



**INSTITUTO LATINO-AMERICANO DE  
ECONOMIA, SOCIEDADE E POLÍTICA  
(ILAESP)  
SERVIÇO SOCIAL**

**A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NA PROTEÇÃO SOCIAL  
BÁSICA NO CRAS NORTE DE FOZ DO IGUAÇU**

**ROMINA ROMERO NUÑEZ**

Foz do Iguaçu

2022



**INSTITUTO LATINO-AMERICANO DE ECONOMIA,  
SOCIEDADE E POLÍTICA (ILAESP)  
SERVIÇO SOCIAL**

**A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NA PROTEÇÃO SOCIAL  
BÁSICA NO CRAS NORTE DE FOZ DO IGUAÇU**

**ROMINA ROMERO NUÑEZ**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Latino-Americano de Economia, Sociedade e Política da Universidade Federal da Integração Latino-Americana, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.  
Orientadora: Profa. Dra. Maria Geusina da Silva

Foz do Iguaçu

2022

ROMINA ROMERO NUÑEZ

**A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NA PROTEÇÃO SOCIAL  
BÁSICA NO CRAS NORTE DE FOZ DO IGUAÇU**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Latino-Americano de Economia, Sociedade e Política da Universidade Federal da Integração Latino-Americana, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Orientadora: Profa. Dra. Maria Geusina da Silva  
UNILA

---

Profa. Dra. Tavares Da Silva Sgorlon  
UNILA

---

Profa. Dra. Juliana Domingues  
UNILA

Foz do Iguaçu, 15 de dezembro de 2022.

## TERMO DE SUBMISSÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS

Nome completo do autor(a): Romina Romero Nuñez

Curso: Serviço Social

	Tipo de Documento
<input checked="" type="checkbox"/> graduação	<input type="checkbox"/> artigo
<input type="checkbox"/> especialização	<input checked="" type="checkbox"/> trabalho de conclusão de curso
<input type="checkbox"/> mestrado	<input checked="" type="checkbox"/> monografia
<input type="checkbox"/> doutorado	<input type="checkbox"/> dissertação
	<input type="checkbox"/> tese
	<input type="checkbox"/> CD/DVD – obras audiovisuais
	<input type="checkbox"/> _____

Título do trabalho acadêmico: A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA NO CRAS NORTE DE FOZ DO IGUAÇU.

Nome do orientador(a): Maria Geusina da Silva

Data da Defesa: 15/12/2022.

### Licença não-exclusiva de Distribuição

O referido autor(a):

a) Declara que o documento entregue é seu trabalho original, e que o detém o direito de conceder os direitos contidos nesta licença. Declara também que a entrega do documento não infringe, tanto quanto lhe é possível saber, os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade.

b) Se o documento entregue contém material do qual não detém os direitos de autor, declara que obteve autorização do detentor dos direitos de autor para conceder à UNILA – Universidade Federal da Integração Latino-Americana os direitos requeridos por esta licença, e que esse material cujos direitos são de terceiros está claramente identificado e reconhecido no texto ou conteúdo do documento entregue.

Se o documento entregue é baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não a Universidade Federal da Integração Latino-Americana, declara que cumpriu quaisquer obrigações exigidas pelo respectivo contrato ou acordo.

Na qualidade de titular dos direitos do conteúdo supracitado, o autor autoriza a Biblioteca Latino-Americana – BIUNILA a disponibilizar a obra, gratuitamente e de acordo com a licença pública *Creative Commons* **Licença 3.0 Unported**.

Foz do Iguaçu, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Responsável

Este trabalho é todo dedicado a minha mãe Liz Margarita, meu pai Victor e irmão Hernancito, essa conquista é toda nossa!

## AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus que, ante as adversidades presentes em estes anos, me proporcionou fortaleza, saúde e força para que meus objetivos fossem alcançados.

À toda minha família Romero e Nuñez, em especial a minha mãe Liz Margarita e ao meu pai Victor, e irmão Hernancito, que na distância sempre me fizeram sentir sua presença e amor com suas orações, mensagens, ligações, não soltando minha mão em nenhum momento, acreditando fielmente no meu potencial e trabalharam incansavelmente para conseguir me manter no ensino superior como também compreenderam a minha ausência enquanto eu me dedicava a minha formação no exterior.

As professoras do Serviço Social da UNILA, por todos os conselhos e conhecimentos compartilhados, em especial, a minha orientadora Maria Geusina pela paciência e comprometimento com a qual guiou o meu aprendizado.

As professoras Juliana e Claudiana por aceitarem contribuir com este trabalho formando parte da banca examinadora.

Às minhas supervisoras de estágio, Fabiana (SMAS) e Francielle (MPPR), por terem contribuído na minha aproximação com os espaços ocupacionais da profissão.

À Prefeitura Municipal da minha cidade, Lima, e seus respectivos gestores, pelo apoio ao meu processo de documentação para meu ingresso na Universidade.

Aos meus amigos, Gabriel, Belén, Javier, Junior, Naty, Ana, André e Paul, com os quais compartilhei importantes momentos da minha vida em Foz do Iguaçu e que certamente tiveram impactos na minha formação acadêmica. Em especial ao meu amigo e companheiro de experiências Ramón, que sempre confiou em mim e me proporcionou apoio e carinho nos momentos difíceis, como também comemorou minhas pequenas vitórias.

A minha amiga Joha e sua família Cris y Sofi por todos os anos de amizade, carinho e apoio ao longo dos anos.

Às minhas colegas e amigas de curso, em especial a Lucero e Karol, pelo companheirismo, carinho e pela troca de experiências que me permitiram crescer não só como pessoa, mas também como formando.

À instituição de ensino Universidade Federal de Integração Latino-Americana, pela formação no ensino superior público de qualidade e gratuita, sem dúvidas levarei no coração o projeto de Integração com muito orgulho

*Obrigacias, Aguyje!*

***“A persistência é o caminho do êxito”.***

***(Charles Chaplin)***

NUÑEZ, Romina Romero. A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTES SOCIAL NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA NO CRAS NORDESTE DE FOZ DO IGUAÇU. 75p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) – Universidade Federal da Integração Latino-Americana, Foz do Iguaçu, 2022.

### **RESUMO**

Este estudo buscou realizar breves considerações sobre a Política de Assistência Social com recorte para a atuação do Assistente Social na a Proteção Social Básica no Centro de Referência de Assistência Social Norte pré (2019) e durante (2020) a calamidade pública denominada COVID-19. O objetivo deste trabalho é identificar os impactos da Pandemia no trabalho do Assistente Social no CRAS Norte de Foz do Iguaçu no período estudado. Partindo da compreensão que a pandemia impôs desafios à atuação do Assistente Social na Proteção Social Básica, pelo desmonte e desfinanciamento, sobretudo, da Assistência Social nos governos Temer e Bolsonaro. Na elucidação do objeto de estudo optou-se pelo método de abordagem qualitativos e tipos de pesquisa bibliográfica, documental e exploratória como resultados podemos inferir que a crise antecede a Pandemia, mas é nela que vai se intensificar, precarizando as condições de trabalho e atuação profissional deixando-a mercê das emergências.

**Palavras-chave:** Assistência Social; Proteção Social; Exercício Profissional.

NUÑEZ, Romina Romero. A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTES SOCIAL NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA NO CRAS NORDESTE DE FOZ DO IGUAÇU. 75p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) – Universidade Federal da Integração Latino-Americana, Foz do Iguaçu, 2022.

## RESUMEN

Este estudio buscó realizar breves consideraciones sobre la Política de Asistencia Social con recorte para la actuación del Trabajador Social en la Protección Social Básica en el Centro de Referencia de Asistencia Social Norte pré (2019) y durante (2020) la calamidad pública denominada COVID-19. El objetivo de este trabajo es identificar los impactos de la pandemia en el trabajo del Asistente Social en el CRAS Norte de Foz de Iguazú en el periodo estudiado. Partiendo de la comprensión que la pandemia impuso desafíos a la actuación del Asistente Social en la Protección Social Básica, por el desmonte y desfinanciamiento sobre todo de la Asistencia Social en los gobiernos Temer y Bolsonaro. Para el esclarecimiento del objeto de estudio se optó por el método de abordaje cualitativo y tipos de investigación Bibliográfica, documental y exploratoria como resultados puede inferir que la crisis antecede a la pandemia pero que es en ella que va a intensificarse precarizado las condiciones de trabajo y la actuación profesional dejándola a merced de las emergencias.

**Palabras clave:** Asistencia Social; Protección Social; Ejercicio Profesional.



## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABEPSS	Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
CCI	Centro de Convivência do Idoso
CEJU	Centro de Referência da Juventude
CF	Constituição Federal
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CMAS	Conselho Municipal de Assistência Social
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CSU	Centro Social Urbano
FMAS	Fundo Municipal de Assistência Social
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
NOB	Norma Operacional Básica
NOB-RH	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OSC	Organização da Sociedade Civil
PAEFI	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias
Indivíduos	
PAIF	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias
Indivíduos	
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PROVOPAR	Programa Voluntário do Paraná
PSB	Proteção Social Básica
SCFV	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SUAS	Sistema Único de Assistência Social

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> - Mapa de Foz do Iguaçu/PR.....	44
<b>Figura 2</b> - Orçamento LOA para Assistência Social no Brasil por ano (2012-2022).....	52
<b>Figura 3</b> - Concessão de benefícios eventuais e seu crescimento no decorrer dos meses do ano 2020.....	55
<b>Figura 4</b> - atendimentos técnicos de 2019 e os atendimentos de 2020 no CRAS Norte.....	57
<b>Figura 5</b> - Acompanhamento do PAIF – CRAS Norte de Foz do Iguaçu.....	59
<b>Figura 6</b> - Encaminhamentos para os Benefícios de Prestação Continuada durante 2019 e 2020.....	60
<b>Figura 7</b> - dados dos Serviços de Convivência e fortalecimentos de vínculos no CRAS Norte.....	61

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1-</b> Número de famílias inscritas no Cadastro Único em Foz do Iguaçu por CRAS/Região.....	45
<b>Quadro 2</b> - População por região cruzados aos níveis de escolaridade em Foz do Iguaçu.....	46
<b>Quadro 3</b> - Número de famílias acompanhadas pelos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos em Foz do Iguaçu.....	46
<b>Quadro 4</b> - Número de famílias acompanhadas pelo PAIF em Foz do Iguaçu.....	47

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>14</b>
<b>2 SERVIÇO SOCIAL E POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: À ATUAÇÃO PROFISSIONAL EM DEBATE.....</b>	<b>16</b>
2.1 A GÊNESE DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL.....	16
2.2 O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: DA CARIDADE AO DIREITO.....	22
<b>3 PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA EM TEMPOS DE PANDEMIA: DESAFIOS E TENDÊNCIAS.....</b>	<b>24</b>
3.1 PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA NO BRASIL.....	24
3.2 OS IMPACTOS DA PANDEMIA NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA NO BRASIL....	31
<b>4 DEMANDAS E DESAFIOS A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DOS ASSISTENTES SOCIAIS NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA: CONTEXTUALIZANDO FOZ DO IGUAÇU.....</b>	<b>37</b>
4.1 OS PARÂMETROS DE ATUAÇÃO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: APROXIMAÇÕES COM A INTERVENÇÃO NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA.....	37
4.2 OS DESAFIOS DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL NA EFETIVAÇÃO DA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA NO PERÍODO PANDÊMICO: Estudo de casos a partir de dados coletados do CRAS Norte de Foz do Iguaçu.....	42
4.2.1 DOS INVESTIMENTOS PÚBLICOS NAS OSCs QUE OPERACIONALIZAM OS SCFV E O PERFIL DO TRABALHADOR DO SUAS NESTES ÓRGÃOS EM 2019.....	48
4.3 CONTEXTO PANDÊMICO: ESTUDO DE CASO NO CRAS NORTE.....	49
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>63</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>67</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Discutir Política de Assistência Social e a atuação profissional em tempos de calamidade pública torna-se crucial para o enfrentamento das desigualdades presentes na sociedade, intensificadas por este fenômeno. Para isso, torna-se necessário apresentar um prévio contexto histórico da PNAS e como ela se estruturou e/ou se reestruturou, ou quais foram os rearranjos necessários durante a pandemia.

A profissão de Serviço Social tem uma grande contribuição no processo de fortalecimento e consolidação da PNAS. Na trajetória histórica de surgimento e desenvolvimento da profissão no Brasil, a Assistência Social sempre esteve no caminho dos profissionais ainda que apresentasse um viés caritativo e assistencialista, vindo a se constituir num direito social que compõe o tripé da seguridade social somente no final dos anos 80.

Pretendemos, com este Trabalho de Conclusão de Curso, realizar breves apontamentos sobre a atuação profissional dos Assistentes Sociais na Política de Assistência Social durante a pandemia Covid-19, que trouxe mudanças radicais, reorganizando o mundo do trabalho para a prevenção de riscos de contágio. Esse cenário, aliado a múltiplos gatilhos para toda a população brasileira, criou um campo cheio de incertezas e tensionamentos de situações caóticas já presentes no interior da sociedade, mas agudizada por esse fenômeno. A covid-19 evidenciou a fragilidade dos sistemas de Proteção Social vigentes, a precariedade das políticas de emprego e renda; crises de falta de alimentos, a sobrecarga de trabalho, a implementação do teletrabalho, a violência de gênero, entre outras milhares.

No sentido, o objetivo é refletir sobre os impactos da Pandemia Covid-19 na atuação profissional do Assistente Social na Proteção Social Básica: Um Estudo de Caso no CRAS Norte de Foz do Iguaçu.

A questão que pretendemos responder é: Quais são os impactos da Pandemia Covid-19 na atuação profissional do Assistente Social na Proteção Social Básica na linha de frente no Centro de Referência de Assistência Social Norte? Para responder a essas indagações elegeu-se como Objetivo Geral: Identificar os impactos da pandemia no trabalho do Assistente Social no CRAS Norte de Foz do Iguaçu no período de 2019/2020. Esse objetivo geral foi desdobrado nos seguintes Objetivos Específicos: 1) Caracterizar a atuação profissional do Assistente Social na Política de Assistência Social (PNAS) com ênfase na Proteção Social Básica; 2) Identificar e apresentar as demandas e desafios do trabalho do

Assistente Social durante a pandemia na Proteção Social Básica em Foz do Iguaçu no período de 2019 e 2020; 3) Evidenciar os impactos no período pandêmico na atuação profissional do Assistente Social na Proteção Social Básica.

A aproximação com este tema foi pela realização do Estágio Obrigatório e não-obrigatório em Serviço Social na Diretoria de Proteção Social Básica da Secretaria Municipal de Assistência Social durante o ano de 2020, o primeiro ano da pandemia.

Contudo, o método utilizado para este trabalho, segundo De Salles Oliveira (1998), é o conjunto de procedimentos e passos que serão seguidos e permitirão a análise do objeto de estudo de forma válida no sentido de que esteja o mais perto da realidade possível. Assim, para o estudo dos objetivos seguimos com a abordagem qualitativa que, para Minayo (2011) a pesquisa qualitativa desenvolve-se no campo dos significados motivos e interpretações a partir de determinada realidade social estudada. O tipo de pesquisa para este percurso metodológico foi a pesquisa bibliográfica, documental e exploratória. Sendo que a pesquisa bibliográfica, De Sousa e De Oliveira (2021) definem como a busca de obras e referências já existentes sobre o tema a ser discutido para compreender e construir os caminhos para a pesquisa acontecer. Já a pesquisa documental tem suas semelhanças com a primeira. Segundo Gil (1994), a diferença pode ser observada levando em conta que a pesquisa documental envolve “materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa” (GIL, 1994. pág. 45).

Por se tratar da primeira aproximação da autora com o tema, elegeu-se a pesquisa exploratória. A coleta de dados se deu nos documentos institucionais do Centro de Referência de Assistência Social Norte e sites da Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu com a consulta, seleção e extração de informações do Cadastro Único nos anos delimitados, como também a consulta dos registros de atendimentos realizados nos anos de 2019 e 2020. Para a coleta de dados elaborou-se um instrumento de coleta de dados que guiou a coleta conforme anexo no trabalho.

Em relação ao estudo e interpretação dos dados, estes foram realizados a partir da triangulação dos dados secundários com as categorias presentes no referencial teórico construídos para balizar as inferências da autora. As indagações realizadas pela autora estão sistematizadas em três capítulos, acrescidos da introdução até as considerações finais,

sendo trabalhado no Capítulo II: O Serviço Social e Política de Assistência Social: À atuação profissional em debate, no item 2.1: A Gênese da Política de Assistência Social no Brasil e no item 2.2: O Trabalho do Assistente Social na política de Assistência Social: Da Caridade ao Direito. Já no Capítulo III, versa sobre a Proteção Social Básica em tempos de Pandemia: Desafios e Tendência. No item 3.1, a temática discorre sobre a Proteção Social Básica no Brasil. No item 3.2, sobre Os Impactos da Pandemia na Proteção Social Básica no Brasil. No quarto capítulo tratamos das Demandas e Desafios a Atuação Profissional dos Assistentes Sociais na Proteção Social Básica: Contextualizando Foz do Iguaçu. Sendo assim o item 4.1 discorre sobre Os Parâmetros de Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social: Aproximações com a Intervenção. E no item 4.2 sobre Os Desafios do Exercício Profissional na Efetivação da Proteção Social Básica no Período Pandêmico: Estudo de caso a partir de dados coletados do CRAS Norte de Foz do Iguaçu.

Os resultados da pesquisa serão encaminhados à Secretaria Municipal de Assistência Social/Centro de Referência de Assistência Social Norte através da entrega de uma cópia física deste trabalho.

## **2 SERVIÇO SOCIAL E POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: À ATUAÇÃO PROFISSIONAL EM DEBATE**

### **2.1 A GÊNESE DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL**

No Brasil, o surgimento das Políticas Sociais caminha ao lado do surgimento da profissão, ambas se entrelaçam ao mesmo tempo em que também estão inseridas em espaços controversos, evidenciando que uma demandou a necessidade de criação da outra, o que faz interessante sempre compreender o contexto histórico das mesmas.

No contexto europeu, Behring e Boschetti (2011) evidenciam que nos séculos XIX e XX, com a ascensão do liberalismo, a mudança do sentido do trabalho vai demarcar no sentido da predominância do individualismo a competitividade e a cultura meritocrática (se você é bom o suficiente e se esforçar, pode conseguir o que quiser), alteração que vai sugerir a intervenção mínima do Estado na área social e máxima para o capital. Essa postura adotada pelo Estado demonstra uma desresponsabilização em relação às expressões da “Questão Social”, dando margem ao surgimento das organizações não governamentais, predominando assim uma cultura na qual as políticas sociais são vistas como medidas paliativas para os desempregados.

Fundamentados nos princípios do liberalismo pautados na forte competitividade e na “lei natural da vida”, as respostas dadas à “Questão Social” apresentavam um caráter punitivo-repressivo e de pouca ou nenhuma representatividade.

Behring e Boschetti (2011) destacam que mesmo com a passagem do Estado liberal para o Estado social e com o reconhecimento de que a classe trabalhadora possuía direitos, não se questionam os fundamentos do capitalismo. Nesse sentido, a organização da classe trabalhadora foi determinante para a mudança do Estado liberal. As autoras apontam que o movimento era pautado na “luta pela emancipação humana, na socialização da riqueza e na instituição de uma sociedade não capitalista” (BEHRING; BOSCHETTI. 2011, p. 63). E apesar da ordem social não ter sofrido mudanças, a luta dos trabalhadores marcou um antes e um depois nas conquistas relevantes no que refere a área política e social. De acordo com as autoras,

O surgimento das políticas sociais foi gradual e diferenciado entre os países, dependendo de muitos fatores, como: os movimentos de organização e pressão da classe trabalhadora, do grau de desenvolvimento das forças produtivas, e das correlações e composições de força do âmbito do Estado (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 64).

Segundo Pierson (1991 *apud* BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 67), as primeiras iniciativas que indicariam as situações da intervenção estatal em período de predomínio do liberalismo eram: Entre 1883 e 1914, todos os países europeus implantaram um sistema estatal de compensação de renda para os trabalhadores na forma de seguros. Assim também no mesmo período, 11 dos 13 países europeus introduziram seguro-saúde e nove legislaram sobre pensão aos idosos.

Em 1920, nove países tinham alguma forma de proteção ao desempregado. Apesar de haver um avanço nas políticas sociais, elas tinham um caráter minimalista, não atingindo a maior parte da população, de natureza não universal.

No contexto brasileiro, os acontecimentos foram diferentes, pois historicamente o Brasil passou por uma Industrialização tardia, iniciada nos anos 1930 sendo, assim, um dos últimos países em abolir a escravidão “o peso do escravismo na sociedade brasileira, marcou de forma deletéria a cultura, os valores, as ideias, a ética, a estética e os ritmos de mudança” (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 72). Nesse período as políticas nacionais de mercado do país estavam focados para o exterior sendo influenciado pelas políticas internacionais.

Os ideais liberais chegam ao país junto com a Independência, porém o liberalismo é visto com muita resistência pela elite. Não podendo se desvencilhar das ideias liberais, a elite toma para si as ideias do liberalismo, os incorporando no seu discurso a equidade e emancipação, sem incorporar as massas nesses debates. No Estado Brasileiro, nasceu com forte ambiguidade entre o liberalismo formal como fundamento e o patrimonialismo como prática de garantia dos privilégios das classes dominantes. Desta forma o Estado é visto como meio de internalizar os centros de decisão política e de institucionalizar o predomínio das elites nativas dominantes, numa forte confusão entre público e privado (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 73).

Nessa conjuntura, o movimento operário não foi marcado por lutas operárias radicalizadas, o pauperismo e a inequidade se agudizaram ainda mais com a abolição da

escravatura, uma vez que “libertou-se” o negro, mas os deixaram à mercê do mercado, instituição que não fazia questão alguma de agregá-lo dignamente. Na história do país, as primeiras formas de proteção social estão todas voltadas, até 1930, para o trabalho. O liberalismo brasileiro não comportava a questão de direitos sociais, sendo que estes só foram incorporados por forte pressão dos trabalhadores e com dificuldades de implementação e garantia efetiva.

Com a crise do capital nos anos 70 nos países capitalistas centrais, os ideais neoliberais começaram a ganhar força no cenário mundial, o que impulsionou a desestruturação do *Welfare State*, o que se iniciou nos países da Europa e Estados Unidos, estendendo-se para os países do Leste Europeu (países estes que formavam a antiga União Soviética). A longa recessão entre os anos de 1969-1973, alimentou o solo para que os neoliberais avançassem. Para estes, a crise era resultante do poder excessivo e nefasto dos sindicatos e dos movimentos operários, que ocorreram às bases da acumulação e do aumento dos gastos sociais do Estado (BEHRING; BOSCHETTI, 2011).

Se o Estado social foi um mediador ativo na regulação das relações capitalistas em sua fase monopolista, o período pós-1970 marca o avanço de ideais neoliberais que começam a ganhar terreno a partir da crise capitalista de 1969-1973. Os reduzidos índices de crescimento com altas taxas de inflação foram um fermento para os argumentos neoliberais criticarem o Estado social e o ‘consenso’ do pós-guerra, que permitiu a instituição do *Welfare State* (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 125).

O neoliberalismo surgiu após a Segunda Grande Guerra Mundial, tendo sua efervescência a partir dos anos 70 como uma reação teórica ao Estado intervencionista e de bem-estar. Suas premissas estavam originalmente no texto de Friedrich Hayeck, “O caminhão da servidão” (1944).

Para os neoliberais, a proteção social garantida pelo Estado social, por meio de políticas redistributivas, é perniciosa para o desenvolvimento econômico, pois aumenta o consumo e diminui a poupança da população (NAVARRO, 1998 *apud* BEHRING; BOSCHETTI, 2011). A hegemonia neoliberal nos anos 1980 nos países capitalistas centrais não foi capaz de resolver a crise do capital nem mesmo alterou os índices de recessão e o baixo crescimento econômico. Por outro lado, as medidas adotadas tiveram efeitos destrutivos para a classe trabalhadora, provocaram o aumento do desemprego, destruição de postos de trabalhos não qualificados, redução de salários e redução de gastos com as políticas sociais (BEHRING; BOSCHETTI, 2011).

O crescimento econômico, que era uma das principais metas das políticas neoliberais, só foi superior aos da década de 1970, com a crise já instalada, e inferiores aos índices dos anos de 1960, momento em que havia a hegemonia das políticas keynesianas. Neste período houve a redução das taxas de inflação, decorrentes das políticas monetárias e fiscais austeras e o crescimento do desemprego, com a diminuição dos postos de trabalho, e desaceleração na criação de novos empregos, havendo reduções dos percentuais de ajustes dos salários, em contraposição ao aumento das taxas de lucro empresarial.

As desigualdades sociais geradas pelo aumento do desemprego foram agudizadas pelas mudanças na composição do financiamento dos gastos públicos. Na maioria dos países passou-se a ampliar a arrecadação de impostos indiretos, o que acabou penalizando os trabalhadores com rendimentos mais baixos. Houve uma redução de investimentos sociais por parte do Estado e investimentos em políticas de infraestrutura.

Quanto à proteção social, a reestruturação produtiva, as mudanças na organização do trabalho e a hegemonia neoliberal provocaram reconfigurações nas políticas sociais, ocorrendo uma expansão de programas de transferência de renda. Esta modalidade de política social foi instituída nos países da América Latina e em todos os países da Europa Ocidental. Os programas de transferência de renda tinham por características a ausência ou baixa renda, são complementivos e/ou substitutivos aos salários, possuem abrangência nacional e são regulamentados em lei nacional. Os beneficiários devem ter acima de 18 anos e devem comprovar cidadania ou residência legal no país. Em muitos países os beneficiários devem mostrar disposição para inserção econômica e/ou social em alguma atividade ligada à qualificação profissional ou atividade de trabalho. O financiamento é de responsabilidade do governo federal (em alguns poucos países é partilhado com municípios), a gestão é, em geral, compartilhada entre governo federal, estados e municípios. São permanentes e assegurados a partir de critérios objetivos (STEIN, 2005 *apud* BEHRING; BOSCHETTI, 2011).

Segundo Behring e Boschetti (2011), o século XXI se inicia com transformações profundas nas políticas sociais nos países capitalistas centrais. As reestruturações em curso seguem em direção de restrição, seletividade e focalização, rompem com os compromissos e consensos do pós-guerra, que permitiram a expansão do *Welfare State*.

Reafirmando o dito anteriormente, no Brasil as primeiras medidas de

políticas sociais estão relacionadas a criação dos IAPS<sup>1</sup> e CAPS, formas de proteção social, mas é a partir dos anos 80 que as medidas de política social são substancialmente alteradas com a promulgação da Constituição cidadã. Nesse contexto, a assistência social que até então era considerada caridade e filantropia destinada apenas para trabalhadores com vínculo jurídico-formal com o mercado de trabalho, passa a ser concebida como direito e para quem dela necessitar.

A Constituição Federal de 1988 situou-a no âmbito da Seguridade Social e abriu caminho para os avanços que se seguiram. A Assistência Social, desde os primórdios do Serviço Social, tem sido um importante campo de trabalho de muitos/as assistentes sociais (CFESS, 2011, p.12)

Assim, a Política Nacional de Assistência Social passa a ser reconhecida como política pública através da Constituição Federal, formando parte do tripé da seguridade social do Brasil em conjunto com a Saúde e Previdência Social, desta forma também a Lei Orgânica da Assistência Social, Lei n. 8742/1993 que dispõe:

A Lei 8742/93 foi elaborada com base na ideia de que a assistência social é um direito do cidadão e dever do Estado, e não uma opção de governo. Essa é inclusive a diretriz constitucional. Além disso, a política social estabelecida na lei possui duas principais linhas de atuação: uma restrita, voltada apenas para aqueles que se encontram em extrema pobreza, e outra, mais ampla, que prevê a expansão da política social de forma que atenda aos mais necessitados, modernizando a sua forma de atuação com a aplicação dos institutos nela previstos. (WANDERLEY, 2014, p. 01).

A Assistência Social como um dever do Estado e um direito de todo cidadão. uma Política Pública não contributiva que tem como papel fundamental garantir o mínimo necessário para todos que dela necessitam. A Assistência Social foi regulamentada em 2004 através da promulgação da Política Nacional de Assistência Social PNAS.

A presente Política Nacional de Assistência Social – PNAS busca incorporar as demandas presentes na sociedade brasileira no que tange à responsabilidade política, objetivando tornar claras suas diretrizes na efetivação da assistência social como direito de cidadania e responsabilidade do Estado. A gestão proposta por esta Política pauta-se no pacto federativo, no qual devem ser detalhadas as atribuições e competências dos três níveis de governo na provisão das ações socioassistenciais,

---

<sup>1</sup> A política de proteção ao trabalhador iniciada no governo Vargas marca uma trajetória de expansão e consolidação de direitos sociais. Algumas políticas foram importantes: a obrigatoriedade da carteira profissional para os trabalhadores urbanos, a definição da jornada de trabalho de oito horas, o direito a férias e a lei do salário-mínimo. Getúlio, o é pai dos trabalhadores, como passou a ser conhecido, inicia no Estado brasileiro uma política de proteção ao trabalhador, garantindo, com isso, uma mão de obra aliada ao projeto de Estado, mantendo sua base decisória na estrutura estatal centralizada e atendendo aos seus interesses econômicos. É nesta fase que são criados os Institutos de Aposentadorias e Pensões (Iaps), ampliando o papel das Caps, constituindo um primeiro esboço do sistema de proteção social brasileiro (BAPTISTA, 2007, p. 37-38).

em conformidade com o preconizado na LOAS e NOB, a partir das indicações e deliberações das conferências, dos conselhos e das comissões de Gestão Compartilhada (Comissões Intergestoras Tripartite e Bipartites - CIT e CIBs), as quais se constituem em espaços de discussão, negociação e pactuação dos instrumentos de gestão e formas de operacionalização da Política de Assistência Social (PNAS, 2004, p.13).

A PNAS (2004) aponta a disposição dos níveis de complexidades das gestões nos municípios, sendo elas: gestão inicial, gestão básica e gestão plena. O nível de gestão define a parcela que o município assume na gestão das ações de assistência social nos territórios, assim como os recursos que são repassados pelo governo federal para a execução da política municipal de assistência social.

O surgimento do SUAS se estrutura nessa perspectiva organizacional da Proteção Social no Brasil, como resultado da IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em 2003, sendo fundamentada nos princípios da LOAS de 1993.

O SUAS está organizado em dos tipos de proteção social, a Proteção Social Básica, que tem como objetivo prevenir situações de risco e fortalecer vínculos familiares e comunitários da população que se encontra em condições de vulnerabilidade social resultante da pobreza, da ausência de acesso aos serviços públicos e/ou da fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações diversas) (PNAS, 2004); e a Proteção Social Especial de Média e Alta complexidade, que prevê o atendimento dos usuários e suas famílias que encontram-se em situação de risco ou seus direitos foram violados (situações como o uso de drogas, violência, abuso sexual e negligência).

Portanto, o surgimento e estruturação da Política Nacional de Assistência Social apresenta-se desde seus inícios filantrópicos e assistencialistas até a sua consolidação como direito com profundas conquistas da luta da classe trabalhadora que, com a promulgação do PNAS e o Surgimento do SUAS, torna-se mais tangível a intervenção do Estado.

## 2.2 O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA: DA CARIDADE AO DIREITO

O Serviço Social emerge enquanto profissão no capitalismo monopolista como uma resposta às demandas da classe trabalhadora urbanizada e que iniciou sua organização a partir de 1830 na Europa (DUARTE, 2015). A “Questão Social” é o objeto de estudo e intervenção do Serviço Social. Ela é compreendida como a inerente contradição na

relação entre capital e trabalho, criadora das dinâmicas desiguais que permitem a produção e reprodução do capitalismo, que tem em sua base a necessidade de que a maior parte da população tenha como única opção a venda de sua força de trabalho para garantir sua sobrevivência.

A partir da exploração da força de trabalho dos trabalhadores e da natureza é que se torna possível aos capitalistas a obtenção de lucros. Tais lucros derivam da apropriação daquilo que é produzido por parte dos que detêm os meios de produção (terras, maquinário, ferramentas etc.), além da baixa remuneração dos salários e a formação de uma massa de desempregados — exército industrial de reserva — (MARX, 2013) que permite o controle dos valores pagos aos trabalhadores, já que sempre haverá pessoas disponíveis para preencher vagas de empregos e dispostas a receber pagamentos injustos, pois é única opção disponível.

Neste contexto, pode-se afirmar que a desigualdade entre classes não é um fenômeno criado pelo modo de produção capitalista, mas é nele que temos pela primeira vez a capacidade de produzir os meios e desenvolver as tecnologias para erradicar toda a pobreza existente, devido à riqueza da produção social (NETTO, 2009). Ao invés de assim fazê-lo, gera-se um número imenso de pessoas aptas a venderem suas forças de trabalho, que são forçadas ao desemprego, ao pauperismo, à fome, ao analfabetismo, à violência, entre outras tantas expressões da desigualdade social. Para o capital continuar reproduzindo-se, acumulando-se e concentrando-se no poder da burguesia, é condição — e ao mesmo tempo consequência — que a desigualdade social continue existindo.

Todas essas características inerentes ao capitalismo passam a ser designadas como “Questão Social” e se, por um lado, era utilizada para a naturalização e a fragmentação na análise de suas expressões, por outro, emerge como força política, já que seu uso também tem conexão direta com a emergência da classe operária reconhecendo-se como tal e a inserção desta na contestação de suas formas de vida perante a classe burguesa e ao Estado, conforme Iamamoto:

É fato conhecido que historicamente a “Questão Social” tem a ver com emergência da classe operária e seu ingresso no cenário político por meio das lutas desencadeadas em prol dos direitos atinentes ao trabalho, exigindo seu reconhecimento como classe pelo bloco do poder, e, em especial pelo Estado.(IAMAMOTO, 2001.p. 17).

O Serviço Social se inscreve na história de forma a reproduzir e ser, assim

como o capitalismo, contraditório. Já que a profissão responde tanto às demandas dos trabalhadores, no momento concreto do cotidiano profissional, como responde às demandas do Estado, este que corresponde ao capitalismo monopolista. O Serviço Social acaba por colaborar, assim, com o processo de valorização do capital (NETTO, 2009), que também é a justificativa de existência da profissão, desempenhando papéis para as classes antagônicas presentes na sociedade capitalista.

Podemos acrescentar que o Serviço Social como profissão insere-se em diversos espaços sócio-ocupacionais, os quais têm se ampliado devido ao reconhecimento da profissão e ao surgimento constante de novas expressões da “Questão Social”, como consta nos dados levantados na pesquisa sobre o perfil dos Assistentes Sociais no Brasil que foi levada pelo Conselho Federal de Serviço Social referentes ao ano de 2004 (CFESS, 2005).

A pesquisa revela que o primeiro empregador dos Assistentes Sociais vem a ser o Estado e o segundo maior empregador dentro da profissão é o terceiro setor. Observamos nas últimas décadas, um crescimento particular da inclusão de atores não-estatais nos processos de execução de determinados serviços garantidos dentro das Políticas Públicas.

Iamamoto (2009), pontua que as metamorfoses dos espaços ocupacionais do Assistente Social tem sido marcadas pela extrema fragilização e desmobilização da classe trabalhadora, dificultando a garantia dos seus direitos e, no interior desse panorama, emergem novas formas de pensar os espaços sócio-ocupacionais, entre elas o processo de mercantilização da garantia das necessidades básicas por meio do mercado e, por outro lado, o processo de refilantropização que responsabiliza a grande parte das ações ao terceiro setor e a sociedade civil desde sua organização.

Assim, na Política de Assistência Social, o Assistente Social atua nas expressões da “Questão Social” que recaem sobre os sujeitos de forma individual e/ou coletiva, deixando-os vulnerabilizados em situação de risco social e pessoal, deixando-os vulnerabilizados. Neste sentido, a garantia dos direitos tornou-se um desafio maior com um novo cenário de incertezas que trouxe a Pandemia do Covid-19, tanto para a garantia de direitos dos usuários como para a atuação profissional dos Assistentes Sociais que atuaram na linha de frente nas Proteções Sociais, enfrentando o desemprego em uma escala crescente e emergência alimentar.

### 3 PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA EM TEMPOS DE PANDEMIA: DESAFIOS E TENDÊNCIAS

#### 3.1 PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA NO BRASIL

Historicamente, de acordo com Behring e Boschetti (2011), as primeiras formas de proteção social brasileira estão voltadas para o trabalho. Em 1930, o governo Vargas buscou transformar a “Questão Social”, que até então era vista como enfrentamento policial, através da iniciativa política, da regulamentação do trabalho, ao passo em que se impulsionavam políticas públicas, mesmo restritas, quanto ao acesso. Como estratégia de busca de legitimidade, a ditadura militar abria espaços para a saúde, a previdência e a educação privadas, configurando um sistema dual de acesso às políticas sociais: para quem pode e para quem não pode pagar. Essa é uma das principais heranças do regime militar para a política social e que aproxima o Brasil mais do sistema norte-americano de proteção social do que o *Welfare State* europeu.

Segundo Behring e Boschetti (2011), em 1974 começam a transparecer as primeiras fissuras e sinais de esgotamento do projeto tecnocrático e modernizador-conservador do regime militar em função dos impactos da economia internacional. “Os anos 1980 são conhecidos como a década perdida do ponto de vista econômico, ainda que também sejam lembrados como período de conquistas democráticas, em função das lutas sociais e da Constituição de 1988.” (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 138). Assim, com a Constituição temos, segundo a PNAS (2004):

A nova concepção de assistência social como direito à proteção social, direito à seguridade social tem duplo efeito: o de suprir sob dado padrão pré-definido um recebimento e o de desenvolver capacidades para maior autonomia. Neste sentido ela é aliada ao desenvolvimento humano e social e não tuteladora ou assistencialista, ou ainda, tão só provedora de necessidades ou vulnerabilidades sociais. O desenvolvimento depende também de capacidade de acesso, vale dizer da redistribuição, ou melhor, distribuição dos acessos a bens e recursos, isto implica incremento das capacidades de famílias e indivíduos (PNAS, 2004, p. 15-16).

Desta forma, o sistema de Proteção Social (Seguridade Social) brasileira no pós-88, é conformado pelo tripé supracitado, com o intuito de gerar renda e autonomia para

sujeitos em situação de extrema pobreza; Convivência familiar e comunitária; para as diversas vulnerabilidades e violências, abandono, trabalho infantil, etc.; Acolhimento em situações específicas de risco pessoal e social quando diz respeito ao afastamento do convívio familiar e/ou comunitário; Atenção em calamidades e emergências, tais como alagamentos, desmoronamentos, incêndios, pandemia.

Para sustentar e dar materialidade a este Sistema temos a LOAS, que vem gradativamente passando por alterações substantivas para atender as mudanças sociais ocorridas na realidade Brasileira (IZE; GOMES, 2021).

A LOAS precisou passar por alterações em sua redação, que foram dadas pela Lei nº 12.435/2011, que de acordo com Colin e Pereira (2013), produziu alterações no sentido de permitir a utilização de recursos do cofinanciamento para o pagamento de profissionais partes das equipes do SUAS, reconhecendo as equipes técnicas e profissionais necessárias para o desenvolvimento dos serviços socioassistenciais. Sposati (2013), comenta que após o período do ano de 2003 a LOAS tem uma trajetória com marcas distintas em seus primeiros dez anos de vida. Após a promulgação da LOAS em 1993, foram publicados outros instrumentos normativos para a regulamentação e implementação da política de assistência (IZE; GOMES, 2021, p. 24).

Nessa direção, como avanços dessas alterações na LOAS observamos um conjunto de ações, serviços, projetos e programas regulamentados, sendo estes não contributivos destacando como conquistas históricas de extrema relevância para a população vulnerável brasileira, muito embora o Sistema Único de Assistência Social, ainda que apresente fragilidades e tensionamentos no momento da sua implementação e efetivação, gradativamente vai avançando na ótica de superar os princípios fundantes da solidariedade, do clientelismo, do trabalho social como passatempo (recreação), finalidade difusa, fragmentação das atividades com um modelo que reconhece os direitos da população e os deveres do Estado para tal efetivação. Nesse sentido, Sposati (2009) vai dizer que:

O modelo de proteção social não contributivo é uma direção (ou um norte histórico) de um caminho em construção na sociedade brasileira. Supõe conhecer e enfrentar obstáculos no percurso e também não desistir da chegada, pelo fato de ter que realizar mudanças durante o processo (SPOSATI, 2009 p.17).

A aprovação da LOAS, em 1993, não se converteu imediatamente numa política de assistência social. Foram necessários dez anos de luta para a criação da PNAS

(2004), que abriu possibilidades para o debate e a formulação do Sistema Único de Assistência Social no Brasil, o que quer dizer que houve resistência para cumprir com as determinações da LOAS. Assim, mediante a resistência da categoria profissional para com os ocupantes do poder, os trabalhadores da Assistência, que foi possível a implementação das mesmas por meio da IV Conferência Nacional de Assistência Social de (2003). Assim, Cavalcante e Riberio (2012) já discutiam que as intervenções emergentes do Estado antes da aprovação do SUAS, pautava-se na fragmentação das ações, apresentando uma desresponsabilização do Estado. Já com o SUAS (2005), no mandato de Luiz Inácio (Lula) representou maior acesso à população aos seus direitos sociais, assim como na ampliação dos investimentos na área da Assistência Social que prossegue no governo de Dilma Rouseff. As ações começam a ganhar uma forma tanto com as delimitações das proteções como com a caracterização dos territórios para que os trabalhos sejam desenvolvidos referentes às necessidades dos territórios sendo partícipe os entes municipais:

Com a instituição do Suas, em 2005, o modelo de implementação da política foi reorganizado e passou a se fundamentar, sobretudo, na descentralização federativa com definição clara de atribuições, ações intersetoriais e sistema de financiamento compartilhado. Dentro dessa nova estratégia, a esfera municipal se posiciona como um ator protagonista na gestão da assistência social (CAVALCANTE; RIBEIRO, 2012 p. 46).

Por tanto, o objeto do SUAS é dispor sobre os princípios, diretrizes, organização e funcionamento da Assistência Social em todo o território brasileiro. Nesse sentido, é “inequívoca a necessidade de adotar para a assistência social, um regime próprio de gestão” (NOB/SUAS, 2012, p. 81). Assim, a organização sistêmica do SUAS é balizada e orientada pela NOB SUAS 2012 considerando os seus entes federados, gestores com comando único deliberativo em cada esfera de governo como segue: A) Órgãos Gestores Ministério da Cidadania na sequência, B) Secretarias Estaduais; e C) Secretarias Municipais. Na esfera de negociação e pactuação estão as comissões: A) Comissão Intergestores Tripartite; e B) comissão Intergestores Bipartite. Já as instâncias de Deliberação e Controle Social estão encarregadas o Conselho Nacional, Conselhos Estaduais, Conselhos Municipais. “A Norma trouxe também as responsabilidades com relação ao gestor da política, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios” (NOB/SUAS, 2012, p.13).

Colin (2018) aponta os níveis de monitoramento que cumpre cada um de estes âmbitos como podemos ver abaixo:

<b>Fundo Nacional (UNIÃO)</b>	<b>Fundos Estaduais</b>	<b>Fundos Municipais</b>
É a coordenação da política de monitoramento e avaliação em âmbito nacional; Está encarregado do financiamento do BPC e cofinanciamento de serviços, programas, projetos e gestão do SUAS como também apoio técnico aos Estados e apoio às ações assistenciais de caráter de emergência.	O monitoramento e avaliação se leva a cabo no âmbito estadual, das ofertas regionalizadas, cofinanciamento dos benefícios eventuais serviços, programas e projetos, assim, também, a gestão do SUAS.	Atuam no nível municipal na coordenação, monitoramento e avaliação, na implantação das unidades e execução dos serviços, programas e projetos socioassistenciais aqui o trabalho é mais direto no atendimento às ações assistenciais de caráter de emergência.

**Fonte:** Gestão financeira e orçamentária Denise Ratmann Arruda Colin (2018), adaptada pela autora. Disponível em:

[http://blog.mds.gov.br/fnas/wp-content/uploads/2018/06/Gestao\\_Financeira\\_e\\_Orcamentaria\\_do\\_SUAS.pdf](http://blog.mds.gov.br/fnas/wp-content/uploads/2018/06/Gestao_Financeira_e_Orcamentaria_do_SUAS.pdf)

Nos marcos jurídico-normativos que organizam a Assistência Social no Brasil, constata-se que o SUAS é composto por três níveis de Proteção, sendo estes: a Proteção Social Básica, que é para a prevenção de riscos aos usuários em situação de vulnerabilidade social através de projetos e programas de ação educativa e preventiva. Existe também a Proteção Social Especial de Alta complexidade e Média complexidade que prevê o atendimento dos usuários e suas famílias que se encontram em situação de risco ou seus direitos foram violados (situações como o uso de drogas, a violência, abuso sexual, negligência).

Considerando que nesse trabalho o objetivo é conhecer e apresentar o trabalho do Assistente Social na Proteção Social Básica, a partir de então, vamos apresentar ao leitor o que é, como se organiza e quais as ações, serviços, programas e projetos são ofertados aos usuários dessa política no âmbito desta proteção em específico. Assim,

A Política Nacional de Assistência Social se configura necessariamente na perspectiva socioterritorial, tendo os mais de 5.500 municípios brasileiros como suas referências privilegiadas de análise, pois se trata de uma política pública, cujas intervenções se dão essencialmente nas capilaridades dos territórios. Essa característica peculiar da política tem exigido cada vez mais um reconhecimento da dinâmica que se processa no cotidiano das populações (PNAS, 2005 p. 16).

Como vimos, a proteção social básica nos municípios do Brasil é constituída pelo princípio de prevenir situações de riscos e fortalecer vínculos familiares e comunitários da população que se encontra em condições de vulnerabilidade social resultante da pobreza, da ausência de acesso aos serviços públicos e/ou da fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações diversas) (PNAS, 2004).

Desta forma a PNAS dispõe que os municípios assumem a responsabilidade de organizar a Proteção Social Básica no seu território com a oferta de serviços socioassistenciais como programas e projetos, focando no seu público-alvo. Os equipamentos de referência da Proteção Social Básica são os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS)<sup>2</sup>.

A Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (NOB-RH/SUAS) de 2006 dispõe que as equipes dos CRAS em municípios de grande porte devem ser compostas por: 4 técnicos de nível superior, sendo: 2 assistentes sociais, 1 psicólogo e 1 profissional que compõe o SUAS<sup>3</sup>; e por 04 técnicos de nível médio. Os CRAS devem contar sempre com um coordenador, com o seguinte perfil: formação de nível superior, concursado, com experiência em trabalhos comunitários e gestão de programas, projetos, serviços e benefícios socioassistenciais.

O principal serviço ofertado pela PSB é o Serviço de Proteção e atendimento Integral à Família (PAIF) que

consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida” (Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais<sup>4</sup>, 2009, p. 12).

---

<sup>2</sup> São unidades de base territorial, que devem estar localizados em áreas de vulnerabilidade social do município, de forma a facilitar o acesso aos serviços à população do território. (PNAS, 2004, p. 99-100).

<sup>3</sup> Segundo a Resolução 17/2011 do CNAS, os profissionais que podem compor o SUAS são: Assistente Social, Psicólogo, Advogado, Administrador, Antropólogo, Contador, Economista, Economista Doméstico, Pedagogo, Sociólogo, Terapeuta ocupacional e Musicoterapeuta.

<sup>4</sup> A Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009) define como condições de acesso ao PAIF “famílias territorialmente referenciadas aos CRAS, em especial: famílias em processo de reconstrução de autonomia; famílias em processo de reconstrução de vínculos; famílias com crianças, adolescentes, jovens e idosos inseridos em serviços socioassistenciais, territorialmente referenciadas ao CRAS; famílias com beneficiários do Benefício de Prestação Continuada; famílias inseridas em programas de transferência de renda”.

O PSB incorpora, também, os Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, oferecidos de forma complementar ao trabalho social com famílias, realizado por meio do serviço de proteção e atendimento integral, sendo garantido pela Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Um desafio no âmbito do SUAS se refere à vulnerabilidade social, ou seja, significa combater as desigualdades sociais ao mesmo tempo em que promove o desenvolvimento humano, ou seja:

Quando o SCFV é executado no próprio CRAS ou em centros de convivência da administração pública a execução do serviço se diz direta, indireta quando oferecida pelos centros de convivência vinculadas a entidades ou organizações de assistência social (CARTILHA PAIF Nº 2511, 2012, p. 29).

Então, quando o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos é feito por OSCs, se classifica uma execução indireta dessa tipificação e quando é realizada pelo CRAS ou como centro de Convivência Público pelo próprio Estado é chamada de execução direta.

Para que a execução indireta do SCFV seja alinhada às normativas do SUAS, é necessário que tanto o órgão gestor quanto o CRAS efetivem seus referenciamentos assumindo suas atribuições, conforme diz o artigo 09 da Lei Orgânica do Assistente Social (LOAS), o qual define que o funcionamento dessas entidades e organizações depende de prévia inscrição no Conselho de Assistência Social do Distrito Federal ou no Conselho Municipal de Assistência Social.

Ter uma boa articulação entre instituições responsáveis pela oferta e execução dos serviços de Proteção Básica é essencial para desenvolver um trabalho de qualidade para os usuários. O compartilhamento de informações dos usuários de maneira ética e responsável contribui para o desenvolvimento das ações desses serviços, sendo crucial que os profissionais mantenham uma postura ética em relação às informações dos usuários, preservando sua privacidade e opção para que possam fazer um resgate de sua vida real.

Desse modo, os serviços e atividades grupais realizados na esfera da proteção social básica, de acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009), consistem em:

Serviço realizado em grupos, organizado a partir de percursos, de modo a garantir aquisições progressivas aos seus usuários, de acordo com o seu ciclo de vida, a fim

de complementar o trabalho social com famílias e prevenir a ocorrência de situações de risco social. (...) Organiza-se de modo a ampliar trocas culturais e de vivências, desenvolver o sentimento de pertença e de identidade, fortalecer vínculos familiares e incentivar a socialização e a convivência comunitária. Possui caráter preventivo e proativo, pautado na defesa e afirmação dos direitos e no desenvolvimento de capacidades e potencialidades, com vistas ao alcance de alternativas emancipatórias para o enfrentamento da vulnerabilidade social (TIPIFICAÇÃO NACIONAL DE SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS, 2009, p. 14).

Ainda nesse mesmo nível de proteção, de acordo com a tipificação, estão previstos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para públicos em condições de vulnerabilidade social, tais como trabalho infantil, evasão escolar, egressos de medidas de proteção e socioeducativas, deficiências associadas à carência socioeconômica, situação de rua, beneficiários do BPC e Programas de Transferência de renda, entre outras.

A concretização do modelo de proteção social sofre forte influência da territorialidade, pois ele só se instala, e opera, a partir de forças vivas e de ações com sujeitos reais. Ele não flui de uma fórmula matemática, ou laboratorial, mas de um conjunto de relações e de forças em movimento (IAMAMOTO, 2009, p. 17).

As particularidades de cada território são cruciais para a implementação, como o conjunto de relações de forças como nos diz a Iamamoto (2009), pois essas singularidades apontam a necessidade de uma ampliação da rede socioassistencial enquanto a população atendida for aumentando para referenciamento e acompanhamento das famílias. Nessa direção, o PAIF e os SCFV tornam-se essenciais instrumentos de articulação para suprir as demandas emergentes do acompanhamento familiar e comunitário nos municípios Brasileiros, como também a identificação e o acesso a direitos básicos como a alimentação, escolaridade, convivência e sociabilidade, esporte, lazer, entre outras demandas que são próprias desses dispositivos da política social.

Aragão (2019) comenta que o processo histórico do SUAS teve o seu retrocesso recente com o desmonte de Estado e reforma dos direitos trabalhistas com o golpe de estado que sofreu a Dilma no seu mandato o seu sucessor, Michel Temer, começou com vários cortes orçamentários, entre eles encontrava-se a Política de Assistência Social, o SUAS e suas conquistas. Neste aspecto, as lutas da categoria voltaram-se para a tentativa de manutenção dos direitos já conquistados com movimentações e discussões nas conferências,

assim como com repúdios às ações do governo por parte do CFESS contra esse movimento que significou a retomada neoliberal conservadora dentro da agenda de governo. As ameaças constantes às políticas sociais continuaram com o governo Bolsonaro, que retomou com mais força os ideais do governo anterior.

O Assistente Social atuante no SUAS, assim como os demais trabalhadores com vínculo estatutário nos aparelhos públicos atuantes nos CRAS e CREAS, muitas vezes responsáveis pelas demandas de atendimento individual, tem de gestar ainda outras medidas políticas da Assistência Social como os SCFV e PAIF e as Condicionais do PBF (Programa Bolsa Família), entre outros. Quantos aos demais trabalhadores, aqueles ligados as OSCs com vínculos empregatícios de CLT, denotam um grande desafio de articulação em rede ainda a ser realizado.

Entre as diferenças dessas duas principais relações de trabalho existentes, os dados analisados nos permitem pensar nas condições de trabalho destes profissionais, nas reais condições de acompanhamento de famílias e a superação das desigualdades via serviços especializados da Assistência Social no Brasil.

### 3.2 OS IMPACTOS DA PANDEMIA NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA NO BRASIL

A pandemia do SARS-COV-2, denominado novo coronavírus pela Organização Mundial da Saúde (OMS), logo após identificação dos primeiros casos na China, segundo dados fornecidos pelo Ministério de Saúde do Brasil, é um micro-organismo quase invisível, microscópico, contagioso e causa a doença covid-19.

Em 30 de janeiro de 2020, a OMS declarou que o surto do novo coronavírus constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) – o mais alto nível de alerta da Organização, conforme previsto no Regulamento Sanitário Internacional. Essa decisão buscou aprimorar a coordenação, a cooperação e a solidariedade global para interromper a propagação do vírus. Essa decisão aprimora a coordenação, a cooperação e a solidariedade global para interromper a propagação do vírus (OPAS, 2020, p. 1).

O vírus pode ser transmitido pelo ar, através da tosse ou espirro, assim como com o contato com objetos contaminados. Indica-se como tratamento o repouso e a ingestão de líquidos, além de medidas para aliviar os sintomas, como analgésicos e antitérmicos. Nos

casos de maior gravidade como pneumonia e insuficiência respiratória, suplemento de oxigênio e mesmo ventilação mecânica podem ser necessários.

Costa (2020) assinala que, segundo dados publicados pelo Ministério de Saúde, na metade do ano de 2020 o Brasil contava com aproximadamente 1.496.858 casos confirmados em todo o território nacional, dos quais 61.884 falecidos. Ainda de acordo com Costa (2020), as medidas sanitárias tomadas impactaram na vida de “2,7 bilhões de trabalhadores, representando cerca de 81% da força de trabalho mundial” (OIT, 2020 *apud* Costa 2020 p. 970).

Compreendendo desta forma a gravidade do surto do vírus e as tentativas pela não propagação do vírus, o mundo do trabalho entrou em colapso, o desemprego em massa, este fato impactou o mundo do trabalho e o crescimento do desemprego, mas este é um fator que antecede a pandemia. Braga (2016), em seus estudos sobre as transformações do mundo do trabalho, sinaliza que o desemprego aumenta proporcionalmente ao crescimento das grandes empresas capitalistas, desta forma a taxa de desemprego acompanha o mesmo processo. Assim, o desespero não é mais o de viver e sim de sobreviver nas condições possíveis sob a precarização do trabalho com cargas horárias desmedidas e derrubada de direitos trabalhistas já consolidados. Um desmonte conveniente para a classe dominante. Conforme aponta Yazbek *et al.*, (2020) podemos encontrar um reforço a esta ideia, uma vez que:

A expansão da(s) direita(s) no cenário nacional e internacional, o crescimento do conservadorismo de traços fascistas e a intensa precarização das condições de trabalho e de vida são expressões concretas da atual fase de acumulação do capitalismo internacional, que não podem ser creditadas à pandemia carteira de causada pelo novo coronavírus (YAZBEK; *et al.*, 2020 p. 207).

Sendo assim, a Pandemia pode não ser a culpada de todas as dificuldades, mas ela vai trazer à tona as fragilidades presentes perante a crise social, pois temos os trabalhadores da linha de frente de combate ao Covid-19, uma parte da população que perdeu completamente o emprego, outra que implementou o teletrabalho, e os trabalhadores autônomos que, com o isolamento social, passaram a fazer parte dos desempregados.

De acordo com Yazbek *et al.*, (2020), a profundidade da crise deixa claro as desigualdades sociais, pois as camadas da sociedade mais atingidas experimentaram a

agudização de formas diferenciadas, ou seja, o confinamento tem distinto peso na vida da classe trabalhadora. Costa (2020) faz uma caracterização no que refere às camadas mais afetadas:

A pandemia, nesse contexto, atinge com maior intensidade a população que vive na informalidade e reside em áreas precárias, ou seja, que tem rendimentos baixos e irregulares, sem acesso a água potável, moradia digna, sistemas privados de saúde e sistema de proteção social vinculado à carteira de trabalho assinada, como férias, salário mínimo, 13º salário, Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), licença-maternidade, licença médica e seguro-desemprego. Esses trabalhadores cumprem extensas jornadas de trabalho e dificilmente conseguem acessar linhas de financiamentos para o exercício legal da atividade (Krein & Proni, 2010). Em 2009, a informalidade no Brasil ultrapassava os 50%. Em 2017, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), estava em torno de 40,8% (COSTA, 2020, p. 971).

Dentre estes trabalhadores também pode ser considerado os de escolaridade mais alta que tem uma possibilidade mais elevada de conciliar o *home office*, porque nem todos os empregos são possíveis. Observa-se nas pesquisas do PNAD COVID IBGE (2020)<sup>5</sup>, a constatação de certas porcentagens de pessoas que não procuraram trabalho por conta da pandemia nas suas cidades, este segmento estava dividido por nível de instrução e por cor ou raça até novembro de 2020. Os resultados obtidos foram os seguinte: Por nível de instrução foram identificadas 7,9% com o ensino fundamental incompleto; 9,6% com fundamental completo e o ensino médio incompleto; 9,1% com o ensino médio completo e superior incompleto; e 3,7 % das pessoas com superior completo ou pós-graduação. Dentro destas porcentagens. 5,9% das pessoas eram de cor branca e 9,7% de cor preta ou parda. A isso também soma-se, nas palavras de Behring e Boschetti (2020, p, 139), a “agudização das desigualdades estruturais”. Neste sentido, as autoras comentam sobre este traço da pandemia, que reflete nos dados da mortalidade da população negra, recorte que demonstra como a população vulnerável tem raça e cor.

Quanto aos mecanismos de resposta do Estado para atender à população vulnerável no que refere ao SUAS, a Portaria nº 337, de 24 de março de 2020<sup>6</sup>, que dispõe sobre as providências a serem tomadas ao enfrentamento da calamidade pública de importância internacional, no seu artigo 1º versa sobre a necessidade de reorganização do trabalho desenvolvido “no âmbito da rede socioassistencial, pública e privada, do Sistema

<sup>5</sup> <https://covid19.ibge.gov.br/pnad-covid/>

<sup>6</sup> Veja mais sobre em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20337-20-mcidadania.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20337-20-mcidadania.htm)

Único de Assistência Social”, estabelecendo, dessa forma, que compete aos estados e municípios analisar a viabilidade e formas de aplicação para zelar pela saúde pública nos seus respectivos territórios. Já no seu artigo 2º o documento pontua como serão ofertados os “serviços, programas e benefícios socioassistenciais” nas três esferas de gestão do SUAS de forma que seja garantido a segurança para todos. No artigo 3º vai tratar da reorganização das formas de trabalho. No inciso I do artigo 3º consta que o “regime de jornada em turnos de revezamento em que se promova melhor distribuição da força de trabalho” e, assim, evitar o contágio entre os trabalhadores e usuários. O inciso II do mesmo artigo prevê os afastamentos e a “implementação do teletrabalho dos grupos de risco” (BRASIL, 2020).

Dentro dos equipamentos do SUAS, mas especificamente na Proteção Social Básica, o objeto deste estudo, esta reorganização refletiu nas diferentes atividades desenvolvidas por tais equipamentos que se colocaram como o foco das ações que começaram a se voltar nesse contexto para enfrentar o desespero emergente da população diante do aumento cotidiano das estatísticas de desemprego.

Dentre as medidas de enfrentamento da agudização da “Questão Social” está o projeto de transferência de renda, denominado de Auxílio emergencial. Marins (2021) pontua que a criação do auxílio emergencial foi um ganho das mobilizações e pressão social ao governo, pois, “mais de 160 entidades brasileiras organizaram o movimento ‘Renda Básica que Queremos’, que recebeu apoio de mais de 500 mil pessoas, que protagonizaram com assinatura a campanha lançada em março de 2020”, que resultou no “projeto de Lei 13.982”.

O Auxílio Emergencial, respeitando seus critérios de elegibilidade, veio atender a população desempregada e em situação de vulnerabilidade por meio da Proteção Social Básica durante a pandemia; A lei prevê o valor de R\$ 600,00 destinado à pessoas que se "adequam" ao seguinte perfil de beneficiário, conforme consta nos incisos da lei (BRASIL, 2020)<sup>7</sup> que destaca como critérios: ser maior de idade, exceto mães prematuras; está desempregado; ser trabalhador informal; não receber quaisquer outros benefícios assistenciais, exceto o bolsa família; possuir Cadastro Único individual e/ou familiar; e/ou ser “microempreendedor individual (MEI) e/ou contribuinte individual do Regime Geral de Previdência Social”.

Marins (2021) explica que o acesso ao benefício foi pensado por meios

---

<sup>7</sup> Veja mais sobre em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/113982.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/113982.htm)

digitais para respeitar as recomendações do Ministério da Saúde no que refere ao isolamento social, só que neste transcurso houve repasse de informações erradas, falhas no cadastramento no sistema ou pessoas que não contam com a tecnologia necessária para realizar a solicitação, "ocasionando filas e aglomerações nas sedes da Receita Federal, Agências da Caixa Econômica, unidades do Centro de Referência de Assistência Social e lotéricas por todo o país" (MARINS, 2021, p, 672 ).

Além das múltiplas dificuldades que foram surgindo durante o processo de implantação do auxílio emergencial no território brasileiro, a operacionalização tornou-se alvo da burocracia, fato que ocasionou na demora de os recursos chegarem às famílias vulneráveis, além das fraudes que sofreram alguns beneficiários. Todas essas alterações geradas pela pandemia e a transformação/mudança do bolsa família para auxílio emergencial, criou uma alta procura nos CRAS que se encontravam com equipes diminuídas em consequência dos afastamentos de grupos de risco e fazendo escalas de trabalho presencial.

No levantamento realizado por Marins (2021), anterior a implementação do Auxílio emergencial, o número de inscritos no Cadastro Único era muito menor ao considerar que em abril 2020 constata-se que havia "Famílias com 28.605.430 com cadastro para recebimento de programas sociais, dentre as quais 14.281.761 famílias recebiam o Bolsa Família". Ao se comparar com os dados pós-implementação do site, os cadastros processados giravam em torno de 116 milhões.

Desse total, 50,7 milhões foram solicitações via aplicativo, mas apenas 38,2 milhões do total de beneficiários deste tipo de solicitação foram considerados elegíveis. Dentre os 32,1 milhões cadastrados no Cadastro Único, mas que não recebem o Bolsa Família, foram considerados elegíveis 10,5 milhões de pessoas. E, por fim, entre 19,9 milhões de pessoas analisadas que recebem o Bolsa Família, 19,5 milhões foram consideradas aptas a receber a Renda Básica Emergencial. Apesar da amplitude histórica desse novo programa assistencial, há diversos problemas no âmbito de sua implementação (MARINS, 2021, p. 683).

O aumento acelerado da demanda pelo Auxílio Emergencial gerou alterações chocantes nos âmbitos dos equipamentos da proteção social básica (os CRAS), sendo que a gestão e concessão do mesmo não cabe aos órgãos municipais. Desta forma, houve uma desinformação massiva e cruzamento de informações incorretas sobre o acesso a este benefício.

O então chamado de Auxílio Emergencial, a partir do projeto de Lei Nº

14.284, de 29 de dezembro de 2021<sup>8</sup>, tornou-se o Auxílio Brasil, em substituição ao Programa Bolsa Família que foi criada pela Lei nº 10.689 de 13 de junho de 2003, o qual levou 18 anos desenvolvendo ações estruturadas de forma permanente. Com o término deste programa e a criação do outro, desencadeou-se na flexibilização das condicionalidades do programa que é pautado nos objetivos de articular para o beneficiário a garantia do direito à saúde, assistência social e educação, sendo regido pelo Sistema de Condicionalidades do Programa Bolsa Família (SICON)<sup>9</sup>. Assim, desde a sua articulação com o SUAS, o monitoramento acontecia por meio dos CRAS e CREAS. Neste sentido, Currello (2010) aponta:

O PBF também ganha muito ao se articular com a política de assistência social. Em primeiro lugar, a operação descentralizada do programa só é possível por meio da rede da assistência em todo o país. Na ponta, são os trabalhadores desse setor que colocam em prática o programa, no contato direto com os beneficiários e na experiência cotidiana da gestão intersetorial. Por outro lado, é por meio dos Centros de Referência da Assistência Social (Cras) e dos Centros de Referência Especializados da Assistência Social (Creas) que se materializa o acompanhamento das famílias que enfrentam barreiras para cumprir as condicionalidades (CURRELLO, 2010, p. 88).

Neste sentido, como o orçamento do Auxílio Brasil vinha dos fundos do “extinto” Bolsa Família, extinto entre aspas pois no projeto de governo do recentemente eleito a Presidente Lula, fala sobre a volta do Programa com as suas condicionalidades, o que nos deixa a pergunta de como a população que recebe estes benefícios vai reagir com as inconstâncias das condicionalidades de ditos programas sociais. O contexto apresentado parece evidenciar um aprofundamento do fracasso da proteção social brasileira em garantir um mínimo de direitos sociais à população.

No que refere a carta de serviços dos equipamentos da proteção social básica brasileira, como consta na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, estes sofreram alterações e reestruturações. A Portaria nº 54<sup>10</sup> (2020) publicada no Diário Oficial da União, na sua disposição apontou para a suspensão temporária das atividades coletivas, ou seja, atividades desenvolvidas no âmbito do PAIF e SCFV que são serviços complementares começaram a flexibilizar suas atividades presenciais em todo os municípios do Brasil, reorganizando as formas de atendimento para as demandas urgentes por meios remotos, na medida do possível, e evitar o comparecimento da população aos equipamentos.

---

<sup>8</sup> <https://in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.284-de-29-de-dezembro-de-2021-370918498>

<sup>9</sup> veja mais sobre o SICON aqui: <http://aplicacoes.cidadania.gov.br/manualsicon/>

<sup>10</sup> Veja mais sobre em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-54-de-1-de-abril-de-2020-250849730>

Esta flexibilização do atendimento desencadeou no saturamento das linhas telefônicas dos equipamentos para agendamentos tanto para atendimento como a retirada de cestas básicas, pois os municípios, além da pandemia, estavam passando por uma emergência alimentar a qual se estendeu por um longo período, pois o orçamento dos benefícios eventuais não foi planejados para conseguir abastecer toda a população em momentos de catástrofes.

## **4 DEMANDAS E DESAFIOS A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DOS ASSISTENTES SOCIAIS NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA: CONTEXTUALIZANDO FOZ DO IGUAÇU**

### **4.1 OS PARÂMETROS DE ATUAÇÃO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: APROXIMAÇÕES COM A INTERVENÇÃO NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA**

O objetivo deste capítulo é caracterizar como os parâmetros de atuação profissional do Assistente Social na política de Assistência Social balizam e fundamentam a intervenção na Proteção Social Básica, operacionalizadas nos Centros de Referência de Assistência Social. Para tal, é importante lembrar que os trabalhos desenvolvidos segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais já foram trabalhados no item 2.2, e compreender a importância do trabalho profissional e a participação ativa perante os parâmetros de atuação profissional no interior da implementação histórica desta política, com a Lei 8.662/1993 que regulamenta a profissão vai definir as atribuições e competências privativas dos Assistentes Sociais nos diferentes campos ocupacionais.

A categoria profissional tem um caminho histórico longo, marcado por lutas constantes na garantia dos direitos do trabalhador. Nesse sentido, é importante fazer um resgate deste processo. O desenvolvimento do primeiro curso do Serviço Social no Brasil segundo CFESS (2011) foi nos anos 1936 e a posterior regulamentação em 1957. Netto (2015) vai trabalhar esse desenvolvimento do Serviço Social como profissão no processo pós-golpe de 1964, assim como o CFESS (2011) que afirma:

O processo de reconceituação gestado pelo Serviço Social desde a década de 1960 permitiu à profissão enfrentar a formação tecnocrática conservadora e construir coletivamente um projeto ético-político profissional expresso no currículo mínimo de 1982 e nas diretrizes curriculares de 1996 e no Código de Ética de 1986 e 1993, nos quais as políticas sociais e os direitos estão presentes como uma importante mediação para construção de uma nova sociabilidade. (CFESS, 2011, p. 11).

O Conselho Federal de Serviço Social, desde sua criação em 1950 mantém uma luta árdua para com o exercício da profissão como classe trabalhadora e a sua articulação. Em 1987-1988, “participou ativamente nas subcomissões e Comissão da Ordem

Social” (CFESS, 2011, p. 01 ) contribuindo na construção da Política de Assistência Social no intuito de conformar o tripé da seguridade social. Desta forma, também não pode ser esquecido as movimentações e organizações que o Conselho fez a favor da implementação da LOAS. Esse compromisso com a consolidação e promulgação da LOAS foi extremamente sólido e comprometido.

Outras ações do CFESS em conjunto com os Conselhos Regionais do Serviço Social (CRESS) foram as contribuições e apoio a implementação de leis estaduais e municipais para acompanhar o monitoramento das garantias previstas na LOAS, tais como: a instauração dos Conselhos Municipais de Assistência Social, como também conta com uma participação ativa dentro dos entes deliberativos (CFESS, 2011).

O Conjunto CFESS-CRESS participou ativamente dos processos de discussão e debates para elaboração da PNAS, da NOB/SUAS e da NOB/ RH, tendo elaborado e encaminhado ao CNAS diversas sugestões para a NOB/RH, sendo que muitas foram incluídas no documento final (CFESS, 2011, p. 14).

O CFESS afirma que todo este compromisso não se limita só para com a categoria profissional, estas lutas giram em torno à reivindicação dos direitos que devem ser garantidos para a população brasileira em conjunto com os princípios pautados no Código de Ética da categoria, um dos princípios fundamentais da profissão é a “opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero” (CFESS, 2012, p. 01). Se esse é um princípio para a construção de uma nova sociedade, cabe aos profissionais debruçarem-se sobre as raízes da superexploração no Brasil, com vistas a entender a realidade concreta de seus usuários, as violências pelas quais passam e o quanto elas são estruturais e estruturantes.

Ainda o Código de Ética, no seu artigo 2º, respalda o livre exercício profissional no interior da política de assistência Social, cabendo aos profissionais as atribuições que vão desde a elaboração e gestão das políticas sociais até a implementação dos programas sociais (CFESS, 2011). Nessa mesma direção, Míoto e Nogueira (2013) explicam que o fato da categoria profissional ocupar estes espaços, torna mais materializável a garantia dos direitos sociais nestas esferas de formulação e ir além das dimensões intervencionistas, colocando em movimento a Política para acompanhar as emergentes expressões da “Questão Social” na atualidade e a formular estratégias para superá-las.

Neste sentido, Yamamoto (2009) pontua que os assistentes sociais, em sua maioria, são trabalhadores assalariados e atualmente tem o Estado como um dos maiores agentes empregadores. Nessa condição de trabalhador assalariado, o profissional é dotado de uma “autonomia relativa” no sentido de que o profissional não tem no seu controle a organização e poder decisório absoluto dos processos de trabalho no qual encontra-se inserido.

Tal condição impõe limites à condução de seu trabalho e, conseqüentemente, à implementação do projeto profissional, confirmando sua relativa autonomia, que é condicionada pelas lutas travadas na sociedade entre os diferentes projetos societários (MIOTO; NOGUEIRA, 2013, p. 65).

Com compreensão da intervenção balizada pelas três dimensões constitutivas que permitem a apreensão da realidade para além do imediato, é que o conjunto de Assistentes Sociais, sob a orientação do conjunto CFESS/CRESS, formularam os parâmetros de atuação do Serviço Social na política de Assistência Social. Esse documento faz parte de um acúmulo histórico de produções do Serviço Social que vai refletir todos os seus traços ao longo de seu surgimento e suas reestruturações como a cartilha produzida pelo CFESS (2011), especificamente sobre a atuação na área da Assistência Social, no interior da lei que regulamenta a profissão, em aspectos gerais, como trabalhador do SUAS nos dispositivos públicos.

Segundo Souza (et al., 2019) no órgão gestor o trabalho dos assistentes sociais se dá no âmbito municipal no contorno das ações que visam a organização dos sistemas de informação do Ministério da Cidadania a nível federal, estadual e municipal, é por meio da sistema e gestão destas informações que é possível a de indicadores que permitem a avaliação e monitoramento da política, que por sua vez subsidiam o planejamento, elaboração e a implementação de planos, programas, projetos no contexto municipal, além das questões de administração dos recursos financeiros destinados aos municípios para execução da política (IZE; GOMES 2021, p. 24).

São estas instâncias de gestão, monitoramento e avaliação que permitem aos assistentes sociais a realização de levantamento de dados para demonstrar as fragilidades das instâncias da Proteção Social Básica, partindo do entendimento que Básica deve ser considerada um dispositivo que oferta ações e serviços no interior dos equipamentos.

Os Centros de Referência de Assistência Social são a porta de entrada aos

encaminhamentos, orientações e viabilização de acesso aos benefícios socioassistenciais que tem o objetivo de atender à população em situação de vulnerabilidade social e trabalhar para que os direitos não sejam violados. Assim, estes equipamentos trabalham para a execução direta com a população e a atuação profissional reflete nos seguintes aspectos:

uma dimensão de gerenciamento, planejamento e execução direta de bens e serviços a indivíduos, famílias, grupos e coletividade, na perspectiva de fortalecimento da gestão democrática e participativa, capaz de produzir, intersetorial e interdisciplinarmente, propostas que viabilizem e potencializem a gestão em favor dos/as cidadãos/ãs (CFESS, 2011, p. 20).

Portanto, o trabalho interdisciplinar no exercício profissional na Política de Assistência Social é extremamente relevante, pois possibilita o diálogo com a rede socioassistencial, além de contar com diferentes pontos de resolutividade em diferentes esferas de conhecimento, introduzindo o trabalho interprofissional com a área da saúde, também sendo capazes de apresentar abordagens ampliadas na prevenção e atendimento que analisem e compreendam ao indivíduo como um todo (realidade social, histórico, familiar, cultural, etc.) que se dificultam em um ambiente uniprofissional, como também permite o dimensionamento das situações presentes nos territórios por meio de dispositivos de referência e contrarreferência que demandam os encaminhamentos realizados para as Proteções de Média e Alta Complexidade.

A articulação também deve acontecer para além da rede socioassistencial em consonância com as outras políticas públicas como por exemplo: Educação e Habitação. Contudo, os profissionais referenciados nos CRAS encontram-se, como já dito anteriormente, na porta de entrada e desenvolvem serviços que visam a “implementação de programas sociais”, no sentido de criar estratégias nos Serviços de Proteção e atenção integral à família (PAIF), o qual prevê o trabalho social com famílias. Este serviço gira em torno da estrutura de cuidado desta instituição família, de forma continuada; e orientar os mesmos ao acesso de seus direitos à educação, saúde e moradia e fornecer mecanismos de inserção laboral (cursos de ofício ofertados para a população em geral nos CRAS ou em outras entidades não-governamentais com parcerias com a rede) para os perfis de usuários que se encontram desempregados. O que auxilia como dispositivo de apoio para o acesso e monitoramento das famílias que recebem transferência de renda, como Bolsa Família, no cumprimento das

condicionalidades do programa.

Junto ao PAIF, existe o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV). Estes são ofertados pelo CRAS e são voltados às famílias referenciadas no território com risco de ruptura de vínculos. O mesmo pode encontrar-se subdividido por faixas etárias com diferentes atividades. Desta forma, o técnico Assistente Social vai conduzir as atividades focalizando na família, trabalhando atividades de caráter cultural, troca de experiências e vivências. Aqui a importância da formação continuada para conseguir visualizar técnicas de abordagem que compactuam com a situação vivenciada na atualidade, como incitar a participação nos espaços públicos de debates sobre os direitos, bem como trabalhar concepções de pertencimento aos espaços, segundo Baumeister e Leary (1995) *apud* Gastal e Pilati (2016).

Nesses serviços, os indivíduos têm uma necessidade fundamental por pertencimentos aos locais frequentados para conseguir criar relações que contribuam para seu desenvolvimento, laços profundos dentro da família, comunidade, escola, assim desenvolver uma consciência de participação dentro do seu entorno.

O Serviço Proteção Social Básica no domicílio, é articulado ao PAIF. O serviço é ofertado para os indivíduos com dificuldade de locomoção, para quem dele necessite (idosos ou pessoas com deficiência). Assim, aos técnicos encarregados do acompanhamento cabem a orientação para equipamentos pertinentes para o acompanhamento da saúde do usuário, fornecendo meios para o atendimento acontecer, trabalhando pela acessibilidade e inclusão dos mesmos, assim como a gestão para o acesso ao BPC. Como já dito anteriormente o Trabalho desenvolvido neste estágio é a prevenção de possíveis agravos ou violação de direitos. A Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais sintetiza que, de acordo com a NOB-RH/SUAS, o trabalho social essencial para desenvolver estes serviços são os seguintes:

TRABALHO SOCIAL ESSENCIAL AO SERVIÇO: Acolhida; estudo social; visita domiciliar; orientação e encaminhamentos; grupos de famílias; acompanhamento familiar; atividades comunitárias; campanhas socioeducativas; informação, comunicação e defesa de direitos; promoção ao acesso à documentação pessoal; mobilização e fortalecimento de redes sociais de apoio; desenvolvimento do convívio familiar e comunitário; mobilização para a cidadania; conhecimento do território; cadastramento socioeconômico; elaboração de relatórios e/ou prontuários; notificação da ocorrência de situações de vulnerabilidade e risco social; busca ativa (TIPIFICAÇÃO NACIONAL DE SERVIÇOS SÓCIO-ASSISTENCIAIS, 2014, p. 13).

O trabalho dos Assistentes Sociais, amparado pela NOB-SUAS, em conjunto com a equipe técnica, vai realizar estas ações essenciais pontuadas na Tipificação Nacional. A falência desses serviços parece estar relacionada a falta de recursos humanos para a implementação das ações e da carta de serviços socioassistenciais, dentre os quais encontramos as análises para concessão de benefícios eventuais e orientações diversas.

É com base nos parâmetros de atuação dos Assistentes Sociais na política de Assistência Social, com ênfase na Proteção Social Básica, que no subtítulo a seguir buscaremos identificar e caracterizar como a Pandemia impactou e impôs desafios ao trabalho profissional no Município de Foz do Iguaçu, Estado do Paraná.

#### 4.2 OS DESAFIOS DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL NA EFETIVAÇÃO DA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA NO PERÍODO PANDÊMICO: ESTUDO DE CASO A PARTIR DE DADOS COLETADOS DO CRAS NORTE DE FOZ DO IGUAÇU

Uma breve contextualização da história do município de Foz do Iguaçu, segundo pesquisas arqueológicas realizadas, tem apresentado estes resultados que explicam um pouco o processo de “colonização”. Pesquisas arqueológicas realizadas pela Universidade Federal do Paraná no espaço brasileiro do reservatório de Itaipu, antes de sua formação, situaram em 6.000 a.C. os vestígios da mais remota presença humana na região. Vários grupos humanos sucederam-se ao longo dos séculos. Os últimos que precederam os europeus (espanhóis e portugueses) foram os índios (PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU, 2021). Continuando a linha histórica, no ano 1542, o espanhol Alvar Nuñez Cabeza de Vaca aproximou-se ao rio Iguaçu e continuou sendo guiado por índios Caingangues, alcançando chegar às cataratas, sendo, dessa forma, registrado como o “descobridor” das quedas.

Em 1881, este município começava a receber seus primeiros habitantes, o brasileiro Pedro Martins da Silva e o espanhol Manuel Gonzáles. Tempo depois chegaram os irmãos Goycochea, que começaram a explorar a erva-mate. Oito anos após, foi fundada a colônia militar na fronteira, marco do início da ocupação efetiva do lugar por brasileiros e do que viria a ser o município de Foz do Iguaçu. Durante os primeiros anos do século XX, a população de Foz do Iguaçu chegou a aproximadamente 2.000 pessoas com agricultura de

subsistência e no dia 14 de março de 1914, pela lei 1383, foi criado o município Vila Iguazu e, posteriormente, em 1918, passou a denominar-se “Foz do Iguazu”.

Enquanto a iniciativa de disponibilizar o atrativo turístico, começaria o Parque Nacional em 1916. Esta área pertencia ao Uruguaio Jesus Val. Santos Dumont intercedeu junto com o presidente do Estado do Paraná, Affonso Alves de Camargo para que fosse desapropriada e tornada patrimônio público no mesmo ano. Em 1939 foi criado o Parque Nacional do Iguazu. Com a inauguração da Ponte Internacional da Amizade (Brasil-Paraguai) em 1965 e inauguração da BR 277, ligando Foz do Iguazu a Curitiba e ao litoral, em 1969, Foz do Iguazu teve seu desenvolvimento acelerado, intensificando seu comércio, principalmente com a cidade paraguaia de Puerto Presidente Stroessner atual *Ciudad del Este*.

A construção da Hidroelétrica de Itaipu (Brasil-Paraguai), que começou na década dos 70, causou fortes impactos em toda a região, aumentando consideravelmente o contingente populacional de Foz do Iguazu. De acordo com Catta (1995), os impactos gerados pela construção da usina de Itaipu tiveram consequências socioculturais que apresentam reflexos na atualidade: o início de uma sistemática destruição de todo um acervo cultural criado, conquistado por seus antigos moradores; a atração de milhares de trabalhadores de diversos lugares e que deixou, em seu estertor, um contingente imenso de desempregados ou subempregados, cuspidos que foram da empresa com o término das obras e que passaram a buscar alternativas de trabalho na cidade (CATTÁ, 1995, p. 5).

A localização geográfica da cidade de Foz do Iguazu, uma tríplice fronteira, e a diversidade socioambiental também gerou impactos para comunidades locais, povos indígenas entre outros. Por fim, como resultado dessa modernidade implantada na selva subtropical, na fronteira do Brasil com o Paraguai e Argentina, expressa, em sua configuração acabada, pela Usina de Itaipu e pelo poder que dela emanava e que a todos envolvia, buscamos destacar aquilo que de mais marcante sobrou como herança da implantação daquele projeto para a cidade e sua população: a transformação do espaço urbano de forma radical e abrupta; a emergência de uma população pobre, que passou a buscar alternativas de sobrevivência através de trabalhos informais, de expedientes ilegais, que desembocam num incremento significativo da criminalidade (CATTÁ, 1995, pag. 08).

As expressões da “Questão Social” com configurações peculiares

provenientes da localização geográfica de Foz do Iguaçu, tornaram as demandas de políticas públicas mais acentuadas e com uma diversidade que é característica marcante do município. Apesar disso, a Política de Assistência Social seguiu características semelhantes a cada cenário político nacional com avanços e retrocessos que foram marcando o cenário atual.

Para o planejamento e gestão de uma Política Pública no interior de um dado município é preciso conhecer a realidade presente e sua história, para poder promover a proteção social, compreendendo os seus processos históricos, que vão evidenciando as diferentes situações sociais relacionadas às condições de vulnerabilidade e de risco, especialmente nesta cidade com uma diversidade cultural caracterizado pelo seu comércio de fronteira e atrativos turísticos.

**Figura 1** - Mapa de Foz do Iguaçu/PR



**Fonte:** IPARDES (2022).

Segundo Oliveira (2011), a criação do Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS em Foz do Iguaçu foi levada a cabo em 1995 por meio da criação e promulgação da Lei 1976, a qual trazia junto com a emergência do Conselho o Fundo Municipal de Assistência Social. Destaca o mesmo autor que o Conselho Municipal de Assistência Social cumpre um papel importante na implementação da Política Nacional de

Assistência Social, como também o Sistema Único de Assistência Social no Município devido as intensas e incansáveis reivindicações junto aos gestores municipais na implantação, na organização e no funcionamento desta política na cidade.

Conforme se constata na ata nº 01/2007 da reunião ordinária de 14 de fevereiro de 2007, onde consta como item 2 da pauta ‘apresentação do Projeto do CRAS – Centro de Referência de Assistência Social.’ (Ata nº 01/07, fls. 01). Esta importante conquista é resultado da mobilização do CMAS da defesa da implementação do SUAS. Significa resultado prático de uma luta que se iniciou em 2005. Durante a reunião a Secretária Municipal de Ação Social e Assuntos da Família informa que ‘[...] já se iniciaram os estudos de impacto financeiro para a contratação por meio de concurso público de 15 assistentes sociais, 10 psicólogos e 10 técnicos administrativos para a secretaria para formar corretamente as equipes dos CRAS, e substituir os que estão nos CRAS provisoriamente por contrato terceirizado’ (Ata nº 01/07, fls. 03) (OLIVEIRA, 2011, p 102).

Foi a partir das mobilizações do Conselho de Assistência Social que, no ano de 2007, inicia-se no município o processo de implementação da política de Assistência Social, com a criação dos primeiros Centros de Referência de Assistência Social, equipamentos responsáveis pela Proteção Social Básica no Município de Foz do Iguaçu, localizados nos territórios identificados com população em situação vulnerabilidade social.

Foz do Iguaçu enquadra-se, segundo as regulamentações da PNAS (2005), como município de grande porte, portanto tem que contar com 04 CRAS implementados, subdivididos por todo seu território. O município conta com 05 CRAS que estão localizados nas 5 regiões (Norte, Sul, Leste, Sul, Oeste). Segundo dados levantados em 2019, Foz do Iguaçu-PR é um município com população estimada em 258 mil habitantes.

O número de famílias inscritas no Cadastro Único com renda *per capita* até meio salário-mínimo conforma 26.848 famílias, segundo fontes do Cadastro Único para os Programas Sociais do Governo Federal e da Divisão de Vigilância Socioassistencial do SUAS de Foz do Iguaçu (abril de 2019). Os dados a seguir demarcam as regiões com maior ou menor índice de pobreza, identificados pelo Sistema Único de Assistência Social no âmbito municipal, se quantificam as demandas sociais das famílias inscritas no Cadastro Único, com renda per capita até meio salário mínimo, por região:

**Quadro 1-** Número de famílias inscritas no Cadastro Único em Foz do Iguaçu por CRAS/Região

<b>Unidades (por região)</b>	<b>Cadúnico (até meio salário-mínimo)</b>	<b>Beneficiárias do Bolsa Família</b>
CRAS OESTE	3.686 famílias (14%)	2.040 famílias
CRAS NORDESTE	4.660 famílias (17%)	1.828 famílias
CRAS NORTE	7.086 famílias (26%)	2.062 famílias
CRAS LESTE	6.053 famílias (23%)	1.954 famílias
CRAS SUL	5.363 famílias (20%)	1.982 famílias

**Fonte:** Divisão de Vigilância Socioassistencial, adaptado por Cabanha (2019, p. 316).

**Nota:** adaptado pela autora.

Entre os dados de escolaridade, estes se apresentam também alarmantes, tornando a articulação de gestão dos CRAS com os Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e os Serviços de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) ainda mais necessários e essenciais. Nos números de população por região, cruzados aos níveis de escolaridade, podemos ver um cenário bastante complexo (IBGE, 2010), grau de escolaridade entre as pessoas adultas, entre 18 a 60 anos ou mais.

#### **Quadro 2** - População por região cruzados aos níveis de escolaridade em Foz do Iguaçu

<b>Território</b>	<b>Total de Habitantes</b>	<b>Nº de pessoas que nunca frequentaram a escola</b>	<b>Nº de pessoas que têm ensino fundamental incompleto</b>
Oeste	52.662 pessoas	190 pessoas	345 pessoas
Nordeste	28.560 pessoas	872 pessoas	4.744 pessoas
Norte	71.689 pessoas	1.328 pessoas	1.927 pessoas
Leste	89.472 pessoas	1.105 pessoas	6.637 pessoas
Sul	30.517 pessoas	499 pessoas	2.893 pessoas

**Fonte:** Cabanha (2019), Divisão de Vigilância Socioassistencial, adaptado pela autora.

No número de famílias acompanhadas pelos Serviços de Convivência e

Fortalecimento de Vínculos, dados da Diretoria da Proteção Social Básica, da Secretaria Municipal de Assistência Social (Período 2019), é o seguinte:

**Quadro 3** - Número de famílias acompanhadas pelos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos em Foz do Iguaçu

<b>SCFV por Região</b>	<b>Total de Famílias Atendidas</b>	<b>Público Geral</b>	<b>Público Prioritário</b>
Oeste	308 famílias	286	22
Nordeste	50 famílias	43	07
Norte	217 famílias	165	52
Leste	94 famílias	89	05
Sul	618 famílias	558	60

**Fonte:** Cabanha (2019), Divisão de Vigilância Socioassistencial, adaptado pela autora

Já no número de famílias acompanhadas pelo PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família) instrumentalizados pelas equipes dos CRAS, por região, os dados da base CECAD (Consulta, Seleção e Extração de Informações do CADÚNICO), se apresentam dessa forma:

**Quadro 4** - Número de famílias acompanhadas pelo PAIF em Foz do Iguaçu

<b>PAIF por Região</b>	<b>Famílias Acompanhadas</b>
CRAS Oeste	23 famílias
CRAS Nordeste	138 famílias
CRAS Norte	108 famílias
CRAS Leste	63 famílias
CRAS Sul	06 famílias

**Fonte:** Cabanha (2019), Divisão de Vigilância Socioassistencial, adaptado pela autora

A baixa escolaridade ou a evasão escolar apontam para a falta de

acompanhamento do município por suas políticas públicas e sociais, acarretando outros problemas e dificuldades sociais pelas famílias já identificadas pelo Cadastro Único. Também conforma uma demanda reprimida pela falta de acompanhamento e referenciamento pelos CRAS e seus programas de acompanhamento familiar e garantia de direitos básicos, como o SCFV e o PAIF.

A partir dos dados de Cabanha (2019), o SUAS em Foz do Iguaçu-PR conta com 15 unidades públicas, entre elas: 05 CRAS, 04 CREAS, 01 Centro da Juventude, 01 Centro de Convivência do Idoso, 02 Casas de Passagem, 01 Casa de Abrigo para Mulheres e 01 Residência Inclusiva. São 22 as Organizações da Sociedade Civil (OSC) inscritas no Conselho Municipal da Assistência Social que conformam subfinanciamento com recursos públicos e se desdobram em unidades de atendimento e oferta de serviços à comunidade de Foz do Iguaçu-PR no âmbito do SUAS. Esses dados caracterizam mais da metade das instituições ofertadas pelo Sistema Único de Assistência Social do Município em instituições caracterizadas por OSCs, o tão conhecido terceiro setor. Entre outras instituições atuantes, estão os Conselhos vinculados a essas políticas como o Conselho Municipal da Assistência Social (CMAS), o Conselho Municipal da Criança e do Adolescente (CMDCA), o Conselho Municipal do Idoso (CMI), entre outros. Também conta com as Ações Estratégicas do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil AEPETI e o Patronato Penitenciário Municipal.

#### 4.2.1 Dos investimentos públicos nas OSCS que operacionalizam os SCFV e o perfil do trabalhador do suas nestes órgãos em 2019

Dados mais recentes da Divisão de Vigilância Socioassistencial (DVVSA), da Secretaria Municipal de Assistência Social de Foz do Iguaçu-PR (2020), apresentam 16 Organizações da Sociedade Civil (OSCs) não-governamentais que recebem recursos públicos em parceria e cofinanciamento com o poder público municipal a partir de termos de parceria e colaboração. Destas instituições, 07 desenvolvem trabalhos dentro da tipificação de Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculo (SCFV). Entre elas estão os projetos: Aprendendo a Viver; Núcleo Criança de Valor; Aldeias Infantis; Um Chute Para o Futuro; Associação Fraternidade Aliança; Sociedade Civil Nossa Senhora Aparecida; e Mãos para Servir.

Entre as verbas que subfinanciam esses projetos, temos dois tipos. O Fundo

Municipal da Criança e do Adolescente e Recursos de Emendas parlamentares, caracterizadas como verbas de fomento. Totaliza-se um valor global de R\$ 887.246,88. Já dos recursos a partir do Fundo Municipal da Assistência Social (FMAS), a partir de termos de parceria e colaboração, totaliza-se um valor global de R\$ 2.269.500,00 de investimento a partir do último chamamento, que conformam o investimento público nas OSCs que desenvolvem os SCFV. Essas organizações, além de contarem com o cofinanciamento público, também podem contar com financiamentos privados, como doações e/ou outros tipos de financiamento não-governamental, tendo ao menos que prestar contas dos recursos advindos dos fundos públicos.

Assim, abordando especificamente o perfil dos trabalhadores do Sistema Único da Assistência Social de Foz do Iguaçu-PR, que estão alocados nas organizações da sociedade civil (OSCs). Ainda segundo Cabanha (2019), a partir dos dados do Censo SUAS, o número de trabalhadores nesse setor, incluindo todas as categorias profissionais, totalizam 371 profissionais, de nível de ensino fundamental incompleto à nível superior com pós-graduação, sendo 22% do sexo masculino e 78% do sexo feminino. Destes, 172 profissionais são de nível superior, divididos por área, sendo: 05 do Direito, 25 da Pedagogia, 32 da Psicologia, 35 do Serviço Social, 05 da Fisioterapia, 06 da Enfermagem, 07 da Administração e 57 de outras profissões, conformando ainda uma maioria do gênero feminino, com 73% e 27% do gênero masculino.

Os CRAS, que tem a função de atuar na proteção social básica de modo a prevenir situações de violência a partir do acompanhamento familiar em situações de baixa complexidade, são também os que desenvolvem o PAIF e acompanham a execução indireta dos SCFV, via OSCs. Esse cenário municipal sugere uma sobrecarga, a partir da alta demanda visualizada, dos serviços e das equipes socioassistenciais nos CRAS e apontam para uma política assistencial ainda em implementação, com equipes multiprofissionais insuficientes para dar conta de acompanhamento das reais demandas que se apresentam nos territórios.

Outro fator a ser apontado é o número de famílias cadastradas no CadÚnico que tem renda familiar abaixo da metade do salário-mínimo, o que compõe o altíssimo índice de pessoas sem escolaridade e/ou escolaridade incompleta nos 05 territórios do município. Esses fatores apontam para a necessidade de uma ampliação da rede socioassistencial para referenciamento e acompanhamento dessas famílias. Dado esse cenário de evasão escolar e

descontinuidades no acompanhamento familiar das pessoas mais vulneráveis, coloca o PAIF e os SCFV como essenciais instrumentos de articulação para suprir essas demandas de acompanhamento familiar e comunitário, como também a identificação e o acesso à direitos básicos como a alimentação, escolaridade, convivência e sociabilidade, esportes, lazer, entre outras demandas que são próprias desses dispositivos da política social.

#### 4.3 CONTEXTO PANDÊMICO: ESTUDO DE CASO NO CRAS NORTE

O Estado do Paraná entrou em contexto de emergência por meio do Decreto Estadual Nº 4298, publicado dia 19 de março de 2020. Já o Município de Foz do Iguaçu tomou providências com o Decreto Nº 27.980, publicado na mesma data. Com o estado de emergência iniciada com Pandemia, começam as medidas para o enfrentamento de seus efeitos, com recomendações sobre o funcionamento dos locais essenciais, sejam estes serviços de saúde e comércios com atividades de lazer com funcionamento monitorado, dentre estes serviços encontrava-se a Secretaria Municipal de Assistência Social que, posteriormente com as mobilizações do Município para o enfrentamento da calamidade pública, a SMAS também toma as respectivas medidas de funcionamento. Ize e Gomes (2021) comentam que, ante a situação, a SMAS disponibiliza a Instrução Operacional nº 001/2021 com vistas a direcionar os trabalhos durante a pandemia, reorganizando as formas de atendimento em todos os seus equipamentos que desenvolvem ações tanto na Proteção Social Básica como na Proteção Social de Média e Alta Complexidade.

O Conjunto CFESS/CRESS (2020), nas suas notas de recomendações no que diz respeito ao exercício profissional em tempos de calamidade pública, ressalta que entre as atribuições da profissão encontra-se o socorro à população em diversas situações emergenciais, sendo, assim, uma das categorias profissionais atuantes na linha de frente para o combate a COVID-19. Por sua vez as relações de trabalho pactuam-se no contato direto com a população, na sua inserção nos territórios, no “cotidiano profissional”, no conhecimento dos espaços de inserção laboral, na impossibilidade de adaptação ao teletrabalho, considerando um espaço sócio-ocupacional com as características do CRAS.

O fato da não inserção completa ao teletrabalho é uma forma de resistência à redução às proteções trabalhistas ocorridas no denominado governo golpista de 2016. Este modelo propõe uma maior produtividade no trabalho e flexibilização nas relações trabalhistas

e a exploração no uso das tecnologias em tempos modernos. A esse respeito, o CFESS (2021) assinala que o teletrabalho tem suas duas facetas para a categoria profissional. Em um dos casos, evitar a propagação da pandemia e manter fora de risco aos trabalhadores, mas, por sua vez, trata-se de um mecanismo que só pode ser aceito em momentos de calamidade pública, pois seu caráter flexibilizador ameaça os direitos trabalhistas em um contexto pós-pandemia, causando impactos e mudanças no cotidiano profissional. Um cotidiano profissional já bastante precarizado dentro da implementação do SUAS e a Proteção Social Básica em Foz do Iguaçu que, em suas buscas pela continuação dos atendimentos, a população adotou as seguintes formas de trabalho.

No CRAS Norte, o foco principal dos serviços girou em torno da priorização do público em situação de risco caracterizada pela OMS, tais como: idosos, gestantes e famílias em situação de vulnerabilidade social com risco à vida.

No que tange ao estudo de caso realizado a partir dos dados comparativos do equipamento do território Norte de Foz do Iguaçu, observa-se nos dados de 2019, ano no qual o território contava com 7.086 famílias referenciadas em vulnerabilidade social. Considerando o fator renda já com dados mais atuais até dezembro de 2021, se tinha 9.307 famílias referenciadas pelo mesmo fator, o que gerando um aumento em 31,34% até dezembro do ano supracitado.

Este aumento da população cadastrada sugere uma sobrecarga para o trabalho dos Assistentes Sociais dentro do CRAS Norte com a demanda em crescimento, mas os profissionais continuam sendo só 02 (duas) para dar conta das 9.307 famílias em situação de vulnerabilidade pelo fator renda. Mesmo que as recomendações do CFESS (2020) na sua cartilha informativa, tenham sido as de manter o trabalho presencial tendo a possibilidade de negociar os possíveis revezamentos das cargas horárias de trabalho e assim cumprir com as recomendações de isolamento social, diminuindo parcialmente o risco de contágio. Isto não foi garantido por conta da precarização, contudo, inviabilizando opções para a realização do revezamento de escalas de trabalho porque o referido equipamento público não poderia ficar sem o Assistente Social devido suas funções privativas para a realização de atendimentos pontuais sigilosos e elaboração de pareceres e laudos sociais, apontando intervenções sobre direitos violados dentro do território.

Como profissionais atuantes na linha de frente, foram indispensáveis para

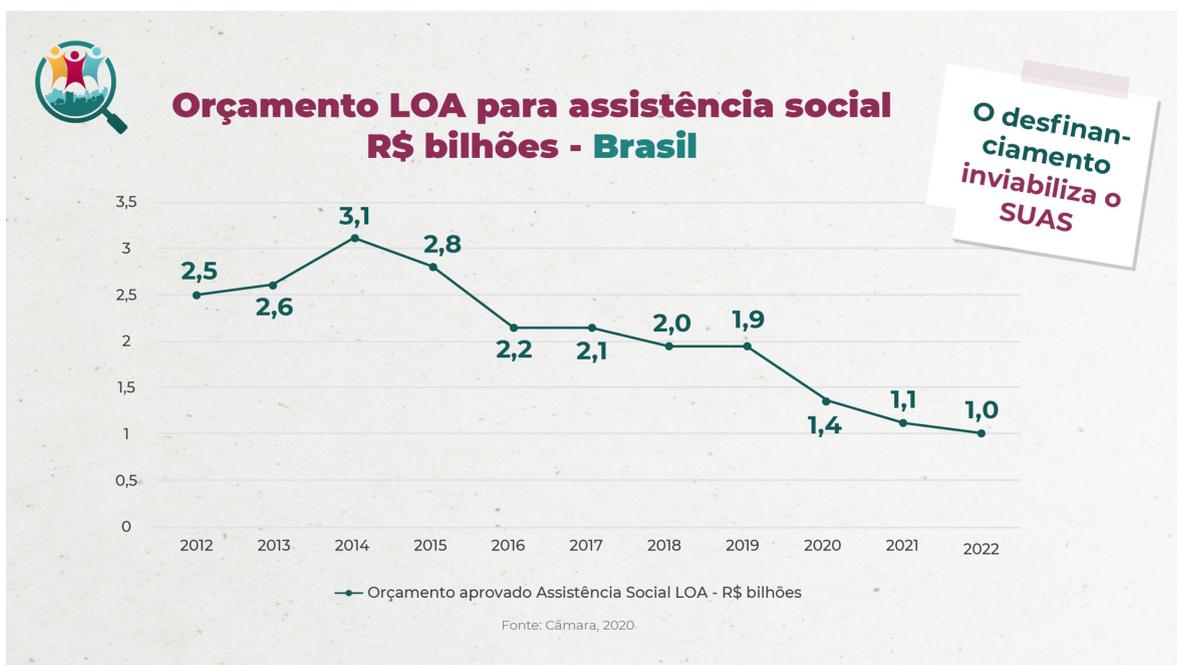
viabilizar o acesso aos direitos sociais da população usuária e, ainda assim, LIMA,BRAGA,VILARINHO, (2020) não foram proporcionadas suficientes condições de segurança para o exercício da profissão em tempos da pandemia:

Em 24 de abril de 2020, o CFESS emitiu o parecer jurídico nº 05/2020-E, que dispunha sobre a utilização de Equipamentos de Proteção Individual para assistentes sociais. De acordo com o parecer, os profissionais da política de Assistência Social foram os mais afetados pela ausência de fornecimento ou fornecimento insuficiente de EPI. Os motivos apontados para isso são devido ao maior número de assistentes sociais na área e a falta de prioridade pelo poder público para o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) (LIMA,BRAGA,VILARINHO, 2020, n.p).

A falta de prioridade para categoria profissional é notória, dificultando o atendimento à população sem correr o risco de contágio. As probabilidades de contágio aumentaram consideravelmente dentro dos CRAS pelas famosas *fake news* sobre a real letalidade do vírus, segundo Raichelis e Arregui (2021) O que se pode esperar quando não existe, sequer, um compromisso real para como a vida da população brasileira por parte do seu presidente, o qual denominou o causante da morte de 160 mil pessoas até outubro de 2020 como uma “gripezinha”.

A redução do orçamento da LOA, inviabiliza o SUAS desde o começo do seu desmonte, detona tanto na desproteção e precarização dos seus trabalhadores como nos seus usuários.

**Figura 2** - Orçamento LOA para Assistência Social no Brasil por ano (2012-2022)



**Fonte:** GOMES, Telma Maranhão. Semana Integrada ILAESP (2022).

O desfinanciamento do SUAS afetou diretamente a estes profissionais que trabalham na sua implementação direta. No que tange ao orçamento da SMAS de Foz do Iguaçu, representa uma variação mínima sendo, em 2019, R\$ 35.085.118,45 e em 2020 R\$36.593.704,64. O CRAS estudado, antes da pandemia já tinha um número elevado de famílias em referência, sendo que a NOB/SUAS sugere que a cada 5.000 famílias a equipe técnica deve ser composta por uma equipe mínima.

Cabe considerar que uma particularidade desta região diz respeito a maior concentração de famílias em situação de vulnerabilidade social, comparado a outros territórios de Foz do Iguaçu. Neste aspecto, Ribeiro (2015) situa o território Norte pelo seu histórico de realocação das invasões populacionais que ocupavam territórios de interesse turístico na tríplice fronteira, com a criação dos conjuntos habitacionais do Cidade Nova, em “2014 com a construção de seis conjuntos populares na região: Cidade Nova I, Cidade Nova II<sup>11</sup>” (RIBEIRO, 2015, p. 202), aumentando a população em situação de vulnerabilidade por renda

<sup>11</sup> A maior remoção da história do município de Foz do Iguaçu, corresponde ao “deslocamento” dos moradores das favelas da Marinha, Monsenhor, Cemitério e Bambu, tal processo foi realizado com a construção do Conjunto Habitacional Cidade Nova. Conforme o projeto oficial, elaborado pela COHAFOZ: Criada em 1993, sob economia mista. Foi organizada no ano de 1997 sob a gestão de Harry Daijó, dando a essa autarquia a prioridade aos projetos de “desfavelamento” (RIBEIRO, 2015, p. 202).

em vistas de que as realocações eram pensadas nos interesses do poder público, pois os dois bairros não contavam com o mínimo acesso a equipamentos públicos de saúde, educação e urbanização, tornando-se uma dificuldade deslocar-se para as áreas centrais da cidade de Foz do Iguaçu, sendo que a maior concentração de empregos encontrava-se no centro da cidade. Estes espaços não foram pensados para brindar melhor qualidade de vida para a população, e sim numa perspectiva higienista de uma cidade turística conhecida como a cidade das Cataratas.

Contudo, este contexto forja o território Norte com um histórico difícil, e com um volume populacional em crescimento constante, situado numa pandemia onde escancara as diversas expressões da “Questão Social” intensificadas, agora, em estado de desemprego, em vistas a que a maior parte da população de Foz do Iguaçu é constituída de trabalhadores informais, segundo dados da vigilância socioassistencial de 2019.

Os atendimentos por parte do CRAS Norte no período de 2020 foram por meio de agendamentos telefônicos, tanto para retirada de cestas básicas como para o agendamento de atendimento técnico.

Entre os serviços mais solicitados em 2019, foram caracterizados pela coordenação do CRAS: documentação; BPC (Pessoa com deficiência e Idosos); cesta básica; e bolsa família. Já para o ano 2020, foram: cesta básica; bolsa família; e auxílio emergencial. Prevalendo as cestas básicas e bolsa família, o que induz ao agravamento da segurança alimentar em Foz do Iguaçu. Sendo assim, a dificuldade de acesso aos equipamentos pela prevenção ao contágio do COVID-19.

A dificuldade em suprir as necessidades básicas dos seres humanos, o que cria um sentimento de impotência, induz a um ciclo de violências, o que engloba diversos aspectos de violação de direitos dentro da proteção ao núcleo familiar. Alpino (2020), pontua que, com a criação do programa de transferência de renda Auxílio Brasil, para combater a insegurança alimentar, vieram outros fatores, tais como: o Governo Bolsonaro vetou a possibilidade de ampliação deste programa para os trabalhadores não enquadrados no Cadastro Único, não contariam com o acesso ao benefício; o caráter do programa não apresentava-se na perspectiva da garantia de um direito fundamental como a alimentação; tinha um caráter de cura momentânea.

O público prioritário do CRAS Norte foi declarado por meio do Cadastro

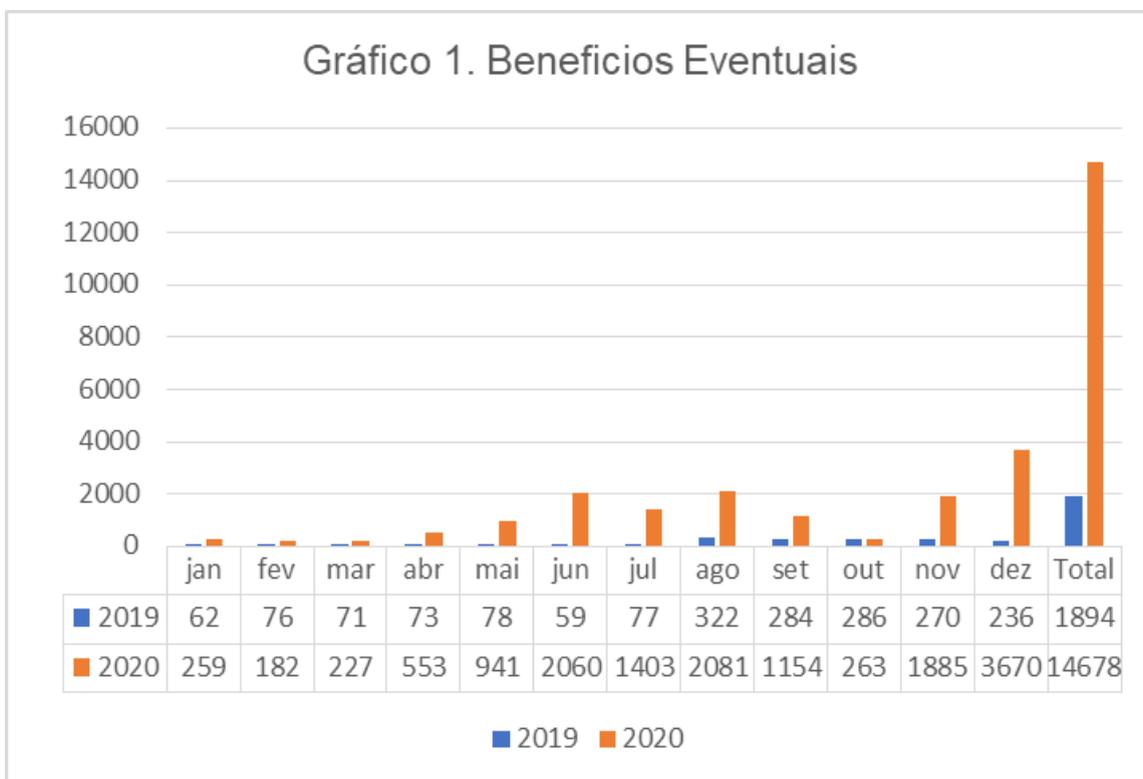
Único, caracterizando os perfis da população referenciada no equipamento, tais como em situação de vulnerabilidade social em especial:

- Famílias beneficiárias de programas de transferência de renda e benefícios assistenciais;
- Famílias que atendem aos critérios de elegibilidade a tais programas ou benefícios, mas que ainda não foram contempladas;
- Famílias em situação de vulnerabilidade em decorrência de dificuldades vivenciadas por algum de seus membros; e
- Pessoas com deficiência e/ou pessoas idosas que vivenciam situações de vulnerabilidade e risco social.

Este Programa atingiu de forma tardia a população, gerando aglomerações no CRAS devido a que, na sua divulgação, a condicionalidade principal é contar com Cadastro Único. Da mesma forma, dificultou o acesso da classe mais empobrecida, pois, além do cadastro, teriam que contar com aparelho celular, acesso à internet e um conhecimento mínimo para realizar a solicitação e receber pelo aplicativo Caixa Tem. Estas expressões do novo cenário impossibilitaram a visualização dos usuários do território dentro das porcentagens de beneficiários do Programa porque os profissionais não tiveram como identificar, de fato, se o auxílio foi concedido ou não.

Certamente, realizar a solicitação e encaixar-se no perfil não garantiria o acesso ao dito programa, o que gerava desconforto e tensões entre população atendida e os trabalhadores do equipamento. Os usuários que não se enquadravam no perfil dos benefícios começavam a ter atitudes violentas. O exercício profissional voltou-se para a garantia do mínimo do mínimo, olhando para seu aspecto técnico operativo. Utilizando os instrumentos imediatos para olhar as demandas este teve o seu papel fundamental para agilizar os atendimentos neste aspecto da pandemia no tocante da concessão de benefícios eventuais. Na figura 3 é possível identificar dados sobre a concessão de benefícios eventuais, e seu crescimento no decorrer dos meses do ano 2020.

**Figura 3** - Concessão de benefícios eventuais e seu crescimento no decorrer dos meses do ano 2020



**Fonte:** Dados coletados no CRAS adaptados pela autora (2022).

A demanda por benefícios eventuais, que em sua maior parte foram cestas básicas, totalizaram, até dezembro de 2019, a quantidade de 1,894 cestas entregues. Estes dados passaram a variar de forma crescente a um total de 14,678 para o ano de 2020. Uma mudança significativa para o período estimado. Esta variação corresponde a entregas de Cestas básicas do equipamento durante o período emergencial. No mês de abril, como podemos observar, o quantitativo começou a variar significativamente, isto devido a que, no mesmo período, realizaram-se mutirões de entregas de cestas para os territórios por meio de busca ativa e agenda prévia, subdividindo o território Norte entre as OSCs parceiras disponíveis para a realização das entregas. Em paralelo, as entregas continuaram acontecendo no CRAS Norte. A gestão da SMAS, criou um fluxo e critérios para estes atendimentos:

- Por agendamento prévio via telefone;

- Abertura de agenda uma vez ao mês;
- Entrega em formato de mutirão duas vezes ao mês; e
- Entrega com agendamento da equipe técnica duas vezes ao mês;

Para isso, o usuário deve que possuir Cadastro Único atualizado na região Norte; renda per capita até R\$ 210,00 e os agendamentos a cada 90 dias completos da data da última retirada de cesta; não estar em averiguação cadastral e, caso esteja, encaminhar para o Cadastro Único para agendar posteriormente caso ainda permaneça no perfil.

A problemática desta situação recai, segundo Bovolenta (2017) no fato da concessão das cestas básicas serem vestígios do histórico assistencialista e filantrópico da Assistência Social, em que caracteriza-se em prover o mínimo necessário para a sobrevivência na tentativa de camuflar a falta de ações mais resolutivas e contundentes de combate a fome por parte do Estado e ainda por baixo sugerindo que, por meio destes mínimos necessários, é possível que os indivíduos em vulnerabilidade social superem sua situação, dando passo a culpabilização do indivíduo.

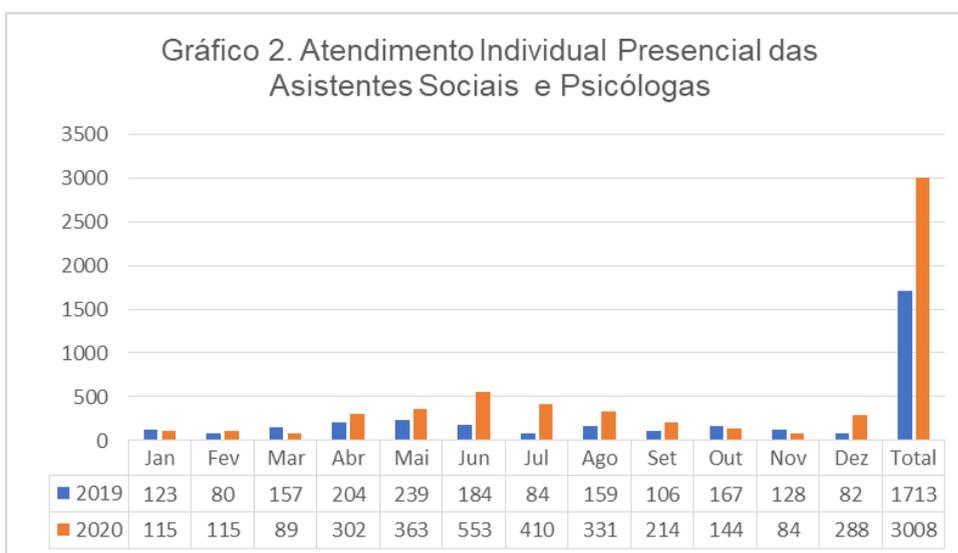
Se cabe ao profissional neste equipamento público a garantia dos direitos da proteção com dignidade, as limitações da atuação no cenário epidêmico são gritantes no processo de concessão de benefícios eventuais, precisando filtrar ao máximo as listas de pessoas que receberiam o benefício pelas cestas básicas insuficientes para atingir toda a população em necessidade, gerando uma impotência profissional, pois torna-se impossível pensar ações dentro do território Norte na consagração da autonomia e emancipação da vida dos usuários sem suprir uma necessidade básica da vida que é a fome, isto faz com que sejam centralizados os esforços com uma baixa cobertura às necessidades essenciais, considerando que o número de entregas que consta refere-se ao número de cestas disponíveis para entrega (portanto foram entregues) e não o número da população em situação de insegurança alimentar dentro do território, que não foi possível contabilizar durante a pandemia.

Contudo, estas ações fizeram a diferença na vida da população, mas não anulam o fato de apresentar-se como ações imediatistas e pontuais no reflexo da emergência, uma emergência que foi intensificada pelo contexto pandêmico. Existente, como podemos observar na alta quantidade de famílias referenciadas em situação de vulnerabilidade social pelo fator renda no território norte, um diagnóstico socioeconômico alarmante que tem

tendência a aumento.

Assim, no contexto pré-pandemia, em 2019, este equipamento contava com acompanhamentos às famílias que necessitaram ser pausados em 2020, onde as demandas passaram a ser contempladas com atendimentos pontuais. Para o exercício profissional isso torna-se um claro desafio, pois os atendimentos pontuais têm pouca efetividade para problemáticas mais complexas dentro do núcleo familiar vulnerável, que é o objeto de trabalho deste equipamento. Na figura 4, observa-se os atendimentos técnicos de 2019 e os atendimentos de 2020 no CRAS Norte.

**Figura 4** - atendimentos técnicos de 2019 e os atendimentos de 2020 no CRAS Norte



**Fonte:** Dados coletados no CRAS adaptados pela autora (2022).

A comparativa dos dados de atendimentos referente aos dois anos estudados, em diferentes contextos, apresenta um aumento do 75,60% da demanda no primeiro ano do isolamento social. O equipamento maneja os dados de forma conjunta, portanto, não foi possível especificar os atendimentos feitos só pelas Assistentes Sociais. Um dos desafios para a profissão foi a realização destes atendimentos no espaço do CRAS, pois os atendimentos pela relação Assistente Social e usuário requer um lugar fechado que possa garantir o sigilo das informações compartilhadas dentro desse espaço, o que é previsto no Código de Ética como direito das duas partes e em decorrência de trabalhos de caráter

multiprofissional só será revelado o mínimo necessário. Por outro lado, as normativas para evitar a propagação e contágio da COVID-19 recomenda evitar compartilhar espaços fechados.

As condições de trabalho foram levadas a cabo por meio da redução dos recursos humanos dentro dos CRAS, trabalhos por escalas, o que sugere uma alta sobrecarga para o exercício profissional, precisando repensar formas de atendimento sem os instrumentos consolidados dentro da Tipificação Nacional de 2014, sem acolhidas, sem grupos familiares, sem possibilidades de desenvolvimento de convívio familiar nem na comunidade pelo distanciamento social e sem condições deslocamento para o conhecimento do território, a realização das busca ativa também foi dificultada pela saturação dos telefones.

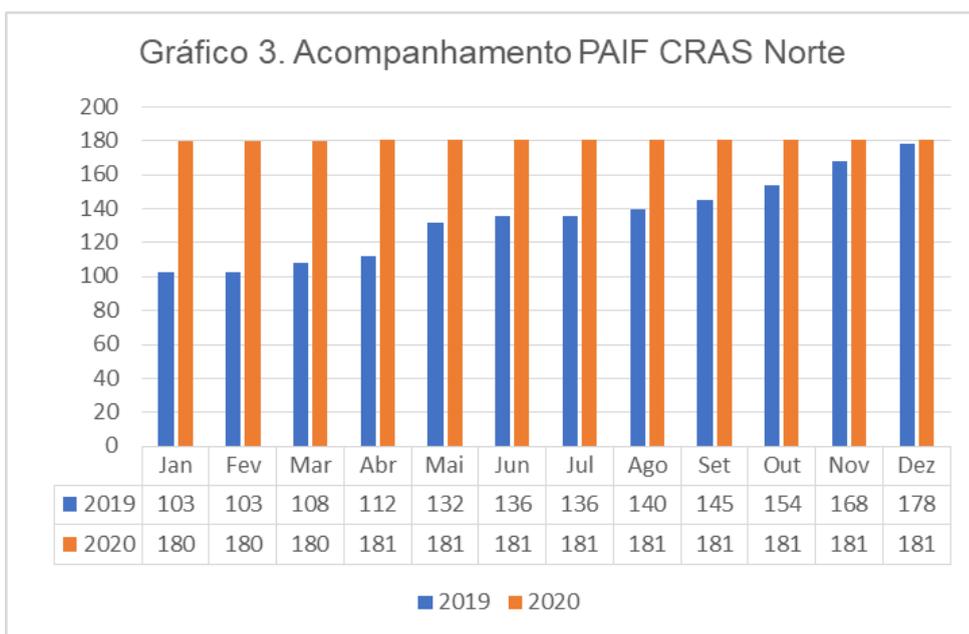
A esse respeito, encontramos os dois lados da moeda. Por uma parte, a população em isolamento social, com uma composição familiar numerosa e, na maior parte, com problemáticas de moradia digna, sem o seu direito mínimo à cidade garantido. Segundo a ONU (1991), a moradia digna compreende não somente um teto para dormir, pois ela precisa contar com condições de salubridade e contando com condições de acesso aos equipamentos públicos que garantam a habitabilidade da moradia. A maior parte da população em situação de vulnerabilidade social não conta com estas condições mínimas de moradia e tinham que “ficar em casa”, sem renda suficiente para não passar fome, mas com a suficiente para não compor o perfil de acesso à Programas vigentes no momento para o combate ao COVID-19. O estado de emergência trouxe para a superfície a agudização das expressões da “Questão Social” no território, afetando as camadas mais empobrecidas da população.

O trabalho desempenhado pela categoria profissional durante este período encarava contradições presentes nos programas de governo. Eram alarmantes e, de certa forma, com um olhar de desamparo para com as famílias que contavam com um real a mais da renda estimada para encontrassem aptas a receber os benefícios. Sendo o trabalho, assim, voltado à filtrar, por meio dos cadastros, os vulneráveis e os extremamente vulneráveis.

Além da precarização do trabalho em tempos de pandemia, o Assistente Social é cobrado no seu exercício profissional para pensar estratégias de intervenção, inovação e abordagem para a garantia de direitos, mas sem as condições mínimas de trabalho dentro do equipamento para a garantia de direitos da população. Sendo trabalhadores do Estado, o poder decisório encontra-se concentrada nas esferas dos repasses de orçamento e

gestão contando, assim, com a sua “autonomia relativa”. Na **figura 5**, podemos observar a comparação com os dois períodos ou anos estudados já no que diz respeito ao PAIF, um dos principais serviços do CRAS Norte.

**Figura 5** - Acompanhamento do PAIF – CRAS Norte de Foz do Iguaçu.



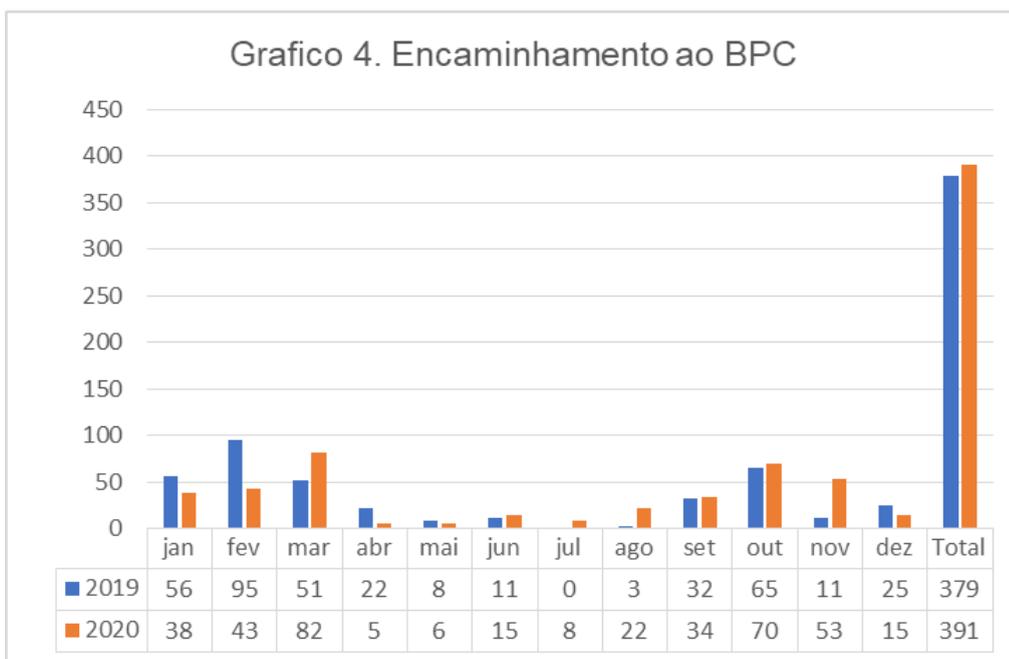
**Fonte:** Dados coletados no CRAS adaptados pela autora (2022).

A partir desses dados observa-se um aumento dos acompanhamentos do PAIF, que constitui um dos serviços centrais do CRAS Norte. Esse equipamento público, até o momento da declaração do estado de emergência, mantinha seus serviços focados em desenvolver ações protetivas junto às famílias. Assim, a categoria profissional encarregava-se do acompanhamento às famílias e a garantia do acesso às políticas públicas como educação e saúde, com 178 famílias em acompanhamento, finalizando dezembro de 2019. Já em 2020, os acompanhamentos foram até março com um total de 181 famílias. Após este período, considerando as recomendações nacionais, estaduais e municipais de suspensão das atividades coletivas, a gestão do SUAS, em conjunto com a Diretoria de Proteção Social Básica, optaram pelo cancelamento dos acompanhamentos do PAIF no território Norte para a preservação da

saúde pública e focar em outras demandas emergentes no momento. Portanto, os atendimentos ficaram congelados em 181 famílias na base de dados, pois da mesma forma que os acompanhamentos não continuaram, não foi feito o fluxo para o desligamento das famílias do Serviço.

Isto demonstra as fragilidades presentes dentro deste espaço sócio-ocupacional do Assistente Social junto à prevenção de riscos em tempos de calamidade, tendo em vista que a classe subalterna, com baixa renda, em situação precária e vínculos familiares atingidos em um cenário de incertezas, que se intensificaram as vulnerabilidades, as perdas familiares ante o vírus e com um distanciamento social, que não conseguiram receber o acompanhamento não só pelo distanciamento social, um dos fatores presentes foi a sobrecarga dos Assistentes Sociais em outros aspectos, tornando inviável durante o contexto de emergência alimentar presente no território realizar o acompanhamento das famílias que fazem parte do PAIF, limitando a atuação profissional pela falta de recursos humanos, um serviço que o profissional atuante é o conhecedor do território compreende suas necessidades e limitações, entendendo assim os sérios impactos da descontinuidade do serviço. A seguir apresentamos a figura 6, a qual refere-se aos encaminhamentos para os Benefícios de Prestação Continuada durante estes dois períodos, 2019 e 2020.

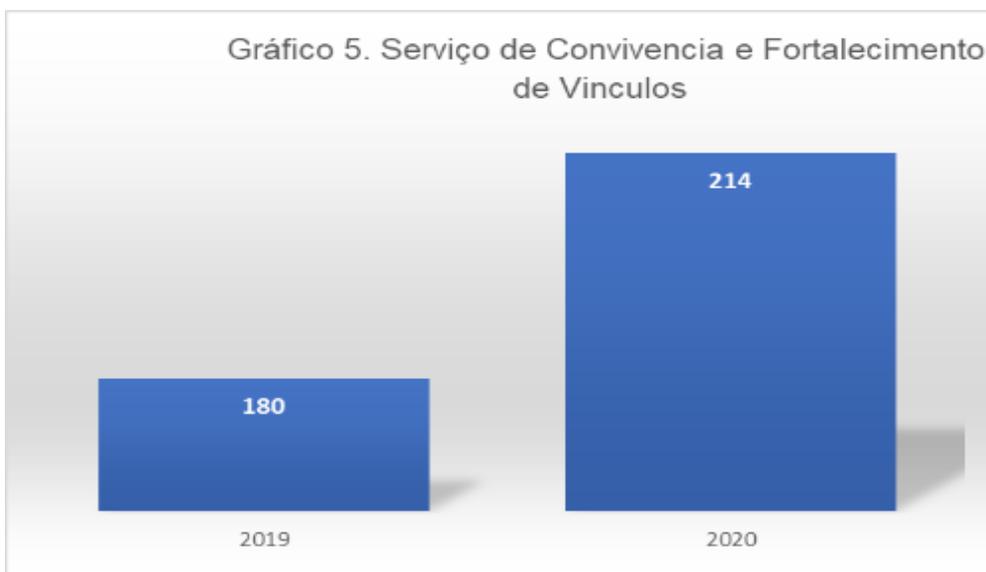
**Figura 6** - Encaminhamentos para os Benefícios de Prestação Continuada durante 2019 e 2020



**Fonte:** Dados coletados no CRAS e adaptados pela autora (2022).

Aparentemente estes encaminhamentos seguiram seu fluxo sem muita variação. As atividades desenvolvidas com os beneficiários do BPC nas suas duas modalidades são a inserção ao acompanhamento pelo PAIF, assim como a inserção ao SCFV, contando com o seu PAF (Plano de acompanhamento Familiar), a situação de que os encaminhamentos sofreram diminuição durante o ano de 2020, sugere que o PCD e os idosos formavam parte da população com um risco mais elevado de contágio e óbito, sendo mais rigoroso o isolamento social e o cuidado do contato presencial com este grupo. O assistente social encarrega-se da orientação das condicionalidades dos benefícios como também da realização dos acompanhamentos e encaminhamentos para outros equipamentos intersetoriais quando a situação o requer. Durante a Pandemia, esses serviços foram interrompidos em função do isolamento e distanciamento social, momento em que uma parcela população mais vulnerabilizada e que carece do acompanhamento social foi a mais penalizada. Na figura 7 apresentamos o gráfico referente aos dados dos Serviços de Convivência e fortalecimentos de vínculos no CRAS Norte.

**Figura 7** - dados dos Serviços de Convivência e fortalecimentos de vínculos no CRAS Norte



**Fonte:** Dados coletados no CRAS e adaptados pela autora (2022).

Sobre os dados do Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos que acontecem no equipamento podemos observar a existência de um aumento mínimo na inserção de novos usuários no serviço no período de 2019 a 2020. O SCFV é desenvolvido por meio do terceiro setor na execução indireta, a razão para tal terceirização provém da alta demanda dos serviços para os CRAS pela busca dos benefícios socioassistenciais. Sendo a porta de entrada para os outros serviços, as demandas são oriundas de pessoas idosas, população em situação de rua, mulheres vítimas de violência doméstica, imigrantes/refugiados e crianças e adolescentes com direitos violados que precisam ser contra referenciados junto aos serviços da Proteção Social Especial. As atribuições dos profissionais são extensas, tais como: atendimento em grupo; atendimento individual; orientações em geral; encaminhamentos para acesso à documentação; encaminhamentos para outros equipamentos da rede de atendimento; encaminhamentos para serviços de outras políticas públicas; realização do Passe Livre Intermunicipal; realização de atendimentos domiciliares; avaliação para possível concessão de benefícios eventuais; realização e articulação de estudo de caso; capacitação continuada; realização dos recursos e reuniões das condicionalidades do

Programa Bolsa Família; articulação da rede; requerimento de passagens para outros municípios, em casos específicos; orientação referente ao Benefício de Prestação Continuada – BPC; elaboração e encaminhamento de relatórios, conforme as normativas estabelecidas para o profissional e de acordo com o requerimento de diferente órgãos de justiça e defesa de direitos; execução, acompanhamento e avaliação do PAIF; acompanhamento e avaliação do SCFV; realização do Plano de Acompanhamento Familiar – PAF; execução do Programa Família Paranaense; cadastramento das famílias atendidas; Levantamento e sistematização de dados no que se refere ao trabalho realizado; acompanhamento das famílias usuárias do serviço. Todos estes trabalhos são desenvolvidos pelos Assistentes Sociais dentro do CRAS Norte o que torna inviável a execução direta do SCFV dentro do equipamento com os recursos humanos atuais.

Os encaminhamentos do SCFV foram interrompidos até setembro do ano 2020, após esse período foram repensadas pelas equipes técnicas do CRAS e pelas OSCS as possibilidades de retomar as atividades de forma híbrida.

Verifica-se que nesta parceria, o poder público é o agente que orienta e instrumentaliza as Organizações da Sociedade Civil (OSCs), porém, os seus atendimentos ainda são pautados dentro dos eixos do assistencialismo e da filantropia. Os profissionais dessas organizações, juntamente com os profissionais de Serviço Social, realizam suas ações em prol da efetivação de direitos e emancipação dos usuários através do acesso a diversos programas. Por uma parte estas organizações tornam-se um meio de materialização de alguns direitos, seguindo as normativas pautadas, por outro lado pode ser considerada uma forma de desresponsabilização do Estado e da sua intervenção direta na garantia dos direitos dos cidadãos. Uma das claras evidências dessa afirmação pode ser observada na terceirização deste serviço.

Desta forma, podemos observar que os desafios da atuação profissional no CRAS Norte residiam numa realidade existente e intensificada durante o período do COVID-19, tanto pela sobrecarga do trabalho no equipamento devido as equipes mínimas para a garantia dos mínimos sociais para a população vulnerável referenciada, como para o recebimento da população que antes não se enquadrava na condição de vulnerável, mas, com a pandemia, mudou a sua condição ou *status*. A esse respeito, Raichelis e Arregui (2021) destacam que estes novos traços criam tensionamentos para o trabalho profissional dentro do equipamento,

tanto para o profissional como para os usuários. Tensionamentos presentes também no desfinanciamento do SUAS que recai diretamente na redução dos recursos e benefícios presentes no equipamento.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estudar aspectos da atuação profissional dos Assistentes Sociais em tempos de crises e desmontes das Políticas Públicas e do Estado Democrático de Direitos é fundamental para poder buscar caminhos, estratégias e construir um debate comum em torno daquilo que nos afeta e afeta aos usuários dos nossos serviços.

A proposta de estudo deste Trabalho de Conclusão de Curso teve como questão norteadora: Quais são os impactos da Pandemia da Covid-19 na atuação profissional do Assistente Social na Proteção Social Básica: Um estudo no CRAS Norte no período de 2019/2020 e como objetivos: Caracterizar a atuação profissional do Assistente Social na Política de Assistência Social (PNAS), com ênfase na Proteção Social Básica; Identificar e apresentar as demandas e desafios do trabalho do Assistente Social durante a Pandemia na Proteção Social Básica em Foz do Iguaçu no período de 2019 e 2020; e Evidenciar os impactos no período pandêmico na atuação profissional do Assistente Social na Proteção Social Básica.

Com resposta a esses objetivos, no decorrer do trabalho identificamos que: em relação ao primeiro objetivo específico, trata-se de compreender as origens do surgimento da Política Nacional de Assistência Social e posteriormente a sua interlocução com o trabalho do Assistente Social em dita política, desmembrando seu processo histórico da caridade à consolidar-se como direito, assim como também breves apontamentos à Proteção Social Básica no Brasil e no município de Foz do Iguaçu através do estudo de dados coletados do equipamento público CRAS Norte e, assim, caracterizar os desafios da atuação profissional na pandemia. Assim, relembremos o contexto de surgimento da profissão no capitalismo monopolista como mecanismo de resposta do Estado na mediação da classe trabalhadora e o Estado, inserido nos equipamentos públicos também na sua condição de trabalhador assalariado em espaços sócio-ocupacionais marcados por extrema fragilização, tornando pensar a garantia de direitos enquanto um desafio dentro do cenário estudado neste trabalho (pré-pandemia 2019 e pandemia 2020).

No segundo objetivo específico, que tratou de identificar e apresentar as demandas e desafios do trabalho do Assistente Social durante a pandemia na Proteção Social Básica em Foz do Iguaçu no período de 2019 e 2020, identificamos que as Assistentes Sociais do CRAS foram extremamente sobrecarregadas na tentativa de dar conta de um território com

sua população na precariedade, no seu trabalho na linha de frente da COVID-19, devido a base do cotidiano profissional ser o seu contato direto com a população, contatos que foram limitados pelas recomendações de distanciamento social, sem possibilidades de realizar o teletrabalho dentro de uma localidade que conta com 9.307 famílias de baixa renda e apenas com 02 Assistentes Sociais para a realização dos atendimentos e poucos EPIS para minimizar os riscos de contágio em contexto de emergência alimentar em aumento. Na dificuldade de atingir a toda a população, foram criados critérios para o acesso às cestas básicas, sendo uma delas a renda de R \$210,00, que é um valor alarmante considerando os custos de vida em uma cidade como Foz do Iguaçu.

O Auxílio Brasil teve sua chegada tardia para a população, suas condições de acesso divergem com a realidade social de acesso às tecnologias dos usuários. Tais situações trilharam o instinto violento da população para com as Assistentes Sociais que, na concepção da população usuária, é quem concede ou inviabiliza o acesso aos benefícios. Os dados revelam que um traço mais contundente das expressões da “Questão Social” dentro da extensão estudada foi a fome. A garantia do sigilo entre a relação profissional-usuário também foi fragilizada pelos fatores condicionantes para o não contágio da doença. Desta forma, a descontinuidade dos atendimentos do PAIF resultou em maiores problemáticas no contexto pós-pandêmico, pois as perdas de familiares pelo vírus afetaram diretamente os vínculos familiares e a saúde mental da população usuária que culminaram, posteriormente, em outros aspectos de violação de direitos. É interessante pontuar também que, segundo o mapa de calor publicado pelo globo.com em maio de 2020, sugere que a região Norte é uma das mais atingidas, resultando, inclusive, no fechamento e *lockdown* do bairro Cidade Nova. Três meses após a declaração de estado de emergência já podíamos observar a forma diferenciada que estava sendo atingida nesta região.

Com relação ao terceiro objetivo, este trabalho permitiu evidenciar os impactos e as dificuldades presentes nos espaços públicos de atuação, demonstrando a importância dos espaços deliberativos da profissão. Como nos diz Raichelis e Arregui (2021), esta conjuntura desafiadora desvela a necessidade de ampliação dos fóruns de discussão nas suas diferentes temáticas, sendo elas híbridas ou online, manifestações e resistências aos desmontes e a precarização com a união das forças da categoria profissional e superar os desafios do exercício profissional como também a análises a partir do CFESS, dos CRESS, e

do CONGEMAS, de instituições de ensino superior em Serviço Social e dos Conselhos Municipais sobre estes fatores que apontam a necessidade de ampliação da rede socioassistencial como a ampliação do número de Assistentes Sociais no âmbito da Proteção Social Básica para o acompanhamento destas famílias.

Apresentaram-se dificuldades na extração de dados junto com o órgão gestor devido aos dados serem condensados. Portanto, existiu uma dificuldade para aplicar os filtros de análises pretendidos para este trabalho tais como: Número de famílias inscritas no CRAS durante a Pandemia com renda per capita até meio salário-mínimo no CRAS Norte; Número de famílias inscritas no CRAS com renda até 3 salários-mínimos no CRAS Norte; e Atividade laboral.

A este respeito foi sugerida a possibilidade da contagem do total do Município e a divisão pela quantidade de CRAS existentes no Município (05 cinco), mas isto não convergia com a realidade do território, tendo em vista a que os cinco CRAS contam com uma demanda diferenciada referente a dados quantitativos.

Outros filtros que não puderam ser aplicados foram: Quantidade de Beneficiários do BPC para Idoso e Pessoa com Deficiência, acompanhados pelo equipamento pré e durante a pandemia; Quantidade de famílias beneficiárias do programa bolsa família, acompanhados pelo equipamento pré e durante a pandemia; e Encaminhamentos para Banco de Alimentos realizados por este equipamento pré e durante a pandemia.

Um dos motivos foi devido a que o equipamento, em seus registros, não realizou esta subdivisão do BPC nas suas modalidades no período de 2020. Enquanto ao Banco de Alimentos, só começou a ser registrado os encaminhamentos no ano de 2022, anterior a isto não se conta com registros. Estes fatores limitaram em certos aspectos uma discussão mais aprofundada sobre a atuação profissional no contexto pandêmico. Uma sugestão para a continuação deste trabalho poderia ser trazer dados de atendimentos e serviços prestados durante o ano de 2022 e observar seus desdobramentos enquanto aos novos desafios pautados para a atuação profissional.

Ao apresentar os achados da pesquisa em relação aos objetivos, entendemos que respondemos parcialmente à questão da pesquisa, que buscou identificar e caracterizar os desafios à atuação profissional do assistente social na proteção social básica no CRAS Norte de Foz do Iguaçu. No desenvolvimento e reconstrução das indagações, compreendemos que

os desafios podem ser identificados em duas direções: um de carácter mais geral, que diz respeito ao desfinanciamento e desmonte da Política de Assistência Social que apresenta o mesmo percentual de custeio de 2016 com tendência só a diminuir e que sugere uma crise que antecede a pandemia. E o segundo mais local, relacionado à organização da política no território de Foz do Iguaçu no espaço de trabalho no CRAS Norte a respeito do desfinanciamento da Política Nacional de Assistência Social que vem ocorrendo desde o *impeachment* de 2016, com a redução dos gastos sociais recaindo nos benefícios socioassistenciais, sendo insuficientes para atender à população vulnerabilizada dentro do território Norte. Situação que levou a precarização desafiadora para a atuação pelo agravamento das expressões da “Questão Social”. Faz-se necessário, portanto, entender como as relações de trabalho se desenvolvem no aspecto na prevenção da violação de direitos, com as ameaças na regressão das conquistas dentro da profissão já alcançadas.

## REFERÊNCIAS

ABEPSS. Associação brasileira de ensino e pesquisa em serviço Social. **Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social, com base no Currículo Mínimo aprovado em Assembleia Geral Extraordinária de 8 de novembro de 1996**. Rio de Janeiro/ Novembro de 1996. Disponível em: [http://www.abepss.org.br/arquivos/textos/documento\\_20160331113816637721\\_0.pdf](http://www.abepss.org.br/arquivos/textos/documento_20160331113816637721_0.pdf). Acesso em: 10 nov. 2022.

ALPINO, Tais de Moura Ariza et al. COVID-19 e (in) segurança alimentar e nutricional: ações do Governo Federal brasileiro na pandemia frente aos desmontes orçamentários e institucionais. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 36, 2020.

ARAGÃO, Maria Rosenilde Santos et al. O desmonte do “SUAS” e os seus impactos na execução da Política de Assistência Social no Brasil. **Ideias e Inovação-Lato Sensu**, v. 5, n. 2, p. 123-123, 2019.

BAPTISTA, Tatiana Vargas de Faria. Histórias das políticas de saúde no Brasil: a trajetória do direito à saúde. In: **Políticas de saúde: organização e operacionalização do Sistema Único de Saúde**. 2007. p. 29-60.

BOSCARI, Marilene; DA SILVA, Fátima Noely. A Trajetória da Assistência Social até se efetivar como política social pública. **Revista Interdisciplinar de Estudos em Saúde**, p. 108-127, 2015.

BOSCHETTI, Ivanete; BEHRING, Elaine Rossetti. Assistência Social na pandemia da COVID-19. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 140, p. 66-83, jan./abr. 2021.

BOVOLENTA, Gisele A. Cesta básica e assistência social: notas de uma antiga relação. **Serviço Social & Sociedade**, p. 507-525, 2017.

Braga Ruy, Opera Mundi . **Aula Pública Ruy Braga: por que cresce a precarização do trabalho no mundo?** (Part. 1). YouTube. 03/11/2016.

BRASIL. Ministério da Cidadania. Secretaria Especial do Desenvolvimento Social. Secretaria Nacional de Assistência Social. Portaria No 54, de 1o de abril de 2020. Aprova 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 71 garantam a segurança e a saúde dos usuários e profissionais do SUAS. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2022.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2004.

CABANHA, Samuel. **Diagnóstico socioterritorial da política de assistência social: informações sociais dos territórios**. Samuel Cabanha; Zoraide de Lima Soares Rodrigues (org.). Foz do Iguaçu: Fundação Cultural de Foz do Iguaçu. 2019. - 349 p. il.

CARNEIRO, Annova Míriam Ferreira; CARVALHO, Alba Maria Pinho de; ARAÚJO, Maria do Socorro Sousa de. Dupla Pandemia, Política de Assistência Social e Exercício Profissional em Serviço Social. **Temporalis**, Brasília (DF), ano 21, n. 41, p. 173-189, jan./jun. 2021.

CATTA, Luiz Eduardo. **O cotidiano de uma fronteira: a criminalidade e**

CATTA, Luiz Eduardo. **SOBREVIVER É PRECISO: POBREZA E ESTRATÉGIA DE**

CAVALCANTE, Pedro; RIBEIRO, Beatriz Bernardes. O Sistema Único de Assistência Social: resultados da implementação da política nos municípios brasileiros. **Revista de Administração Pública**, v. 46, p. 1459-1477, 2012.

COSTA, Simone da Silva. Pandemia e desemprego no Brasil. **Revista de Administração Pública**, v. 54, p. 969-978, 2020.

COUTO, Berenice Rojas et al. **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento**. Cortez editora, 2014.

CURRALERO, Cláudia Baddini et al. **As condicionalidades do programa bolsa família. Governo Federal**, p. 151, 2010

DA SILVA, Letícia Rodrigues; CAPUTI, Lesliane. DIMENSÃO ÉTICO-POLÍTICA DO SERVIÇO SOCIAL E FORMAÇÃO PROFISSIONAL. In: **Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais 2019**. 2019.

DA SILVA, MOSSICLEIA MENDES. A política de assistência social no brasil: paralelismo e as estratégias de “alívio à pobreza”. **Anais do XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social**, v. 16, n. 1, 2018.

DE DIRETRIZES CURRICULARES, Lei. **Diretrizes gerais para o curso de Serviço Social**. 1996.

DE SERVIÇO SOCIAL, Conselho Federal et al. **Parâmetros para atuação de assistentes sociais e psicólogos (as) na Política de Assistência Social**. 2007. Disponível em: <[http://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha\\_CFESS\\_Final\\_Grafica.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha_CFESS_Final_Grafica.pdf)> Acesso em: 04 ago. 2022.

DE SOUSA, Angélica Silva; DE OLIVEIRA, Guilherme Saramago; ALVES, Laís Hilário. A pesquisa bibliográfica: princípios e fundamentos. **Cadernos da FUCAMP**, v. 20, n. 43, 2021.

DI GIOVANNI, Geraldo. Sistemas de Proteção Social: uma introdução conceitual. In OLIVEIRA, Marco Antônio (Org). **Reforma do Estado e Políticas de Emprego no Brasil**. Campinas/SP, UNICAMP, 1998.

FOZ DO IGUAÇU. **Boletim da Vigilância Socioassistencial, 3ª Edição. Informativo nº 003/2021.** Vigilância Socioassistencial. 2021. Disponível em: <https://www5.pmf.pr.gov.br/pdf-2339&publicacao>. Acesso em: 27 Sete. 2021.

GASTAL, Camila Azevedo; PILATI, Ronaldo. Escala de Necessidade de Pertencimento: Adaptação e evidências de validade. **Psico-usf**, v. 21, p. 285-292, 2016.

GUERRA, Yolanda. **A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**, v. 3, p. 49-76, 2012.

IAMAMOTO, Marilda Villela et al. **Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social.** Serviço social, p. 341-375, 2009.

MARINS, Mani Tebet et al. Auxílio Emergencial em tempos de pandemia. **Sociedade e Estado**, v. 36, p. 669-692, 2021.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome- **Cartilha PAIF**. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/cartilha\\_paif\\_2511](https://www.mds.gov.br/cartilha_paif_2511). Acesso em 10 nov. 2022.

MIOTO, Regina Celia Tamasso; NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. Política Social e Serviço Social: os desafios da intervenção profissional. **Revista Katálysis**, v. 16, p. 61-71, 2013.

ORGANIZAÇÃO PANAMERICANA DE SAUDE -OPAS. **Histórico da pandemia de COVID-19.** 2021. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/COVID19/historico-da-pandemia-COVID-19>. Acesso em: 20 out. 2021.

PARANÁ. Governo do Estado do Paraná. Apresentação. Assistência Social. Departamento de Assistência Social. Secretaria da Justiça, Família e Trabalho.– SEJUF. 2021 página da web. Disponível em: <https://www.justica.pr.gov.br/Assistencia-Social>. Acesso em: 15 set. 2021.

RAICHELIS, Raquel; ARREGUI, Carola C. O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo: Cortez, n. 141, p. 134-152, jan./abr. 2021.

RIBEIRO, Danilo George. **Metamorphosis in the city: tensions and conflicts in the urban space process of production and appropriation.** 2015. 266 f. **Dissertação** (Mestrado em Fronteiras, Identidades e Políticas Públicas) - Universidade Estadual do Oeste do Parana, Toledo, 2015.

SEMZEZEM, Priscila; SILVA, Thaís Gaspar Mendes da. **O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL–SUAS.** 2017.

SPOSATI, Aldaíza. **A menina LOAS: um processo de construção da assistência social.** São Paulo: Cortez, 2005.

TAVARES, Rosilene Aparecida. As dimensões teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política do serviço social no trabalho do assistente social. **Revista Serviço Social em Perspectiva**, v. 4, n. Especial, p. 893-906, 2020.

WANDERLEY, Maira. **A Assistência Social na Constituição Federal de 1988**. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/33695/a-assistencia-social-na-constituicao-federal-de-1988>>. Acesso em: 04 ago. 2022.

YAZBEK, Maria Carmelita et al. **O significado sócio-histórico da profissão. Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, p. 125-143, 2009.

## INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

**Nome do discente:** Romina Romero Nuñez

**Docente orientadora:** Maria Geusina da Silva

**Tema da pesquisa:** Os impactos da Pandemia covid-19 na atuação profissional do Assistente Social na Proteção Social Básica: Um Estudo de caso no CRAS Norte.

**Instituição:** Secretaria Municipal de Assistência Social/ Diretoria de Proteção Social Básica/ CRAS Norte.

### **I. Objetivos do trabalho:**

1. Caracterizar a atuação profissional do Assistente Social na Política de Assistência Social (PNAS) com ênfase na Proteção Social Básica;
2. Identificar e apresentar as demandas e desafios do trabalho do Assistente Social durante a pandemia na Proteção Social Básica em Foz do Iguaçu;
3. Evidenciar os impactos no período pandêmico na atuação profissional do Assistente Social na Proteção Social Básica, no equipamento Centro de Referência da Assistência Social do Território Norte;

### **II. Identificar Na base CECAD (Consulta, Seleção e Extração de Informações do CADÚNICO) no pré e durante a pandemia**

- Número de famílias inscritas no Cadastro Único no Município de Foz do Iguaçu pré e durante a pandemia
- Número de famílias inscritas no CRAS Norte pré e durante a Pandemia;
- Número de famílias inscritas no CRAS durante a Pandemia com renda per capita até meio salário mínimo no CRAS Norte;
- Número de famílias inscritas no CRAS com renda até 3 salários mínimos no CRAS Norte;
- Atividade laboral;

### **III. Benefícios e Programas de transferência de renda concedidos no equipamento pré e durante a pandemia**

- Quantidade de Beneficiários do BPC para Idoso e Pessoa com Deficiência, acompanhados pelo equipamento pré e durante a pandemia;
- Quantidade de famílias beneficiárias do programa bolsa família acompanhados pelo equipamento pré e durante a pandemia ;
- Quantidade de famílias em acompanhamento pelo Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família no período compreendido durante e pré pandemia;
- Quantidade de famílias acompanhadas pelo Serviço de Convivência e fortalecimento de vínculos: de forma direta ou indireta, por faixa etária no período pré e durante a pandemia;
- Quantitativo dos Benefícios Eventuais concedidos no período pré e pós pandemia ;
- Encaminhamentos para Banco de Alimentos realizados por este equipamento pré e durante a pandemia;
- Numeros de profissionais assistentes sociais no equipamento pre e durante a pandemia;
- Serviços mais requisitados pelos usuários no pré e durante a pandemia;