemporâneas**. 1ª Ed. Outras Expressões, 2013.

ANTUNES, Ricardo, PRAUN Luci. A demolição dos direitos do trabalho na era do capitalismo informal e digital. In: NOGUEIRA, Amaldo [et al]; organização Ricardo Antunes. **Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0?** 1 ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

BARBOSA, R.N.C. Trabalho e Mediação Digital: captura de tempo e erosão de direitos. In: MAURIEL, A. P. O.; KILDUFF, F.; SILVA, M. M. da; LIMA, R. S. (Orgs.). **Crise, ultraneoliberalismo e desestruturação de direitos**. Uberlândia: Navegando Publicações, 2020.

BARROCO, Maria Lúcia Silva. **Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos**. 8ª edição. São Paulo: Cortez, 2008.

BEHRING, Elaine Rossetti & BOSCHETTI, Ivanete. Capitalismos, liberalismos e origens da política social. In: BEHRING, Elaine Rossetti & BOSCHETTI, Ivanete. **Política social: Fundamentos e história**. São Paulo: Cortez, 2011, p. 47-81.

BEHRING, Elaine Rossetti, **Política Social no Capitalismo Tardio**. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2002.

BEHRING, Elaine Rossetti, Crise do capital, fundo público e valor. In: BEHRING, Elaine Rossetti, BOSCHETTI, Ivanete; SANTOS, Silvana Mara de Moraes dos; MIOTO, Regina Célia Tamaso. **Capitalismo em crise, política social e direitos**. São Paulo: Cortez: 2010

BRASIL. Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), Brasília: Câmara dos Deputados, 2013.

BRASIL. Lei Nº 8.662, de 7 de junho de 1993. Brasília, 1993. Disponível em: www.cfess.com.br. Acesso em 03 fev. 2022.

CARVALHO, Márcia Helena de. **O Serviço Social como trabalho**: afirmação que ainda provoca debates no interior da profissão. CRESS Minas. 2016.

CAVALCANTE, Girlene Maria Mátis; PRÉDES, Rosa. A precarização do trabalho e das Políticas Sociais na Sociedade Capitalista: Fundamentos da precarização do trabalho do Assistente Social. **Revista Libertas**, Juiz de Fora, v. 10, n. 1, p. 1-24, jan-jun/2010.

CAVALCANTE, K. V.; FRANCHI, T.; LOPES, R. H. Região Metropolitana de Manaus: Características e Dilemas do Desenvolvimento de uma região metropolitana na Amazônia. **Revista Online Chão Urbano**. Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, p. 1-19, Jun 2010. Disponível em <<http://www.chaourbano.com.br/visualizarRevista.php?id=2>> Acessado em 12 dez. 2022.

CEOLIN, George Francisco. Crise do capital, precarização do trabalho e impactos no Serviço Social. **Revista Serviço Social. Sociedade**, nº. 118, p. 239-264, abr./jun. São Paulo: Cortez, 2014.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Atribuições Privativas do/a assistente social em questão**. 1ª ed. Brasília: CFESS, 2012. p. 23-32.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Código de Ética do/a Assistente Social**. Resolução nº 273. CFESS: Brasília, 1993. Disponível em: www.cfess.com.br. Acesso em 03 fev. 2022.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Diálogos do cotidiano** – Assistente social Reflexões sobre o trabalho profissional- CADERNO 1. Brasília: CFESS, 2021.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Memorial Nosso Luto, nossa luta!** Disponível em: www.cfess.org.br/visualizar. Acesso em: 28 nov. 2021.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **O perfil de assistentes sociais no Brasil: formação, condições de trabalho e exercício profissional**. Brasília: CFESS, 2022. Disponível em: www.cfess.org.br. Acesso em: 22 fev. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Orientação normativa nº 3/2020, de 31 de março de 2020. Dispõe sobre as ações de comunicação de boletins de saúde e de óbitos por assistentes sociais. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2020a. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/OrientacaoNormat32020.pdf>. Acesso em: 3 jun. 2022.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL Política Nacional de Fiscalização: In. **Instrumentos para A fiscalização do exercício profissional do/a assistente social**, Brasília: CFSS, 2019. Disponível em: www.cfess.com.br. Acesso em 03 fev. 2022.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL **Resolução CFESS nº 493/2006**. Brasília: CFESS, 2006. Disponível em: www.cfess.org.br. Acesso em: 09 mar. 2023

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Resolução CFESS nº 533/2008**. Brasília: CFESS, 2008. Disponível em: www.cfess.org.br. Acesso em: 09 mar. 2023

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Resolução CFESS nº 556/2009**. Brasília: CFESS, 2009 Disponível em: www.cfess.org.br. Acesso em: 09 mar. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Resolução CFESS nº 557/2009**. Brasília: CFESS, 2009. Disponível em: www.cfess.org.br. Acesso em: 09 mar. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Resolução CFESS nº 572/2010**. Brasília: CFESS, 2009. Disponível em: www.cfess.org.br. Acesso em: 20 mar. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Teletrabalho e Teleperícia**: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. Brasília CFESS: 2020. Disponível em: www.cfess.org.br/visualizar. Acesso em: 25 jan. 2023.

DUTRA, Adriana Soares e SIQUEIRA, Antenora Maria da Mata. Precarização do Trabalho e Estado Neoliberal: impactos para o Serviço Social em tempos de pandemia da COVID-19. In: VALENCIA, Norma; OLIVEIRA, Celson Maran de. (Orgs). **COVID-19: Crises entremeadas no contexto de pandemia (antecedentes, cenários e recomendações)**. São Carlos: Universidade Federal de São Carlos UFSCar/CPOI, 2020. Disponível em: <http://informe.ensp.fiocruz.br>. Acesso em: 11 abr. 2021.

DRUCK, Graça. Trabalho, precarização e resistências: novos e velhos desafios? **Caderno CRH**, Salvador, v. 24, n. spe1, p. 35-55, 2011. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-49792011000400004&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 09 mar. 2022.

FARIAS, Erika. Estudo sobre morte de profissionais da saúde durante o auge da pandemia de Covid-19. Rio de Janeiro: Fiocruz: 2022. Disponível em: <https://www.epsjv.fiocruz.br/noticias/reportagem/estudo-aponta-que-mais-de-45-mil-profissionais-de-saude-morreram-durante-o-auge>, Acesso 30 mar. 2023.

GAMA, Rayanne Roque Y ANDRADE, Roberta Ferreira Coelho de (2019): “Serviço social no interior do estado do Amazonas: desafios da formação profissional e do mercado de trabalho”, Revista Atlante: **Cuadernos de Educación y Desarrollo** (abril 2019). En línea: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/04/servicio-social-amazonas.html>. Acesso em: 31 mar. 2023.

GUERRA, Yolanda. O projeto profissional crítico: estratégia de enfrentamento das condições contemporâneas da prática profissional. Revista **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: Cortez, ano 28, no. 91, p. 5-33, set. 2007.

GUERRA, Yolanda Aparecida et al. **Atribuições, competências, demandas e requisições: o trabalho do assistente social em debate.** Trabalho apresentado na mesa temática: fundamentos do trabalho do/a assistente social no contexto de reconfiguração das políticas sociais no Brasil, XV ENPESS, 2016. Disponível em www.abepss.com.br, Acesso em 20 fev. 2023.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GUIMARÃES, Rosemere Barbosa **A precarização do trabalho do assistente social: estudo nos espaços sócio-ocupacionais público e privado em Parintins/AM.** 2019. 196 p. Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia) Universidade Federal do Amazonas – UFAM. Amazonas, 2019.

HARVEY, David. **O enigma do capital: e as crises do capitalismo.** Tradução de João Alexandre Peschanski. São Paulo, SP: Boitempo, 2011.

HARVEY, David. **A condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural.** São Paulo: Edições Loyola, 2008.

IAMAMOTO, Marilda Villela. CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação teórico-metodológica.** 33 ed. São Paulo: Cortez, 2011.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **A Questão Social no Capitalismo.** Revista Temporalis, ano II, n. 3 (jan/jun). Brasília: ABEPSS, Graffiline, 2001, p. 9.

IAMAMOTO, Marilda Villela. Estado, classes trabalhadoras e política social no Brasil. In: BOSCHETTI, Ivanete; BEHRING, Elaine Rossetti; SANTOS, Silvana Mara de Moraes; MIOTO, Regina Célia Tamasso (Orgs). **Política social no capitalismo: tendências contemporâneas.** São Paulo: Cortez, 2008.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social.** São Paulo: Cortez, 2007.

IAMAMOTO, Marilda Villela. Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. In: CFESS/ABEPSS. **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais.** Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

IAMAMOTO, Marilda Villela. Projeto Profissional, espaços ocupacionais e trabalho do assistente social na atualidade. In: CFESS. **Atribuições Privativas do/a assistente social em questão.** 1ª ed. Brasília: CFESS, 2012. p. 33-74.

IBGE, Censo demográfico. Brasília: IBGE, 2021 Disponível em <https://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 12 dez. 2022

LIMA, Mícarla de Moura. **O/a assistente social enquanto trabalhador/a assalariado/a: uma análise sobre as condições objetivas de trabalho das agentes fiscais dos CRESS da região Nordeste.** 2017. 186 p. Dissertação – (mestrado em Serviço Social) Universidade Federal do Rio Grande do Norte – PPGSS/UFRN. Rio Grande do Norte, 2017.

MAGALHÃES, Jonas Emanuel Pinto. Consciência socioprofissional e docência: a dimensão ético-política do trabalho docente no contexto da pandemia In: MAGALHÃES, Jonas *et al.*

Trabalho docente sob fogo cruzado [recurso eletrônico] /– 1. ed. - Rio de Janeiro: UERJ, LPP, 2021.

MATOS, Maurilio Castro de. Considerações sobre atribuições e competências profissionais e assistentes sociais na atualidade. Revista **Serviço Social e Sociedade**, Nº 124, p. 678 -698, out/dez São Paulo: Cortez, 2015.

MATOS, Maurilio Castro de. **A pandemia do coronavírus** (COVID-19) e o trabalho de assistentes sociais na saúde. Rio de Janeiro: UERJ, 2020.

MARX, Karl. **Contribuição à Crítica da Economia Política**. Tradução e Introdução de Florestan Fernandes. 2.Ed. São Paulo: Expressão Popular, 2008.

MARX, Karl. **O Capital**: o processo global da produção capitalista. Livro I. São Paulo: Boitempo, 2017.

MARX, Karl. **O Capital**: o processo global da produção capitalista. Livro III. São Paulo: Boitempo, 2017.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Serviço Social**: Identidade e alienação. 12.ed. São Paulo: Cortez, 2010.

MÉSZÁROS, István. Desemprego e precarização um grande desafio para a esquerda. In Ricardo Antunes (organizador). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

MOTA, Ana Elizabete, Crise sanitária, políticas públicas e sociabilidade: desafios ao Serviço Social brasileiro. CFESS, **Diálogos do cotidiano** – Assistente social. Reflexões sobre o trabalho profissional- CADERNO 1. Brasília: CFESS 2021.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e serviço social**. 8ª ed. São Paulo: Cortez, 2011.

NETTO, José Paulo, , BRAZ, Marcelo. **Economia Política**: uma introdução crítica. 4ª ed. São Paulo: Cortez, 2008. (Biblioteca Básica do Serviço Social).

NEVES, Daniella Souza, A condição do Trabalho no capitalismo destrutivo no Brasil. In: SOUSA, Adrianycy; OLIVEIRA, Ana Cristina; SILVA, Letícia; SOARES, Marcela. (Org.). **Trabalho e os limites do Capitalismo**: novas facetas do neoliberalismo. 1ed. Rio de Janeiro - RJ: Editora Navegando, 2020, v. 1, p. 83-104.

PEREIRA, João Junior Bonfim Joia; FRANCIOLI, Fatima Aparecida de Souza. **Marxismo e Educação em Debate**, Londrina, v. 3, n. 2, p. 93-101, dez. 2011. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistagerminal/article/view/9456>. Acesso em: 27 nov. 2021.

PEREIRA, Vera Lúcia, SASSAKI, Yoshiko. Serviço Social: demandas e desafios no contexto da pandemia. In PINHEIRO, Hamida Assunção [et al] **Serviço Social e os desafios da saúde**

em tempos de pandemia. São Paulo: Alexa Cultural: / Manaus: Edua, 2020.

PIANA, Maria Cristina. O serviço social na contemporaneidade: demandas e respostas. In. Piana, Maria Cristina. **A construção do perfil do assistente social no cenário educacional.** São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. [online]. 2009. Disponível em: <http://books.scielo.org>. Acesso em 13 out. 2021.

RAICHELIS, Raquel. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. **Serviço Social Sociedade**, n. 107, p. 420-437, jul./set. São Paulo: Cortez, 2011

RAICHELIS, Raquel. Atribuições e competências profissionais revisitadas: a nova morfologia do trabalho no Serviço Social. **Atribuições Privativas do/a assistente social em questão.** 2ª ed. Brasília: CFESS, 2020. p. 11-42.

RAICHELIS, Raquel e ARREGUI, Carola C. **O trabalho no fio da navalha:** nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia, 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org>. Acesso em: 25 set. 2021.

SANTOS, Maria Teresa dos e MANFROI, Vania Maria. Condições de trabalho das/os assistentes sociais: precarização ética e técnica do exercício profissional. **Revista Em Pauta.** Rio de Janeiro, 2015- n. 36, v. 13. p. 178 – 196. Disponível em www.e-publicacoes.uerj.br. Acesso em: 25 set. 2021.

SANTOS, Silvana Mara de Moraes dos. **O CFESS na defesa das condições de trabalho e do projeto ético-político profissional.** **Serviço Social Sociedade.** São Paulo, n . 104, p. 695-714, out./dez. São Paulo: Cortez, 2010

SILVA, Ozileia Cardoso da. **Crise do capital e contrarreforma do estado: as inflexões nas Políticas Sociais.** In: Jornada Internacional de Políticas Públicas – 2015. Disponível em <http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2015/pdfs/eixo3/>. Acesso em 05 jan. 2022.

SOUZA, Mauro Sergio Pinheiro dos Santos de. Reflexões sobre governança Metropolitana na Amazônia: o caso da Região Metropolitana de Manaus/AM. **Revista Geoaraguaia** ISSN:2236-9716 Barra do Garças – MT v.11, n.1, p.259-277. jun-2021. Disponível em <https://periodicoscientificos.ufmt.br/ojs/index.php/geo/index> . Acesso em 12 dez. 2022

SOARES, Raquel Cavalcante, CORREIA, Maria Valéria Costa, SANTOS, Viviane Medeiros dos. Serviço Social na política de saúde no enfrentamento da pandemia da COVID-19. **Revista Serviço Social e Sociedade.** Nº 140, p. 118-133, jan./abr. São Paulo, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/B3QvfrsQcsNy6H3vP5ZrTmS>. Acesso em: 2 jun. 2022.

TERRA, Sylvia Helena. **Código de Ética do/a Assistente Social comentado.** Conselho Federal de Serviço Social – CFESS (org.). – São Paulo: Cortez, 2012, p. 111-250.

TERRA, Sylvia Helena. **parecer jurídico nº 12/1998.** São Paulo: 1998. Disponível <http://www.cfess.org.br/arquivos/EbookCFESS2022-PareceresJuridicosCofi.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2023.

VARGAS, Francisco E. B. **Trabalho, Emprego, Precariedade:** Os contornos incertos de um

objeto de investigação. Disponível em:
<http://wp.ufpel.edu.br/franciscovargas/files/2011/10/Artigo-FEBVargas-EICS-III-2012.pdf>
Acesso em: 09 mar. 2022.

VASCONCELOS, Ana Maria de, **O/A assistente social na luta de classe**. Projetos Profissionais e Mediações Teórico-Práticas. 1ª. ed. São Paulo: Cortez, 2015.

WEIL, Andreza Gomes; NOGUEIRA, Marinez Gil. Os (re) significados da informalidade no mundo do trabalho contemporâneo. Revista **Trabalho Necessário** Ano 14, Nº 24/2016. Disponível em: www.uff.br/trabalhonecessario. Acesso em: 13 out. 2021.

APÊNDICES

APÊNDICE A - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS UTILIZADO NA PESQUISA DE CAMPO.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
INSTITUTO DE FILOSOFIA, CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL
ESUSTENTABILIDADE NA AMAZÔNIA



QUESTIONÁRIO

Link para acesso: <https://forms.gle/fg55qnJStNKCUTcP9>

I – IDENTIFICAÇÃO

1.1 **Idade:** () 21 a 25 () 26 a 30 () 31 a 34 () 35 a 40 () 41 a 44 () 45 a 50 () 51 a 54 () 55 a 60 () acima de 60

1.2 **Sexo:** Masculino () Feminino ()

1.3 **Você é natural do Município onde trabalha?** Sim () Não ()

1.3.1 Se a resposta for negativa, você veio para trabalhar?

Sim () Não, mas consegui trabalho ()

II – FORMAÇÃO PROFISSIONAL

2.1 **Ano de formação:**.....

2.2 **Tipo de Instituição em que concluiu o curso:** Pública () Privada ()

2.3 **Modalidade do Curso:** Presencial () Semipresencial () A Distância ()

2.4 **Possui curso de pós-graduação?** Sim () Não ().

2.4.1 **Se a resposta for positiva, qual?**

() Especialização: _____

() Mestrado: _____

() Doutorado: _____

() Pós-doutorado: _____

2.5 **Fez cursos de atualização voltados à área de atuação nos últimos 3 anos?**

() Sim () Não

2.5.1 **Se a resposta da pergunta anterior for positiva, cite quais os cursos que fez nos últimos 3 anos:**

2.6 A instituição empregadora incentiva e viabiliza formação continuada?
 Sim Não. Se sim, de que forma? _____

III – RELAÇÕES DE TRABALHO

3.1 Área de atuação:

Saúde Assistência Social Educação Habitação Previdência Social
 Sistema prisional Terceiro Setor Sociojurídico Outros: _____

3.2 Natureza da instituição em que atua: Pública Privada Terceiro setor

3.2 Cargo para o qual foi contratado na instituição: Assistente Social
 Coordenador/a Técnico de Referência Cargo comissionado Outro _____

3.3 Atua em setor específico de Serviço Social? Sim Não

3.3.1 Em caso negativo, especificar: _____

3.5 Tempo de atuação na instituição:

Menos de 1 ano De 1 a 2 anos de 3 a 4 anos 5 a 6 anos De 7 a 8 anos De 9 a 10 anos Mais de 10 anos

3.6 Carga horária semanal de trabalho: 20h 30h 40h

3.7 Como é distribuída a carga horária durante a semana?

3.8 Vínculo de trabalho:

Contrato temporário CLT Estatutário Trabalho Voluntário Prestação de Serviço/MEI Prestação de Serviço/Pessoa Jurídica Sem contrato Terceirizado Emprego público Outro

IV – CONDIÇÕES DE TRABALHO

4.1 Marque dentre as opções abaixo qual sua faixa salarial.

Menos de 1 salário mínimo (Até R\$ 1.211,99) De 1 a 2 salários mínimos (De R\$ 1.212,00 a 2.424,00) De mais de 2 a 3 salários mínimos (De R\$ 2.424,01 a 3.636,00) De mais de 3 a 4 salários mínimos (De R\$ 3.636,01 a 4.848,00) De mais de 4 a 5 salários mínimos (De R\$ 4.848,01 a 6.060) Mais de 5 salários mínimos (Mais de R\$ 6.060,01)

4.2 Considera que sua remuneração é coerente com o trabalho desenvolvido?

Sim Não

4.3 Contando com você, quantos assistente sociais tem a instituição? _____

4.4 O número de assistentes sociais informado na questão anterior é suficiente para atender a demanda?

Sim, totalmente Sim, parcialmente Não

4.5 Para atender as demandas postas, você extrapola o horário do trabalho?

Sim, frequentemente () Sim, raramente () não

4.5.1 Caso ultrapasse o horário, até quantas horas semanais chega a trabalhar a mais?

4.5.2 Caso ultrapasse o horário, você tem compensação por essas horas excedentes?

() Sim, com hora extra () Sim, com banco de horas () Não

4.6 Quais dos recursos abaixo você dispõe para realização de seu trabalho?

Veículo para realização de atividades externas () Sala para atendimento individual () Espaços para atividades em grupo () Armário para guarda de material técnico sigiloso () Iluminação adequada () Ventilação adequada () Material de expediente () Computador () Impressora () Telefone móvel ou fixo () Internet () Ajuda de custo para transporte ()

4.7 Em seu local de trabalho, as maiores demandas que chegam até você são postas:

Pelo empregador () Pelos usuários ()

4.8 Você já recebeu ou recebe requisições incompatíveis com as competências e atribuições previstas na lei 8.662/93?

Sim, frequentemente () Sim, raramente () Não ()

4.8.1 Se a resposta anterior for positiva, quem as requisita? (Pode marcar mais de uma opção)

() Usuários () Gestor da instituição () Outros profissionais da instituição () Instituições externas () Outros

4.8.2 Indique as requisições mais solicitadas pelos diversos segmentos:

() Usuários:

() Gestor da instituição:

() Outros profissionais da instituição:

Não se aplica

() Instituições externas:

() Outros _____

4.8.3 Como você normalmente se posiciona diante das solicitações alheias à profissão?

Responda abaixo por Seguimento.

Demandas dos Usuários

() Atende sem questionar () Não atende e justifica () Questiona, mas é obrigada/o atender

Demandas do Gestor da instituição

() Atende sem questionar () Não atende e justifica () Questiona, mas é obrigada/o atender

Demandas de outros profissionais da instituição

() Atende sem questionar () Não atende e justifica () Questiona, mas é obrigada/o atender

Demandas de Instituições externas

4.8.4 Caso a resposta anterior tenha sido o não atendimento, informe se sofreu algum tipo de represália.

4.9 Sobre as condições de trabalho e/ou demandas alheias à profissão, já solicitou orientação e/ou intervenção do Conselho Regional CRESS AM para seu enfrentamento?

Não () Sim, e fui atendida () Sim, e não fui atendida ()

4.10 Se sua resposta for positiva, que tipo de orientação ou intervenção o CRESS fez?

V – PANDEMIA E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO NO SERVIÇO SOCIAL

5.1 Você trabalhou no início da pandemia da COVID-19

() Sim () Não

5.1.1 Se não, informe o motivo.

() Possui fator de risco () Medo de pegar COVID-19 () Não foi convocada/o () Outro

5.1.2 Você foi acometida por Covid-19?

() Sim, de forma grave () sim, sem sintomas () Não

5.1.2 Caso tenha sido acometida por Covid-19, o contágio aconteceu no trabalho?

() Sim () Não () Não sei informar

5.1.3 Caso tenha sido acometida por Covid-19, você ficou com sequelas?

() Sim () Não

5.2 Você teve adoecimento mental em função da pandemia?

() Sim, () Não () Prefiro não informar

5.3 Nos primeiros anos da pandemia, as demandas direcionadas para o serviço social aumentaram?

() Não () Sim, em grande volume () Sim, em pequeno volume

5.4 Essas demandas direcionadas para o serviço social eram:

() novas () antigas, no mesmo volume anterior () antigas, em maior volume

5.4.1 Caso sejam novas demandas, indique quais:

5.5 A carga horária de trabalho aumentou durante a pandemia da COVID-19?

() Sim. Quanto? _____ () Não

No caso da resposta positiva, as respostas foram:

5.5.1 Durante suas atividades laborais na pandemia da COVID-19, você recebeu equipamento individual de proteção?

() Sim () Não

5.5.2 Se sim, informe quais equipamentos recebeu:

() Máscara N95 () Máscara de outro material () luvas () Pró-pé () capote () outros _____

5.6 Durante a pandemia da COVID-19, você saiu do setor de serviço social para atender em outro espaço?

() Sim () Não

5.6.2 Se sim, o espaço destinado para o atendimento apresentava as condições adequadas

para atender os/as usuários/as?

Sim, totalmente () Sim, parcialmente () Não ()

5.7 Durante a pandemia da COVID-19, você foi solicitada a trabalhar em outra política social?

() Não () Sim e aceitei () Sim, mas não aceitei.

5.7.2 Se sim, em qual política você foi trabalhar?

5.8 Você recebeu requisições institucionais alheias às atribuições privativas e de competências profissionais?

() Não () Sim, poucas vezes () Sim, muitas vezes

5.8.2 Se sim, indique quais foram essas requisições.

() Entrega de Boletim médico () Entrega e guarda de pertences de pacientes () Comunicação de óbito () Realização de transferência de pacientes () Regulação de leitos () Realização de triagem de pacientes () Outras _____

5.8.3 Qual o seu posicionamento diante da requisição apresentada?

() Atendeu sem questionar () Não atendeu e justificou () Questionou, mas foi obrigado/a a atender.

5.8.4 Algumas dessas demandas já haviam sido postas ao serviço social ou passaram a ser requisitadas durante a pandemia?

() Sim, sempre foram solicitadas () Não, somente com a pandemia.

5.8.4 Quais estratégias foram criadas pelo serviço social para o enfrentamento dessas demandas?

5.8.6 No período crítico da pandemia, você recorreu ao Conselho Regional CRESS AM em busca de alguma orientação sobre as condições de trabalho e/ou demandas postas?

() Não () Sim, e fui atendida () Sim, e não houve resposta.

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
INSTITUTO DE FILOSOFIA, CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL
ESUSTENTABILIDADE NA AMAZÔNIA

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE**

Convidamos o (a) Sr. (a) para participar da Pesquisa intitulada “**AS CONFIGURAÇÕES DO TRABALHO DOS/AS ASSISTENTES SOCIAIS NA REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS**”, que será realizada por meio do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia – PPGSS/UFAM, sob a responsabilidade da pesquisadora **Sandra Alice Aires dos Santos**, endereço: Av. Coronel Teixeira, 5803, Bairro Ponta Negra – Residencial Reserva das Praias Torre 4 Aptº 801, Cep: 69037-000, Manaus-AM. Telefone: 92 99318-3510, e-mail: santos33cofi@gmail.com. O projeto está sendo desenvolvido sob orientação da professora Dra. Roberta Ferreira Coelho de Andrade do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia – PPGSS, localizado na Av. General Rodrigo Otávio Jordão Ramos, 6200 - Coroadó, 69.077-000 - Campus Universitário Sen. Artur Virgílio Filho (Setor Norte), Bloco Rio Uatumã, Monteiro, 1º andar, do IFCHS.

A pesquisa em tela tem como objetivo geral: Analisar as configurações do trabalho dos/as Assistentes Sociais na Região Metropolitana de Manaus com vista a subsidiar o trabalho de orientação e defesa da profissão pelo Conselho Regional de Serviço Social - CRESS 15ª Região AM. Como objetivos específicos: 1) Caracterizar o perfil dos/as assistentes sociais e seus espaços sócio-ocupacionais na Região Metropolitana de Manaus; 2) Identificar as condições e relações de trabalho dos/as assistentes sociais, bem como as demandas e respostas profissionais; 3) Verificar as demandas postas ao Conselho Regional de Serviço Social – CRESS 15ª Região AM ante a precarização do trabalho profissional na Região Metropolitana de Manaus antes e durante a pandemia da COVID-19 e 4) Conhecer as mudanças na conformação do trabalho dos/as profissionais de serviço social em decorrência da pandemia da Covid-19.

Considerando que ainda temos um elevado índice de contágio pela pandemia da Covid-19, mesmo com o avanço da vacinação, faz-se necessário manter os cuidados de prevenção contra o vírus tanto para a pesquisadora quanto para os sujeitos da pesquisa. Assim, como uma estratégia

de prevenção para evitar o contágio da Covid-19, optamos pela adoção de instrumento de coleta de dados virtual (questionário).

Com vista a proteger os sujeitos envolvidos na pesquisa, recorreremos às orientações da Resolução nº 466 de 2012 que aborda sobre a pesquisa com seres humanos e Resolução nº 510 de 2016 do Conselho Nacional de Saúde (CNS) que visa orientar pesquisas em ciências humanas e sociais, como também do Ofício Curricular de nº 02/2021/CONEP/SECNS/MS, que observa os riscos da pesquisa em modalidade virtual.

Vale destacar que toda pesquisa com seres humanos envolve riscos, ao indivíduo ou à coletividade, danos de dimensão física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural ou espiritual e benefício, em qualquer pesquisa e dela decorrente.

Os possíveis desconfortos nesta pesquisa podem ser: desconforto, constrangimento, em algum momento do preenchimento do questionário. Caso isso venha ocorrer, o participante poderá solicitar sua saída da pesquisa sem qualquer abordagem invasiva à sua intimidade.

Se houver necessidade, em razão de algum dano ou sofrimento psíquico decorrente da participação na pesquisa, o participante poderá ser encaminhado para o Centro de Serviço de Psicologia aplicada (CSPA) da UFAM, o qual forneceu anuência e apoio à referida pesquisa, irá recebê-la, proporcionando-lhe adequado atendimento psicológico. Endereço: Av. General Rodrigo Octávio, 6200, Bloco X, Coroado I, Fone: (92) 3305-1181/ (92) 99222-2275.

Para obter qualquer informação, o sujeito da pesquisa poderá entrar em contato com a pesquisadora responsável através dos endereços acima disponibilizados. Poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal do Amazonas (CEP/UFAM) e com a Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP), quando pertinente. O CEP/UFAM fica na Escola de Enfermagem de Manaus (EEM/UFAM) - Sala 07, Rua Teresina, 495 – Adrianópolis – Manaus – AM, Fone: (92) 3305-1181 Ramal 2004, E-mail: cep@ufam.edu.br.

Na intenção de garantir e preservar a identificação dos participantes, a mesma ocorrerá através de números. O questionário não requisitará o nome do e o conteúdo será apenas referente ao trabalho profissional.

Com a adoção do questionário online, é importante sinalizar as orientações do Ofício Curricular de nº 02/2021/CONEP/SECNS/MS, o qual observa os riscos da pesquisa em modalidade virtual. Desse modo, ainda que a plataforma Google Forms, Google Drive possua política de privacidade que assegure a segurança dos dados, em conformidade ao ofício, após a realização da pesquisa, os dados serão transferidos para dispositivo de memória externa, a fim de preservar o sigilo dos participantes.

Cabe esclarecer que a participação dos sujeitos na pesquisa será voluntária, sem nenhuma remuneração e quando os resultados da pesquisa forem analisados, publicados e divulgados em qualquer forma, sua identidade não será divulgada, permanecerá sob sigilo. A participação nesta pesquisa consiste em responder perguntas sobre o trabalho dos assistentes sociais na Região Metropolitana de Manaus do questionário online.

Sublinha-se que os benefícios da pesquisa consistem em trazer contribuições a respeito do trabalho dos/as assistentes sociais na Região Metropolitana de Manaus, para o Conselho Regional de Serviço Social, com vista a subsidiar a orientação e a fiscalização do exercício da profissão, assim, como para o Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia PPGSS/UFAM, servindo de subsídio científico para novas pesquisas na área do Serviço Social. Dessa maneira, o resultado da pesquisa será disponibilizado por e-mail para os sujeitos da pesquisa, como também publicizados em eventos científicos no intuito de estimular novas pesquisas e discussões a respeito da temática.

O termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) será online, podendo o participante realizar o download ao marcar a opção de aceitar a participar da pesquisa. Caso sujeito se recuse, poderá sair da página ou clicar na opção “não aceito participar da pesquisa” que o questionário não prosseguirá.

CONSENTIMENTO PÓS-INFORMAÇÃO:

Declaro que li e recebi todas as informações necessárias para participação nesta pesquisa, pelo que declaro estar de acordo em participar voluntariamente e tendo o pleno entendimento que esta participação não vai gerar qualquer espécie de ganho financeiro. Como comprovação, estou recebendo uma via deste documento através de seu download on-line viabilizado no link: <https://drive.google.com/drive/u/1/my-drive> disponibilizado no questionário quando for acessado, para o resguardo dos envolvidos na pesquisa.

APÊNDICE C - MODELO DO CONVITE DE PARTICIPAÇÃO DA PESQUISA



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
INSTITUTO DE FILOSOFIA, CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL E
SUSTENTABILIDADE NA AMAZÔNIA**



MODELO CONVITE DE PARTICIPAÇÃO DA PESQUISA

O trabalho do/a assistente social vem sendo permeado por novos desafios em face das novas formas de trabalho precarizadas, e tem sido objeto de estudo nas diferentes regiões do país. No entanto, quando olhamos para realidade da Região Norte, em particular do Amazonas, notamos a escassez de pesquisa sobre o trabalho do/a assistente social na perspectiva de uma abordagem que mostre a configuração deste trabalho no Amazonas frente a essas novas formas de precarização.

Assim, você está convidado/a à participar desta pesquisa de forma livre, que tem por objetivo analisar as configurações do trabalho dos/as Assistentes Sociais na Região Metropolitana de Manaus com vista a subsidiar o trabalho de orientação e defesa da profissão pelo Conselho Regional de Serviço Social – CRESS 15ª Região AM. A pesquisa visa também fornecer subsídio que possam contribuir na discussão sobre as formas de enfrentamento da precarização do trabalho do/a assistente social.

Consideramos sua participação de suma importância nesta pesquisa, uma vez que poderá trazer informações particulares que nos permitirão conhecer as especificidades que configuram seu trabalho.

Para participar da pesquisa, você deve responder o questionário on-line com perguntas abertas e fechadas que vão abordar acerca do trabalho do/a assistente social nos diferentes espaços sócio-ocupacionais nos municípios que compõe Região Metropolitana de Manaus, com base nas orientações éticas de pesquisa. Antes de responder o questionário, você deve ler o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) e, ao final, assinalar se aceita ou não participar da pesquisa. O termo e o questionário estão disponíveis no link: <https://forms.gle/fg55qnJStNKCUTcP9>.

Desde já agradeço sua participação. Caso precise de algum esclarecimento a respeito da pesquisa ou do preenchimento do questionário, colocamo-nos à disposição.

Cordialmente,

Sandra Alice Aires dos Santos
Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na
Amazônia da Universidade Federal do Amazonas – PPGSS/UFAM
E-mail: santos33cofi@gmail.com
Celular: 92-993183510

ANEXOS

ANEXO A - TERMO DE ANUÊNCIA



CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL

CRESS/15ª REGIÃO – AM

TERMO DE ANUÊNCIA

Declaramos para os devidos fins que estamos de acordo com a execução do projeto de pesquisa intitulado **“AS CONFIGURAÇÕES DO TRABALHO DOS/AS ASSISTENTES SOCIAIS NA REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS**, sob a responsabilidade da pesquisadora responsável Mestranda **Sandra Alice Aires dos Santos**, da Universidade Federal do Amazonas, desenvolvido por meio do Programa de Pós-graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia, e assumimos o compromisso de apoiar o desenvolvimento da referida pesquisa a ser realizada nessa instituição, após a devida aprovação no Sistema CEP/CONEP.

Manaus, 19 de julho de 2022.

Laurisaba Maria Branco Camargo

Presidente do CRESS 15ª Região – Amazonas

ANEXO B - DECLARAÇÃO CENTRO DE SERVIÇO DE PSICOLOGIA APLICADA

19/07/2022 14:31

SEI/UFAM - 1063508 - Declaração



Ministério da Educação
Universidade Federal do Amazonas
Centro de Serviço de Psicologia Aplicada - FAPSI

DECLARAÇÃO

Declaramos para os devidos fins que prestaremos apoio, se necessário, aos participantes da pesquisa "As configurações do trabalho dos/as assistentes sociais na Região Metropolitana de Manaus", trata-se de uma pesquisa de Mestrado da discente Sandra Alice Aires dos Santos, orientada pela Prof.Dra. Roberta Ferreira Coelho de Andrade, do Grupo de Estudos de Sustentabilidade, Trabalho e Direitos na Amazônia (ESTRADAS), vinculado ao Departamento de Serviço Social (DSS) e ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia (PPGSS) da Universidade Federal do Amazonas (UFAM).

Atenciosamente,

Manaus, 05 de julho de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Sérgio Sócrates Baçal de Oliveira, Professor do Magistério Superior**, em 05/07/2022, às 06:51, conforme horário oficial de Manaus, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



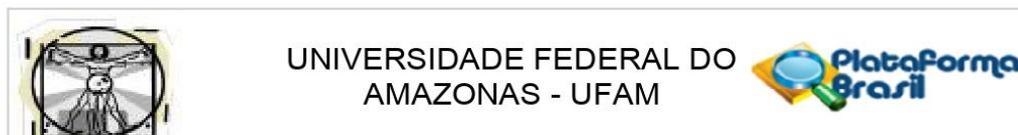
A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufam.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1063508** e o código CRC **D23E43F1**.

Av. General Rodrigo Otávio, 6200 - Bairro Coroado I Campus Universitário, Setor Sul, Bloco X - Telefone:
(92) (92) 3305-1181 / Ramal 2583
CEP 69080-900 Manaus/AM - cspa.fapsi@ufam.edu.br

Referência: Processo nº 23105.026493/2022-59

SEI nº 1063508

ANEXO C – PARECER DE APROVAÇÃO COMITÊ DE ÉTICA E PESQUISA



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: AS CONFIGURAÇÕES DO TRABALHO DOS/AS ASSISTENTES SOCIAIS NA REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS

Pesquisador: SANDRA ALICE AIRES DOS SANTOS

Área Temática:

Versão: 3

CAAE: 63036522.1.0000.5020

Instituição Proponente: Programa de Pós-Graduação em Serviço Social

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 5.709.694

Apresentação do Projeto:

Segundo o(a) pesquisador(a) responsável no documento PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1698901.pdf, 02/02/2021 17:33:33: Segundo o(a) pesquisador(a) responsável no documento PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1987943.pdf - 24/07/2022 13:02:15- O estudo em tela tem como central as configurações do trabalho dos/as assistentes sociais, o que envolve as condições estruturais/materiais para o desenvolvimento do trabalho, bem como o tempo de trabalho, as horas efetivas de trabalho e o respectivo descanso, a remuneração e as exigências postas à saúde mental. Para condução deste estudo tomaremos como método o materialismo histórico e dialético.

Diante disso, esta pesquisa tem por oQuanto a metodologia a pesquisa - fase bibliográfica na qual serão realizados levantamentos de obras que discutem as categorias: Trabalho, Serviço Social e Políticas Sociais; na pesquisa documental faremos análise dos formulários de entrevista da Comissão de Orientação e Fiscalização (COFI) do Conselho Regional de Serviço Social (CRESS) 15ª Região - AM, que permitindo conhecer as situações identificadas pela COFI em 2019 junto aos assistentes sociais que trabalham na Região Metropolitana de Manaus, a pesquisa campo irá ocorrer em dois momentos. O primeiro momento será a coleta de dados de natureza virtual com a utilização de questionário estruturado com perguntas abertas e fechadas que será acessado pelo

Endereço: Rua Teresina, 4950

Bairro: Adrianópolis

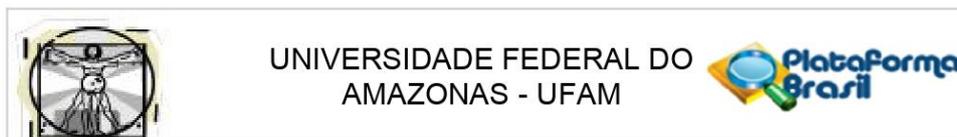
UF: AM

Município: MANAUS

Telefone: (92)3305-1181

CEP: 69.057-070

E-mail: cep.ufam@gmail.com



Continuação do Parecer: 5.709.694

Google Forms, após aprovação do Comitê de Ética, e no segundo momento entrevista estruturada, tendo como público-alvo assistentes sociais que trabalham na região metropolitana de Manaus.

A amostra será - a definição do universo e amostra da pesquisa, tomaremos por base o universo de 194 profissionais que trabalham nas 128 instituições distribuídas nos 12 municípios que compõem a Região Metropolitana de Manaus. Nesse sentido, considerando o número de 194 assistentes sociais que trabalham nos diferentes espaços sócio-ocupacionais na Região Metropolitana de Manaus, definimos por encaminhar neste primeiro momento o questionário a todos/as, mas esperamos alcançar, no mínimo, 60% desse universo, o que representa 116 profissionais. Posteriormente a essa etapa, faremos entrevista semiestruturada com um/uma assistente social por município (que já atuava na Região Metropolitana de Manaus antes da pandemia), totalizando 12 profissionais, com vista a qualificar a pesquisa (fazer alguns contrastes entre as condições antes e durante a pandemia), com a utilização de um roteiro com questões abertas. - Tamanho da amostra: 194 profissionais

Critérios de inclusão: 1. Ser assistente social Trabalhador/a da Região Metropolitana de Manaus; 2. Assistentes sociais que aceitem participar da pesquisa.

Critério de Exclusão: 1. Assistentes sociais que não trabalham na Região Metropolitana de Manaus; 2. Assistentes sociais que não aceitem participar da pesquisa.

Cronograma de Execução: Pesquisa de Campo 12/09/2022 a 23/11/2023

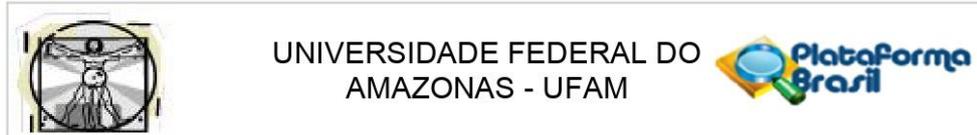
Orçamento financeiro: R\$5.362,00 - financiamento próprio

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo geral - Analisar as configurações do trabalho dos/as Assistentes Sociais na Região Metropolitana de Manaus com vista a subsidiar o trabalho de orientação e defesa da profissão pelo Conselho Regional de Serviço Social – CRESS 15ª Região AM

E por objetivos específicos: 1. Caracterizar o perfil dos/as assistentes sociais e seus espaços sócio-ocupacionais na Região Metropolitana de Manaus; 2. Identificar as condições e relações de trabalho dos/as assistentes sociais, bem como as demandas e respostas profissionais; 3. Verificar

Endereço: Rua Teresina, 4950	CEP: 69.057-070
Bairro: Adrianópolis	
UF: AM	Município: MANAUS
Telefone: (92)3305-1181	E-mail: cep.ufam@gmail.com



Continuação do Parecer: 5.709.694

as demandas postas ao Conselho Regional de Serviço Social – CRESS 15ª Região AM ante a precarização do trabalho profissional na Região Metropolitana de Manaus antes e durante a pandemia da COVID-19;4. Conhecer as mudanças na conformação do trabalho dos/as profissionais de serviço social em decorrência da pandemia da Covid-19.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

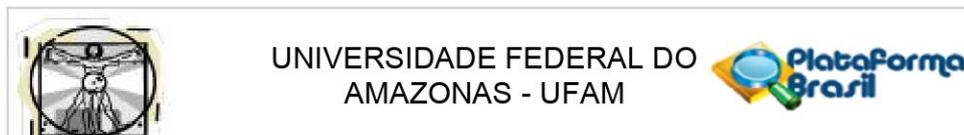
Segundo o(a) pesquisador(a) responsável no documento PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1987943.pdf - 24/07/2022 13:02:15

Riscos: Com o objetivo de resguardar os envolvidos na pesquisa, seguimos as orientações da Resolução nº 466 de 2012, que trata da pesquisa com seres humanos, e Resolução nº 510 de 2016 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), que orienta pesquisas em ciências humanas e sociais. Sublinha-se que o resultado da pesquisa servirá de subsídios para discussões acerca das condições de trabalho do/a assistente social, bem como das garantias de suas prerrogativas profissionais e da qualidade dos serviços prestados por esses profissionais aos usuários beneficiários dessas políticas. Ressaltamos ainda que os resultados da pesquisa estarão disponíveis tanto para os sujeitos da pesquisa quanto para os interessados no tema. Ademais, esses resultados serão publicizados em diferentes eventos científicos relacionados ao tema com objetivo de estimular novas pesquisas e discussões a respeito da temática. O termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) será online, ficando a critério do participante realizar o download ao marcar a opção de aceitar participar da pesquisa, caso o sujeito decida não participar pode sair da página ou clicar na opção “não aceito participar da pesquisa

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Esta é uma proposta de projeto de pesquisa e de Mestrado do PPGSS (Serviço Social), protocolo de primeira versão do projeto AS CONFIGURAÇÕES DO TRABALHO DOS/AS ASSISTENTES SOCIAIS NA REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS, Tem por objetivo: Analisar as configurações do trabalho dos/as Assistentes Sociais na Região Metropolitana de Manaus com vista a subsidiar o trabalho de orientação e defesa da profissão pelo Conselho Regional de Serviço Social – CRESS 15ª Região AM. Tendo como pesquisador responsável, a mestranda Sandra Alice Aires Dos Santos e como Orientadora a professora Dra. Roberta Coelho de Andrade. Quanto à metodologia a pesquisa consistirá no como método o materialismo histórico e dialético. Esse estudo se constituirá como uma pesquisa explicativa. A pesquisa será desenvolvida atendendo às seguintes etapas: 1.

Endereço: Rua Teresina, 4950	CEP: 69.057-070
Bairro: Adrianópolis	
UF: AM	Município: MANAUS
Telefone: (92)3305-1181	E-mail: cep.ufam@gmail.com



Continuação do Parecer: 5.709.694

Pesquisa Bibliográfica e 2. Documental; 3. será a submissão do projeto de pesquisa juntamente com os instrumentos de coleta de dados ao Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos – CEP/ UFAM. Após a aprovação e devolução do projeto pelo CEP, será iniciada a pesquisa de campo junto aos sujeitos da pesquisa; 4. Pesquisa irá ocorrer em dois momentos. O primeiro momento será a coleta de dados de natureza virtual com a utilização de questionário estruturado com perguntas abertas e fechadas que será acessado pelo Google Forms tendo como amostra- número de 194 assistentes sociais que trabalham nos diferentes espaços sócio-ocupacionais na Região Metropolitana de Manaus, definimos por encaminhar neste primeiro momento o questionário a todos/as, mas esperamos alcançar, no mínimo, 60% desse universo, o que representa 116 profissionais. Posteriormente a essa etapa, faremos entrevista semiestruturada com um/uma assistente social por município (que já atuava na Região Metropolitana de Manaus antes da pandemia), totalizando 12 profissionais, com vista a qualificar a pesquisa (fazer alguns contrastes entre as condições antes e durante a pandemia), com a utilização de um roteiro com questões abertas. Critérios de inclusão: Ser assistente social Trabalhador/a da Região Metropolitana de Manaus; Assistentes sociais que aceitarem participar da pesquisa; Critérios de exclusão: Assistentes sociais que não trabalham na Região Metropolitana de Manaus; Assistentes sociais que não aceitarem participar da pesquisa. Após a coleta dos dados faremos o tratamento dos mesmos, seguindo da escrita da dissertação. Destaca-se que a esta pesquisa vinculada ao Grupo de Pesquisa e Estudos de Sustentabilidade, Trabalho e Direitos na Amazônia (ESTRADAS), que desenvolve estudos sobre formação e trabalho profissional do assistente social. É um estudo que também atende ao Programa Nacional de Cooperação Acadêmica na Amazônia (PROCAD AMAZÔNIA), por meio do qual o PPGSS desenvolve um projeto intitulado “A formação e o trabalho profissional do assistente social: aproximações e particularidades entre Amazônia e sul do Brasil”, que se propõe a analisar a formação e o trabalho profissional no norte e no sul do país, com atenção às aproximações e às particularidades de cada um dos três estados envolvidos, a saber: Amazonas, Rio Grande do Sul e Pará.

Endereço: Rua Teresina, 4950

Bairro: Adrianópolis

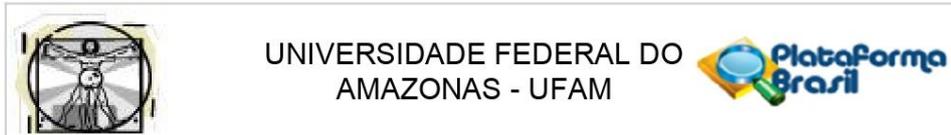
CEP: 69.057-070

UF: AM

Município: MANAUS

Telefone: (92)3305-1181

E-mail: cep.ufam@gmail.com



Continuação do Parecer: 5.709.694

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

FOLHA DE ROSTO: está preenchida e assinada corretamente: "ADEQUADA. Apresentado no arquivo - folhaderostoplataformabrasil.pdf - 24/07/2022 12:10:53

TERMOS DE ANUÊNCIA:"ADEQUADA: .Apresentado no arquivo - termoanuencia.pdf. 24/07/2022 12:52:33

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS: ADEQUADO. Apresentado em anexo no arquivo - QUESTIONARIO.pdf - 24/07/2022 12:45:51. Link para acesso: <https://forms.gle/fg55qnJStnKCUTcP9>

TCLE: "ADEQUADO".Apresentado no arquivo - Foram apresentados: TCLE.pdf - 27/09/2022 23:18:39 - Link para acesso: <https://forms.gle/fg55qnJStnKCUTcP9>

CRONOGRAMA: "ADEQUADO". Apresentado no arquivo - CRONOGRAMA.pdf - 27/09/2022 23:18:39-

Recomendações:

"Vide campo de Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações"

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

O(A) pesquisador(a) deve enviar por Notificação os relatórios parciais e final. (item XI.d. da Res 466/2012-CNS), por meio da Plataforma Brasil e manter seu cronograma atualizado, solicitando por Emenda eventuais alterações antes da finalização do prazo inicialmente previsto.

Em razão do exposto somos de parecer favorável que o projeto seja APROVADO pois cumpriu as normativas do sistema CEP/CONEP.

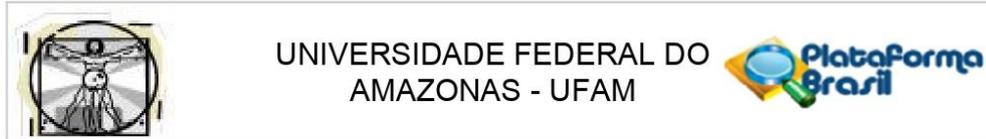
Considerações Finais a critério do CEP:

Em razão do exposto somos de parecer favorável que o projeto seja APROVADO pois cumpriu as normativas do sistema CEP/CONEP.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
----------------	---------	----------	-------	----------

Endereço: Rua Teresina, 4950	CEP: 69.057-070
Bairro: Adrianópolis	
UF: AM	Município: MANAUS
Telefone: (92)3305-1181	E-mail: cep.ufam@gmail.com



Continuação do Parecer: 5.709.694

Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1987943.pdf	11/10/2022 21:48:50		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	11/10/2022 21:48:21	SANDRA ALICE AIRES DOS SANTOS	Aceito
Outros	CARTARESPOSTA.pdf	27/09/2022 23:21:02	SANDRA ALICE AIRES DOS	Aceito
Cronograma	CRONOGRAMA.pdf	27/09/2022 23:18:39	SANDRA ALICE AIRES DOS	Aceito
Outros	termoanuencia.pdf	24/07/2022 12:52:33	SANDRA ALICE AIRES DOS	Aceito
Outros	MODELOCONVITEDEPARTIPACAODA PESQUISA.pdf	24/07/2022 12:51:31	SANDRA ALICE AIRES DOS	Aceito
Outros	ROTEIRO.pdf	24/07/2022 12:49:19	SANDRA ALICE AIRES DOS	Aceito
Outros	CentrodeServicodePsicologiaAplicadaF APSI.pdf	24/07/2022 12:48:27	SANDRA ALICE AIRES DOS	Aceito
Outros	QUESTIONARIO.pdf	24/07/2022 12:45:51	SANDRA ALICE AIRES DOS	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETOCOMPLETO.pdf	24/07/2022 12:20:41	SANDRA ALICE AIRES DOS SANTOS	Aceito
Orçamento	ORCAMENTO.pdf	24/07/2022 12:17:52	SANDRA ALICE AIRES DOS	Aceito
Folha de Rosto	folhaderostoplatafomabrasil.pdf	24/07/2022 12:10:53	SANDRA ALICE AIRES DOS	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

MANAUS, 19 de Outubro de 2022

Assinado por:
Eliana Maria Pereira da Fonseca
(Coordenador(a))

Endereço: Rua Teresina, 4950
Bairro: Adrianópolis CEP: 69.057-070
UF: AM Município: MANAUS
Telefone: (92)3305-1181 E-mail: cep.ufam@gmail.com



Poder Executivo
Ministério da Educação
Universidade Federal do Amazonas
Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia



ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO

Aos 17 (dezesete) dias do mês de maio do ano de dois mil e vinte e três (2023), às 16 horas, em observância ao que versam os artigos 54 a 57 do Regimento Interno do Programa reuniu-se a Banca designada pela Coordenação do Mestrado para examinar, em sessão pública, a dissertação de Mestrado sob o título: **“SERVIÇO SOCIAL ENTRE FLUXOS E REFLUXOS: as expressões da precarização do trabalho na Região Metropolitana de Manaus.”** de autoria da mestranda **SANDRA ALICE AIRES DOS SANTOS**, matrícula nº 2210261. A sessão aconteceu por meio de videoconferência através da plataforma Google Meet, com acesso público pelo link: <https://meet.google.com/kcn-avnt-ybi>, e contou com a participação da mestranda e da banca examinadora composta pelos professores: Dr^a Roberta Ferreira Coelho de Andrade (PPGSS/UFAM), presidente e orientadora; Dr^a. Hamida Assunção Pinheiro (PPGSS/UFAM), membro interno e Dr^a Tatiana Reidel (UFRGS), membro externo. A presidente deu por aberta a sessão e, em seguida, passou a palavra à mestranda, para que, no prazo máximo de 40 (quarenta) minutos, expusesse o trabalho de pesquisa que resultou na Dissertação sob defesa. Terminada a exposição, a presidente autorizou a arguição pela Banca Examinadora. Finalizada a arguição, a presidente suspendeu a sessão para que fosse efetivado o julgamento do Trabalho apresentado. Recolhidos os resultados, a presidente retomou os trabalhos públicos da sessão e anunciou o resultado final do julgamento da Dissertação apresentada: a banca aprovou a Dissertação. A banca, às 19h, encerra a sessão, cuja ata vai assinada pela Banca Examinadora.

Área de Concentração: Serviço Social, Políticas Públicas, Trabalho e Sustentabilidade na Amazônia.

Linha de Pesquisa: Questão Social, Políticas Sociais, Lutas Sociais e Formação Profissional.

AVALIAÇÃO:

Aprovada

Reprovada

Observações da Banca Examinadora:

A dissertação tem mérito acadêmico e cumpre com os objetivos propostos. As observações feitas pela banca devem ser consideradas para a versão final. A banca indica a dissertação para publicação.

BANCA EXAMINADORA:

1. Prof^a. Dr^a. Roberta Ferreira Coelho de Andrade (PPGSS/UFAM) (Presidente) _____
C.P.F: 657.523.172-15

2. Prof^a. Dr^a. Hamida Assunção Pinheiro (PPGSS/UFAM) (membro interno) _____
C.P.F: 633.207.892-87

3. Prof^a. Dr^a. Tatiana Reidel (UFRGS) (membro externo) _____
C.P.F: 956.154.740-68

Roberta Ferreira Coelho de Andrade

Hamida Assunção Pinheiro

LOP