



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

SERVIÇO SOCIAL

**PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL EM TEMPOS DE PANDEMIA: UMA ANÁLISE
BIBLIOGRÁFICA E DOCUMENTAL DA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO
PAEFI/CREAS DIANTE DAS VIOLAÇÕES DE DIREITOS**

OSMAR DA SILVA TAVARES JUNIOR

Foz do Iguaçu
2026



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

SERVIÇO SOCIAL

**PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL EM TEMPOS DE PANDEMIA: UMA ANÁLISE
BIBLIOGRÁFICA E DOCUMENTAL DA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO
PAEFI/CREAS DIANTE DAS VIOLAÇÕES DE DIREITOS**

OSMAR DA SILVA TAVARES JUNIOR

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.

Orientador: Prof^ª. Dr^ª. Maria Geusina da Silva

Foz do Iguaçu
2026

OSMAR DA SILVA TAVARES JUNIOR

**PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL EM TEMPOS DE PANDEMIA: UMA ANÁLISE
BIBLIOGRÁFICA E DOCUMENTAL DA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO
PAEFI/CREAS DIANTE DAS VIOLAÇÕES DE DIREITOS**

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

Orientador: Prof^a. Dr^a. Maria Geusina da Silva
UNILA

Prof^a. Dr^a. Juliana Domingues
UNILA

Prof. Dr. Filipe Neri
UNILA

Foz do Iguaçu, 26 de junho de 2026.

Dedico este trabalho a minha esposa Amanda, que não poupou esforços para me ajudar e que esteve sempre ao meu lado durante esta jornada, sem ela nada disso seria possível.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a minha professora orientadora Dra. Maria Geusina, não só pela constante orientação neste trabalho, mas sobretudo pela sua generosidade e paciência ao longo desta caminhada.

Aos professores Dr. Filipe Neri e Dra. Juliana Domingues pela disponibilidade e disposição para compor a banca avaliadora.

Aos colegas de curso que ao longo desta caminhada estiveram comigo, seja em trabalhos em grupo ou em conversas informais e também nas trocas de conhecimento, dos quais cito nominalmente: Cristine Bueno, Marisol Arce e Wictor Gabriel, que hoje considero como grandes amigos.

A minha família, em especial minha mãe Aparecida de Oliveira e meu irmão Wilson Tavares, que me acompanharam e me deram suporte durante todo esse período.

A minha supervisora de estágio, a assistente social Juliani Brito, que hoje considero uma amiga e que também sempre esteve presente no meu processo de formação.

RESUMO

A pandemia de COVID-19 provocou profundas mudanças nas condições de vida da população brasileira, agravando as desigualdades sociais existentes e intensificando situações de vulnerabilidade e violação de direitos. Os serviços socioassistenciais passaram a desempenhar, mais do que nunca, um papel fundamental na proteção de famílias e indivíduos, especialmente daqueles que vivenciavam situações de violência e exclusão social. Esta pesquisa tem como objetivo identificar os fundamentos legais que orientam a atuação profissional do assistente social no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), desenvolvido nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), durante o período da pandemia de COVID-19, frente ao agravamento das violações de direitos. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, de natureza bibliográfica e documental, realizada por meio da análise de legislações, normativas, documentos institucionais e produções acadêmicas relacionadas à Política de Assistência Social e ao exercício profissional do assistente social. Os resultados apontam que a pandemia ampliou demandas já existentes, evidenciando o aumento de situações de violência doméstica, negligência, abuso sexual e insegurança alimentar, especialmente entre crianças e adolescentes. Diante desse cenário, os assistentes sociais precisaram reorganizar seus processos de trabalho, conciliando atendimentos presenciais e remotos, ao mesmo tempo em que enfrentavam limitações institucionais, insuficiência de recursos e intensificação das demandas sociais. Conclui-se que o trabalho desenvolvido no PAEFI/CREAS foi essencial para a promoção do acesso à direitos e para a proteção social durante a crise sanitária, embora tenha ocorrido em meio a importantes desafios estruturais que impactaram tanto as condições de trabalho dos profissionais quanto a efetivação dos direitos socioassistenciais.

Palavras-chave: Assistência Social; Serviço Social; PAEFI; CREAS; COVID-19; violação de direitos.

RESUMEN

La pandemia de COVID-19 provocó profundas transformaciones en las condiciones de vida de la población brasileña, agravando las desigualdades sociales existentes e intensificando las situaciones de vulnerabilidad y vulneración de derechos. Los servicios de asistencia social pasaron a desempeñar, más que nunca, un papel fundamental en la protección de las familias y de las personas, especialmente de aquellas que experimentaban situaciones de violencia y exclusión social. Esta investigación tiene como objetivo identificar los fundamentos legales que orientan la actuación profesional del trabajador social en el Servicio de Protección y Atención Especializada a Familias e Individuos (PAEFI), desarrollado en los Centros de Referencia Especializados de Asistencia Social (CREAS), durante el período de la pandemia de COVID-19, frente al agravamiento de las vulneraciones de derechos. Se trata de una investigación cualitativa, de carácter bibliográfico y documental, realizada mediante el análisis de la legislación, las normativas, los documentos institucionales y las producciones académicas relacionadas con la Política de Asistencia Social y el ejercicio profesional del trabajador social. Los resultados indican que la pandemia amplió demandas ya existentes, evidenciando el aumento de situaciones de violencia doméstica, negligencia, abuso sexual e inseguridad alimentaria, especialmente entre niños, niñas y adolescentes. Ante este escenario, los trabajadores sociales tuvieron que reorganizar sus procesos de trabajo, conciliando la atención presencial y remota, al mismo tiempo que enfrentaban limitaciones institucionales, insuficiencia de recursos e intensificación de las demandas sociales. Se concluye que el trabajo desarrollado en el PAEFI/CREAS fue esencial para promover el acceso a los derechos y fortalecer la protección social durante la crisis sanitaria, aunque se llevó a cabo en medio de importantes desafíos estructurales que impactaron tanto las condiciones de trabajo de los profesionales como la efectividad de los derechos socioasistenciales.

Palabras clave: Asistencia Social; Trabajo Social; PAEFI; CREAS; COVID-19; vulneración de derechos.

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic brought profound changes to the living conditions of the Brazilian population, exacerbating existing social inequalities and intensifying situations of vulnerability and rights violations. Social assistance services assumed an even more fundamental role in protecting families and individuals, particularly those experiencing violence and social exclusion. This study aims to identify the legal foundations that guide the professional practice of social workers within the Specialized Protection and Assistance Service for Families and Individuals (PAEFI), provided through the Specialized Social Assistance Reference Centers (CREAS), during the COVID-19 pandemic in response to the worsening of rights violations. This is a qualitative bibliographic and documentary study based on the analysis of legislation, regulations, institutional documents, and academic publications related to the Brazilian Social Assistance Policy and the professional practice of social workers. The findings indicate that the pandemic intensified pre-existing demands, highlighting an increase in domestic violence, neglect, sexual abuse, and food insecurity, particularly among children and adolescents. In this context, social workers were required to reorganize their work processes by combining face-to-face and remote services while simultaneously coping with institutional constraints, insufficient resources, and increasing social demands. The study concludes that the work carried out within the PAEFI/CREAS framework was essential to promoting access to rights and ensuring social protection during the public health crisis, although it was performed under significant structural challenges that affected both the working conditions of professionals and the effective implementation of social assistance rights.

Keywords: Social Assistance; Social Work; PAEFI; CREAS; COVID-19; rights violations.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Quadro Síntese dos Níveis de Proteção Social disponível na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais	23
Quadro 2 – Média Complexidade: Composição dos CREAS conforme disponível na NOB-RH/SUAS	27
Quadro 3 – Síntese dos trabalhos e documentos analisados sobre violações de direitos infantojuvenis e atuação da proteção social no contexto da pandemia (2020–2022)	38

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BPC	Benefício de Prestação Continuada
CAPs	Caixas de Aposentadorias e Pensões
CEPAL	Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe
CF	Constituição Federal
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CNM	Confederação Nacional de Municípios
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
GRESS	Conselho Regional de Serviço Social
COVID-19	Coronavirus Disease 2019 (Doença por Coronavírus 2019)
EPC	Equipamento de Proteção Coletiva
EPI	Equipamento de Proteção Individual
IAPs	Institutos de Aposentadoria e Pensão
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
LA	Liberdade Assistida
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
MDS	Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome
NOB-SUAS	Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social
OMS	Organização Mundial da Saúde
PAEFI	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
PAIF	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PSC	Prestação de Serviços à Comunidade
PSE	Proteção Social Especial
SciELO	Scientific Electronic Library Online
SNAS	Secretaria Nacional de Assistência Social
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SUS	Sistema Único de Saúde
UNICEF	Fundo das Nações Unidas para a Infância

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
2 ASSISTÊNCIA SOCIAL COMO ESPAÇO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO BRASIL CONTEMPORÂNEO.....	18
2.1 ASSISTÊNCIA SOCIAL COMO POLÍTICA PÚBLICA E DIREITO SOCIAL NO CONTEXTO BRASILEIRO NO PÓS-CONSTITUIÇÃO DE 1988.....	18
2.2 O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: CONSIDERAÇÕES SOBRE O EXERCÍCIO NA MÉDIA COMPLEXIDADE.....	27
3 FUNDAMENTOS LEGAIS E PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO PAEFI DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19.....	34
3.1 DEMANDAS E DESAFIOS DA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO PAEFI/CREAS NO PERÍODO DA PANDEMIA DE COVID-19: CONTRIBUIÇÕES DA LITERATURA.....	34
3.2 CONSIDERAÇÕES SOBRE A ATUAÇÃO PROFISSIONAL FRENTE ÀS VIOLAÇÕES DE DIREITO INFANTOJUVENIL NO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) NO PERÍODO DE 2020-2022 : O QUE EVIDENCIA A LITERATURA PRODUZIDA.....	41
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	50
REFERÊNCIAS.....	54

1 INTRODUÇÃO

A Assistência Social se constituiu como uma política pública de proteção social no Brasil, ao longo de muitos anos, com retrocessos e avanços, porém desempenhando papel fundamental no enfrentamento das expressões da questão social e na promoção ao acesso de direitos à população em situação de vulnerabilidade e risco social. Embora as ações assistenciais estejam presentes na sociedade brasileira desde períodos anteriores, sua consolidação como direito social e dever do Estado ocorreu após a promulgação da Constituição Federal de 1988, que incorporou a Assistência Social ao sistema de Seguridade Social, ao lado da Saúde e da Previdência Social (BRASIL, 1988).

Após esse marco constitucional, foram instituídos importantes instrumentos legais e normativos que contribuíram para a organização da política pública de Assistência Social, dentre os quais se destacam a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), promulgada em 1993; a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), aprovada em 2004; a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB-SUAS); a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (NOB-RH/SUAS); e o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), responsável pela organização e operacionalização dos serviços socioassistenciais em todo o território nacional. Esses instrumentos possibilitaram importantes avanços na ampliação do acesso aos direitos sociais, na organização da rede de proteção social brasileira e na definição de responsabilidades compartilhadas entre União, Estados, Distrito Federal e Municípios (Brasil, 1993; Brasil, 2004; Brasil, 2006; Brasil, 2012).

No âmbito do SUAS, a atuação profissional do assistente social assume relevância estratégica na implementação, gestão e execução dos serviços socioassistenciais. Entre os espaços sócio-ocupacionais da profissão destacam-se os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), dentro da Proteção Social Especial de Média Complexidade, estes equipamentos responsáveis pelo atendimento e acompanhamento de indivíduos e famílias que vivenciam situações de ameaça ou violação de direitos. Nesse contexto, o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) tem um importante papel, no qual a intervenção profissional é voltada à proteção, orientação

e acompanhamento de usuários em situação de vulnerabilidade social decorrente de diferentes formas de violência e violação de direitos.

Entretanto, a efetivação da política pública de Assistência Social, e por consequência a atuação do assistente social, ocorrem em meio às contradições presentes na sociedade capitalista contemporânea. As transformações econômicas e políticas ocorridas nas últimas décadas, marcadas pelo avanço do neoliberalismo, pelas contrarreformas¹ do Estado e pelo desfinanciamento das políticas sociais, têm produzido impactos significativos sobre a capacidade de proteção social do Estado e sobre as condições de trabalho dos profissionais inseridos nas políticas públicas (Behring; Boschetti, 2011).

Essas contradições ficaram ainda mais evidentes durante a pandemia da COVID-19, iniciada no final de 2019, após a identificação de um novo coronavírus (SARS-CoV-2) na cidade de Wuhan, na China. Em decorrência da rápida disseminação da doença entre diversos países e continentes, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou, em 11 de março de 2020, o estado de pandemia (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2020). A COVID-19 caracterizou-se como uma doença infecciosa de alta transmissibilidade que desencadeou uma das maiores crises sanitárias da história recente, exigindo a adoção de medidas de saúde pública, como isolamento social, uso de máscaras, restrições de circulação e campanhas de vacinação (OPAS, 2020).

Tal crise sanitária desencadeou profundas consequências sociais, econômicas e políticas, agravando as desigualdades já existentes e ampliando situações de vulnerabilidade social, desemprego, insegurança alimentar e violação de direitos. No Brasil, esse cenário repercutiu diretamente na garantia dos direitos de crianças e adolescentes, segundo dados divulgados por pesquisa do Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF, 2021), houve um aumento das situações de violência doméstica e intrafamiliar, negligência e abuso sexual, ao mesmo tempo em que os mecanismos de identificação e proteção foram fragilizados pelas medidas de isolamento social e pela reorganização dos serviços públicos.

Nesse cenário, os serviços ofertados pelos CREAS e,

¹ No campo do Serviço Social, o termo contrarreformas refere-se ao conjunto de mudanças implementadas no Estado brasileiro, sobretudo a partir da década de 1990, orientadas pelos princípios do ideário neoliberal. Embora frequentemente denominadas "reformas", essas medidas são compreendidas como contrarreformas por representarem a redução da intervenção estatal, a restrição de direitos sociais, a focalização das políticas públicas, a privatização de serviços e a flexibilização das relações de trabalho, em contraposição aos avanços sociais assegurados pela Constituição Federal de 1988 (Behring; Boschetti, 2011).

particularmente, pelo PAEFI, passaram a desempenhar papel ainda mais relevante na proteção de crianças, adolescentes e suas famílias. Ao mesmo tempo, os assistentes sociais foram desafiados a reorganizar seus processos de trabalho, desenvolver novas estratégias de atendimento e enfrentar as limitações institucionais devido à insuficiência de recursos humanos, materiais e tecnológicos, em um contexto marcado pela ampliação das demandas sociais e pela intensificação das expressões da questão social².

A partir deste contexto, formula-se o seguinte problema de pesquisa: como se configurou a atuação profissional do assistente social no âmbito do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), desenvolvido nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), frente ao agravamento das violações de direitos de crianças e adolescentes durante a pandemia de COVID-19?

Nesse sentido, esta pesquisa tomou relevância pois está relacionada à necessidade de aprofundar a compreensão acerca dos impactos da pandemia sobre a Política de Assistência Social e sobre o trabalho desenvolvido pelos assistentes sociais na Proteção Social Especial de Média Complexidade, mais especificamente no CREAS, com o enfoque na violação de direitos. Este estudo busca também contribuir para o debate acerca da violação de direitos de crianças e adolescentes e suas famílias em contextos de crise e agravamento das desigualdades sociais, como no caso da pandemia de COVID-19. Sob a perspectiva profissional, pretende-se refletir sobre os desafios enfrentados pelos assistentes sociais na garantia de direitos e na efetivação das ações socioassistenciais em um período de crise sanitária. Já no âmbito acadêmico, a pesquisa busca colaborar com a produção de conhecimento sobre a atuação profissional no SUAS, especialmente no que se refere ao trabalho desenvolvido no PAEFI/CREAS durante a pandemia.

A escolha do tema está relacionada ao interesse que surge durante o período de estágio obrigatório, realizado no CREAS II do município de Foz do Iguaçu, junto a Equipe do PAEFI, onde foi possível aprofundar os estudos sobre a Política de Assistência Social, sobre a atuação profissional na proteção social

² Na perspectiva de Yamamoto, a questão social corresponde ao conjunto das expressões das desigualdades produzidas pela sociabilidade capitalista, decorrentes da contradição entre a produção coletiva da riqueza e sua apropriação privada. Essas expressões manifestam-se por meio da pobreza, da violência, do desemprego, da precarização das condições de vida, da violação de direitos e de outras formas de desigualdade que demandam a intervenção das políticas sociais e do Serviço Social (Yamamoto, 2009).

especial de média complexidade e sobre o exercício profissional do assistente social naquele espaço socio-ocupacional. Esse período também trouxe a aproximação e contato com as famílias acompanhadas, sob a supervisão de campo da assistente social Juliani Brito. Além disso, a pandemia de COVID-19 representou um marco histórico recente que produziu impactos significativos sobre as condições de vida da população e sobre a organização das políticas públicas, despertando o interesse em compreender de forma mais aprofundada seus reflexos sobre a atuação profissional e sobre a garantia de direitos para famílias e indivíduos em situação de violação de direitos.

Nesse sentido, o objetivo geral desta pesquisa é identificar, a partir da produção bibliográfica e documental, os fundamentos legais que orientam a atuação profissional do assistente social no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), desenvolvido nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), durante o período da pandemia de COVID-19, frente a violação de direitos.

Como objetivos específicos, busca-se: contextualizar historicamente a constituição da Política de Assistência Social no Brasil e sua relação com o exercício profissional do assistente social; compreender os impactos da pandemia de COVID-19 sobre a organização do trabalho profissional no âmbito do PAEFI/CREAS; e identificar, a partir da produção bibliográfica do período, as principais violações de direitos identificadas entre os anos de 2020 e 2022, com ênfase em crianças e adolescentes e suas implicações na atuação do assistente social.

A presente pesquisa caracteriza-se como qualitativa, de natureza bibliográfica e documental, uma vez que busca compreender e analisar fenômenos sociais relacionados à atuação profissional do assistente social no âmbito do PAEFI/CREAS durante a pandemia de COVID-19. Conforme Minayo (2001), a pesquisa qualitativa trabalha com o universo dos significados, valores, crenças e relações humanas, possibilitando a compreensão dos processos sociais para além de aspectos meramente quantitativos. A pesquisa bibliográfica consiste no estudo sistemático de produções científicas já publicadas, como livros, artigos, dissertações e teses, permitindo ao pesquisador conhecer, analisar e interpretar as contribuições existentes sobre determinado tema (Gil, 2008). Por sua vez, a pesquisa documental

utiliza materiais que ainda não receberam tratamento analítico ou que podem ser reelaborados conforme os objetivos da investigação, tais como legislações, normas, documentos institucionais, relatórios e outros registros oficiais (Gil, 2008). Nesse sentido, a pesquisa foi realizada por meio da análise de legislações, normativas da Política de Assistência Social, documentos institucionais, publicações do conjunto CFESS/CRESS, livros, artigos científicos, dissertações, teses e demais produções acadêmicas relacionadas à atuação profissional do assistente social no âmbito do PAEFI/CREAS e às violações de direitos de crianças e adolescentes durante a pandemia de COVID-19.

O levantamento foi realizado nas bases Google Acadêmico e Scientific Electronic Library Online (SciELO) utilizando os descritores: “Serviço Social”, “Assistência Social”, “CREAS”, “PAEFI”, “COVID-19”, “violação de direitos”, “proteção social especial” e “pandemia”, combinados entre si. Como critérios de inclusão, foram selecionadas publicações em língua portuguesa produzidas entre os anos de 2020 e 2022, que abordassem a atuação profissional do assistente social na Política de Assistência Social durante a pandemia. Foram excluídos documentos duplicados, trabalhos sem relação direta com o objeto da pesquisa e produções sem acesso ao texto completo.

A pesquisa documental compreendeu a análise de legislações, normativas, orientações técnicas, documentos institucionais do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), materiais produzidos pelo Ministério da Cidadania, Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), além de notas técnicas, orientações técnicas, resoluções, cartilhas e documentos oficiais produzidos pelo Ministério da Cidadania, pelo Ministério do Desenvolvimento Social e pelo conjunto CFESS/CRESS relacionados à atuação profissional no período da pandemia.

Ao final do levantamento, foram selecionados e analisados os documentos apresentados no Quadro 3, os quais subsidiaram a análise desenvolvida neste estudo.

Para atender aos objetivos propostos e sanar os questionamentos do autor, o trabalho está organizado em dois capítulos. O segundo capítulo apresenta o processo histórico de constituição da Política de Assistência Social no Brasil, especialmente após a promulgação da Constituição Federal de 1988,

abordando seus principais marcos legais e normativos, bem como a inserção do assistente social na Proteção Social Especial de Média Complexidade, com destaque para o trabalho desenvolvido no CREAS e no PAEFI, sempre levando em consideração o momento histórico vivenciado durante os avanços e recuos da política pública de assistência social, bem como as relações produzidas e reproduzidas dentro do modo de produção capitalista. O terceiro capítulo identifica a atuação profissional do assistente social durante a pandemia de COVID-19, discutindo os desafios enfrentados no exercício profissional e as principais violações de direitos evidenciadas pela literatura produzida no período de 2020 a 2022. O recorte temporal compreende o período de 2020 a 2022, por corresponder ao intervalo em que a pandemia de COVID-19 produziu seus principais impactos sobre a organização da Política de Assistência Social e sobre o trabalho desenvolvido no âmbito do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI).

Por fim, as considerações finais trazem uma reflexão acerca da temática discutida, esperando contribuir para a reflexão crítica acerca da Política de Assistência Social, do trabalho profissional do assistente social e dos desafios impostos à garantia dos direitos sociais em um contexto marcado pelo aprofundamento das desigualdades e pela intensificação das expressões da questão social.

2 ASSISTÊNCIA SOCIAL COMO ESPAÇO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO BRASIL CONTEMPORÂNEO

Este capítulo propõe apresentar ao leitor o contexto histórico da construção da política pública de Assistência Social no Brasil contemporâneo, com ênfase no período subsequente à promulgação da Constituição Federal de 1988, destacando marcos históricos relevantes tanto da constituição da Assistência Social enquanto política pública e direito social quanto da Profissão de Serviço Social.

Apresentam-se além da própria Constituição Federal de 1988, os marcos jurídicos significativos que regulamentam a assistência social, como a Lei nº 8.662/1993, que regulamenta o exercício da profissão, a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e os Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social formulado pelo conjunto do Conselho Federal de Serviço Social - CFESS que balizam e orientam o exercício profissional do assistente social na política recorte desse estudo.

Ademais, o objeto de estudo delineado nessa proposta investigativa teve como pano de fundo o contexto histórico, econômico e social da sociedade brasileira, levando-se em consideração aspectos fundamentais, como o modo de produção capitalista e o avanço das políticas neoliberais, cujos reflexos influenciam diretamente as relações sociais e o cotidiano dos trabalhadores. Nesse sentido, foi discutido o papel dos assistentes sociais, enquanto membros da classe trabalhadora, e a conseqüente configuração da política pública de Assistência Social, que se estabelece como um campo de atuação e enfrentamento das desigualdades sociais.

2.1 ASSISTÊNCIA SOCIAL COMO POLÍTICA PÚBLICA E DIREITO SOCIAL NO CONTEXTO BRASILEIRO NO PÓS-CONSTITUIÇÃO DE 1988

No Brasil as primeiras medidas de proteção social datam do início do século XX. Anteriormente a essa experiência, a assistência social era baseada nas redes de solidariedade primária, direto de pessoa para pessoa. A proteção social não se configurava em medidas públicas mas sim, ações de caráter filantrópico e caritativo, geralmente realizadas pelas igrejas e pessoas da comunidade. Nesse

contexto, a intervenção do estado é mínima e ocorre somente em detrimento às situações de vadiagem e coercitivas (Faleiros, 2000).

O primeiro avanço se deu em 24 de janeiro de 1923, quando entra em vigor no Brasil o Decreto Legislativo nº 4.682, ou Lei Eloy Chaves, criando um marco na história da previdência social no Brasil, instituindo uma proteção em caso de invalidez ou morte para os trabalhadores ferroviários, com as chamadas caixas de aposentadoria. Entretanto, essa medida de proteção social pública não é universal considerando que era destinada somente aos trabalhadores inseridos no mundo do trabalho mediante contratos trabalhistas (Castel, 1998), portanto limitada apenas a pessoas que tinham contratos de trabalho válidos.

A criação das Caixas de Aposentadorias (CAPs) é de extrema importância para se entender o desenvolvimento da política social no Brasil. Vinculadas à Lei Eloy Chaves, elas se constituem por pressão da classe trabalhadora, que reivindicava proteção trabalhista associada à melhoria das condições de vida e de trabalho. Outra criação importante é a dos chamados Institutos de Aposentadoria e Pensão (IAPs). Nesse sentido, as medidas de proteção social surgem como resposta do Estado e do empresariado às reivindicações dos trabalhadores. A Constituição de 1934 inova e adota, pela primeira vez, o termo “previdência social”, apresentando uma forma de custeio dessa política pública, que será dividida entre trabalhadores, empresários e Estado (Behring; Boschetti, 2011).

De 1931 a 1988, o sistema de proteção social brasileiro foi marcado por fases distintas³: organização por institutos e categorias, fase de unificação legislativa e administrativa, descentralização e, finalmente, a fase de implantação oficial de um regime de seguridade social (Santos, 1987; Mallow, 2002).

Para Di Giovanni (1998), a proteção social se faz presente ao longo da história da humanidade, seja em maior ou menor abrangência, de forma simples

³ De acordo com Santos (1987) e Mallow (2002), a evolução da proteção social brasileira pode ser compreendida em quatro fases: (1) organização por institutos e categorias (1931–1960), caracterizada pela criação dos Institutos de Aposentadoria e Pensões (IAPs), organizados segundo categorias profissionais e voltados aos trabalhadores formais; (2) unificação legislativa e administrativa (1960–1977), marcada pela promulgação da Lei Orgânica da Previdência Social (LOPS), em 1960, e pela criação do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), em 1966, unificando a gestão previdenciária; (3) descentralização (1977–1988), com a instituição do Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social (SINPAS), que redistribuiu competências entre diferentes órgãos especializados; e (4) implantação da Seguridade Social (a partir de 1988), consolidada pela Constituição Federal, que integrou as políticas de saúde, previdência e assistência social em um sistema de proteção social de caráter universal.

ou mais complexa, podendo ser observada em instituições não especializadas como a família, por exemplo, e em sociedades mais complexas, onde a proteção social tem várias ramificações e cobre um ramo maior de possibilidades. Nesse sentido, Di Giovanni (1988) define:

[...] compõem sistemas de proteção social às formas - às vezes mais, às vezes menos institucionalizadas - que as sociedades constituem para proteger parte ou o conjunto de seus membros. Tais sistemas decorrem de certas vicissitudes da vida natural ou social, tais como a velhice, a doença, o infortúnio e as privações (DI GIOVANNI, 1998, p. 10).

No Brasil a consolidação do sistema de proteção social foi observada num contexto de turbulência política, com o início da transição para redemocratização do país, após um longo período de ditadura militar, e em particular com a promulgação da Constituição de 1988. Com a promulgação da constituição cidadã a assistência social é elevada ao patamar de política pública e de direito social, consolidando, em seu Artigo 194, o princípio da seguridade social como base do sistema de proteção social brasileiro: um conjunto de políticas públicas e mecanismos institucionais destinados a garantir direitos sociais, reduzir desigualdades e proteger cidadãos em situações de vulnerabilidade.

Assim o Art. 194 da CF cristaliza seguridade social, considerando o sistema de proteção social brasileiro, firmado em três pilares: Saúde (universal e gratuita, via Sistema Único de Saúde - SUS); Previdência Social (proteção por contribuição, como aposentadorias); Assistência Social (proteção não contributiva, a quem dela necessitar, como o Benefício de Prestação Continuada - BPC) (Brasil, 1988).

A política de assistência social, legalmente reconhecida como direito social e dever estatal pela Constituição Federal de 1988 (Art. 6º e 194) e pela LOAS, vem sendo regulamentada intensivamente pelo governo federal, com aprovação pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), por meio da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) (Brasil, 2005).

É nesse contexto, marcado por intensa agitação política pelo aprofundamento da democracia, ou sua tentativa, que é inaugurado uma fundamentação sólida para política pública de Assistência Social, através da LOAS, que estabelece seus objetivos conforme o artigo 203 da Constituição Federal de 1988:

Art. 203. A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:

I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;

II - o amparo às crianças e adolescentes carentes;

III - a promoção da integração ao mercado de trabalho;

IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;

V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.

VI - a redução da vulnerabilidade socioeconômica de famílias em situação de pobreza ou de extrema pobreza (Brasil, 1988, art. 203 com redação dada pela Emenda Constitucional nº 114, de 2021).

Quanto ao financiamento da Política Social em questão, o artigo 204 da Constituição Federal estabelece que: "Art. 204. As ações governamentais na área da assistência social serão realizadas com recursos do orçamento da seguridade social, previstos no art. 195, além de outras fontes" (Brasil, 1988, art. 204). Quanto à organização, os incisos do artigo 204 preveem:

I - descentralização político-administrativa, cabendo a coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e a execução dos respectivos programas às esferas estadual e municipal, bem como a entidades beneficentes e de assistência social;

II - participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis.

Parágrafo único. É facultado aos Estados e ao Distrito Federal vincular a programa de apoio à inclusão e promoção social até cinco décimos por cento de sua receita tributária líquida, vedada a aplicação desses recursos no pagamento de:

a) despesas com pessoal e encargos sociais;

b) serviço da dívida;

c) qualquer outra despesa corrente não vinculada diretamente aos investimentos ou ações apoiados (Brasil, 1988, art. 204 com redação dada pela Emenda Constitucional nº 42, 2003).

Observa-se que a LOAS estabeleceu as diretrizes gerais para garantir direitos essenciais, como a proteção à família, à infância, benefícios para identificar pessoas com deficiência e a tentativa de redução da pobreza e extrema pobreza, entre outros. A assistência social é um direito social garantido constitucionalmente, configurando-se como política pública não-contributiva, a quem dela necessitar, conforme explícito na redação da LOAS em seu Art. 1º:

Art. 1º. A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas" (Brasil, 1993, Art. 1º).

Quanto à organização e gestão da Assistência Social, a LOAS prevê princípios e diretrizes, especificando as responsabilidades de cada ente federado como citado anteriormente — Município, Estado e União. Garante ainda o Benefício de Prestação Continuada (BPC) para pessoas com deficiência incapacitante para uma vida independente e ao idoso com 65 anos (ambos com renda familiar per capita inferior a $\frac{1}{4}$ do salário mínimo), os benefícios eventuais, e os serviços socioassistenciais, programas socioassistenciais e projetos de enfrentamento à pobreza e o auxílio inclusão, além do financiamento dessa política (Brasil, 1993, Arts. 20, 22 e 24). A LOAS somente foi regulamentada de forma mais ampla em 2004, com a instituição da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), que representou um marco na consolidação da assistência social como política pública de direitos.

A PNAS (2004) propõe uma leitura ampliada da realidade social, com o objetivo de dar visibilidade aos sujeitos historicamente “invisibilizados”, por meio da superação da lógica assistencialista e da afirmação da assistência social como direito. Nesse sentido, a política marca a transição do assistencialismo⁴ para o direito e reforça a centralidade da matricialidade sociofamiliar, compreendendo a família como núcleo fundamental de proteção social, sem desconsiderar as condições estruturais que produzem vulnerabilidades. Conforme a PNAS:

Tudo isso significa que a situação atual para a construção da política pública de assistência social precisa levar em conta três vertentes de proteção social: as pessoas, as suas circunstâncias e dentre elas seu núcleo de apoio primeiro, isto é, a família. A proteção social exige a capacidade de maior aproximação possível do cotidiano da vida das pessoas, pois é nele que riscos, vulnerabilidades se constituem (Brasil, 2004, p. 15).

No mesmo ano em que seria promulgada e sancionada a PNAS, em 2004, tem-se pouco antes, o surgimento de outro marco importante na construção do desenvolvimento da proteção social no Brasil: a criação do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), que ocorreu em janeiro de 2004, através da Medida Provisória nº 163/2003, convertida na Lei nº 10.683/2003 (Brasil, 2003). Essas duas iniciativas representaram um avanço na institucionalização da

⁴ O assistencialismo refere-se a práticas de caráter pontual, emergencial e não estruturado de atendimento às necessidades sociais, historicamente marcadas por ações filantrópicas, clientelistas ou de benemerência, sem garantia de direitos ou consolidação de cidadania. Diferencia-se da assistência social enquanto política pública, pois esta se fundamenta na Constituição Federal de 1988 e na LOAS, assumindo caráter de direito do cidadão e dever do Estado, com base na universalização do acesso e na proteção social não contributiva (Brasil, 1988; Brasil, 1993).

proteção social, com o MDS atuando como órgão gestor da PNAS e posteriormente, do SUAS.

A consolidação do SUAS enfatiza a integração entre União, Estados e Municípios para a promoção do acesso à direitos sociais de forma descentralizada e equitativa, combinando gestão compartilhada, reconhecimento das diversidades regionais e articulação com outras políticas públicas — como segurança alimentar e inclusão produtiva — para superar desigualdades, garantindo assim a efetividade das ações no território (Brasil, 2012).

A PNAS teve sua organização reordenada posteriormente no território brasileiro a partir da regulamentação e implementação do SUAS, através da Lei nº 12.435/2011 (Brasil, 2011), que alterou a LOAS, com o objetivo de estruturar a rede socioassistencial em cada município na tentativa de romper com a lógica assistencialista e com a fragmentação das ações no que dizem respeito a política pública de Assistência Social.

O SUAS foi organizado operacionalmente pela Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB-SUAS) em 2005, sendo revisada e reeditada com alterações no ano de 2012. A NOB-SUAS trouxe avanços importantes para a política de Assistência Social:

A NOB-SUAS/2005 representou um marco fundamental na estruturação da Política Pública de Assistência Social, imprimindo um grande salto quantitativo na implantação de serviços socioassistenciais em todo o território nacional, tendo como base critérios de partilha transparentes e objetivos, adequados à distribuição territorial das populações vulneráveis, com a alocação equitativa do cofinanciamento federal e a possibilidade de superação das distorções regionais históricas. (Brasil, 2012, p. 13)

Entre esses avanços estão a alteração da lógica de financiamento da Assistência Social, como a aplicação de repasses, critérios de partilha, prestação de contas e cofinanciamento. Ainda no que diz respeito ao cofinanciamento a nível federal, por exemplo, poderá ser realizado por meio de blocos de financiamento que correspondem ao conjunto de recursos destinados às ações socioassistenciais, devidamente tipificados e agrupados e a sua gestão se dará na forma definida em ato do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (Brasil, 2012).

Também houve mudanças no que diz respeito à responsabilidade dos entes federativos, constituindo responsabilidade comuns a União, Estados e Municípios. Cria-se também a ouvidoria do SUAS. (CNM, 2013). Em 2006 também é criada a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de

Assistência Social (NOB-RH/SUAS) através da Resolução CNAS nº 269, de 13 de dezembro de 2006, publicada no Diário Oficial da União em 26 de dezembro de 2006. Esta norma traz os principais eixos a serem considerados para a gestão do trabalho na área da assistência social:

- Princípios e Diretrizes Nacionais para a gestão do trabalho no âmbito do SUAS.
- Princípios Éticos para os Trabalhadores da Assistência Social.
- Equipes de Referência.
- Diretrizes para a Política Nacional de Capacitação.
- Diretrizes Nacionais Para os Planos de Carreira, Cargos e Salários.
- Diretrizes para Entidades e Organizações de Assistência Social.
- Diretrizes para o co-financiamento da Gestão do trabalho.
- Responsabilidades e Atribuições do Gestor Federal, dos Gestores Estaduais, do Gestor do Distrito Federal dos Gestores Municipais para a Gestão do Trabalho no âmbito do SUAS.
- Organização do Cadastro Nacional de Trabalhadores do SUAS – Módulo CADSUAS.
- Controle Social da Gestão do Trabalho no âmbito do SUAS.
- Regras de Transição. (Brasil, 2006, p. 10)

Além da contribuição para ampliação do alcance e da consolidação da política de Assistência Social, a NOB-RH/SUAS, traz consigo elementos que direta e indiretamente podem melhorar a qualidade dos serviços prestados dentro desta política pública, tais como: políticas de capacitação dos profissionais, fortalecimento dos princípios éticos, especificidades do cofinanciamento e as devidas atribuições de cada profissional integrante da política e também dentro de cada equipamento. (Brasil, 2006).

Outro ponto a evidenciar é a territorialidade como fator, mais especificamente falando, cada município terá, de acordo com seu porte, uma gama de serviços ofertados, dentro de uma divisão composta por uma rede integrada de serviços, programas e benefícios, que por sua vez serão organizados e ofertados pelos equipamentos, através de equipes de referência e que serão divididos em dois níveis de Proteção Social⁵: A Proteção Social Básica e a Proteção Social Especial, sendo a última dividida em dois níveis de complexidade: o de Média Complexidade e

⁵ A Proteção Social no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) organiza-se em dois níveis de proteção: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial. A Proteção Social Básica tem caráter preventivo e destina-se à prevenção de situações de risco social, por meio do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, sendo executada prioritariamente nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS). A Proteção Social Especial, por sua vez, é voltada a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, cujos direitos já foram violados ou encontram-se ameaçados, subdividindo-se em média e alta complexidade. A média complexidade refere-se a situações de violação de direitos em que ainda não houve ruptura de vínculos familiares e comunitários, sendo ofertada principalmente nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS). Já a alta complexidade envolve situações de violação de direitos com ruptura ou fragilização de vínculos familiares, exigindo serviços de acolhimento institucional, familiar ou residencial, com proteção integral (Brasil, 2004; Brasil, 2009).

o de Alta Complexidade (Brasil, 2006).

Esta divisão foi primeiramente indicada na NOB-RH/SUAS e posteriormente foi enfatizada e detalhada com a Tipificação dos Serviços Socioassistenciais, em 2009. O quadro a seguir serve para ilustrar a organização dos níveis de proteção social descritos anteriormente:

Quadro 1 – Quadro Síntese dos Níveis de Proteção Social disponível na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais

PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA		<ol style="list-style-type: none"> 1. Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF); 2. Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos; 3. Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas.
PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL	Média Complexidade	<ol style="list-style-type: none"> 1. Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias Indivíduos (PAEFI); 2. Serviço Especializado em Abordagem Social; 3. Serviço de proteção social a adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC); 4. Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias; 5. Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.
	Alta Complexidade	<ol style="list-style-type: none"> 6. Serviço de Acolhimento Institucional; 7. Serviço de Acolhimento em República; 8. Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora; 9. Serviço de proteção em situações de calamidades públicas e de emergências.

Fonte: Brasil (2014, p. 10).

Em resumo, e a partir do que foi exposto até o momento, pode-se considerar que a PNAS vem como importante instrumento de embasamento conceitual e normativo para definir a transição da Assistência Social, de assistencialismo para direito, focado na matricialidade familiar e renová-la como política pública e como dever do Estado.

Da PNAS nasce a ideia de criação do SUAS, que visa gerir a política de assistência social no território nacional, de forma descentralizada e participativa,

incumbindo as responsabilidades de cada ente federativo. A NOB/SUAS viria para normatizar e operacionalizar o SUAS, detalhando como se dá o cofinanciamento, a gestão, monitoramento, avaliação e controle social da política de assistência social. Outra normativa, a NOB-RH/SUAS, surge da necessidade de padronizar e regulamentar a força de trabalho do SUAS, através de iniciativas que visem à profissionalização, formação continuada e valorização dos trabalhadores da política de assistência social, ela também define as atribuições, condições de trabalho, que vão desde equipe mínima, até as condições materiais de cada equipamento e delimita também o perfil dos profissionais inseridos nesta política. Por último e não menos importante, surge a Tipificação dos Serviços Socioassistenciais, que tem por finalidade padronizar a oferta dos serviços atribuídos a política de Assistência Social, executados através do princípio de universalização⁶ e baseado em públicos alvos pré-definidos, conforme a realidade de cada território. Todos esses marcos e fatores trazidos até aqui, mostram a complexidade e evolução da proteção social no Brasil e, conseqüentemente, da política pública de Assistência Social.

Embora tenha sido observada uma grande transformação societária e conseqüente mudança na política de Assistência Social, com a garantia de direitos básicos contidos tanto na Constituição Federal de 1988 quanto na LOAS em 1993, sua implementação ocorre em vias de tensão permanente, muitas vezes antagônicas a lógica do modo de produção capitalista. Assim, embora a política pública de Assistência Social tenha sido demarcada como um grande avanço para a proteção social no país, ela acaba se tornando inimiga dos interesses do capital, o que dá origem a movimentos de contestação a essa e a outras políticas públicas (Faleiros, 2000).

Boschetti (2015) observa ainda, que os anos posteriores à promulgação da Constituição Federal, as políticas públicas por intermédio de mudanças na orientação econômica no Estado brasileiro foram marcados por privatizações e redução de benefícios, por meio de contrarreformas orientadas pelo Banco Mundial e pelo Fundo Monetário Internacional, especialmente com a entrada dos bancos privados no mercado de aposentadorias, o que enfraqueceu o já

⁶ O princípio da universalização no âmbito da Política de Assistência Social refere-se à garantia de acesso aos direitos socioassistenciais a todos os cidadãos que deles necessitem, sem exigência de contribuição prévia, condição de trabalho ou qualquer forma de contraprestação. Esse princípio expressa a assistência social como política pública de Seguridade Social, de caráter não contributivo, assegurando a proteção social como direito de cidadania e dever do Estado, conforme estabelecido na Constituição Federal de 1988 e na Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (Brasil, 1988; Brasil, 1993).

fragilizado sistema público. A autora ainda destaca:

Os direitos sociais como aposentadorias, pensões e saúde são acusados de serem os 'vilões' que impedem a superação da crise estrutural do capital. De 'motores' do crescimento, as políticas sociais passam a ser vistas como 'freios' do crescimento econômico e se sucedem as críticas ao peso do Estado social, das despesas crescentes e das "generosas" prestações sociais; (Boschetti, 2015, p. 3).

Em tempos de crise do capital⁷ as primeiras medidas ventiladas são as de intervenção na área social que se expressam no retrocesso em direitos conquistados, impondo severas alterações no campo da seguridade social, favorecendo a ampliação da (DES) proteção social afetando diretamente a saúde e a assistência social.

Portanto, a política de Assistência Social, apesar de ser um avanço histórico e fundamental na garantia dos direitos sociais, está em constante disputa com o grande capital e as contrarreformas impostas nos contextos econômico, político e social no território brasileiro, gerando dificuldades na sua efetiva implementação, no seu gerenciamento e na sua expansão.

2.2 O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: CONSIDERAÇÕES SOBRE O EXERCÍCIO NA MÉDIA COMPLEXIDADE

A atuação do assistente social no âmbito do SUAS é pautada por princípios e diretrizes que buscam promover o acesso a direitos básicos e melhorar as condições socioeconômicas dos usuários. No contexto da média complexidade, a intervenção do assistente social é caracterizada por um conjunto de ações que visam reorganizar e reorientar as relações sociais, envolvendo, sobretudo, o atendimento especializado a famílias e indivíduos em situação de violação de direitos, a escuta qualificada, o estudo social, a elaboração de pareceres e relatórios técnicos, a realização de encaminhamentos para a rede socioassistencial e intersetorial, a articulação com o sistema de garantia de direitos, a mediação de conflitos familiares e comunitários, bem como o acompanhamento sistemático de casos, com vistas à superação das situações de vulnerabilidade e à reconstrução de vínculos sociais.

⁷ Para Boschetti, a crise do capital refere-se às contradições estruturais do modo de produção capitalista, expressas especialmente nas crises de superacumulação, na redução das taxas de lucro e na intensificação da exploração do trabalho. Essas crises não são conjunturais ou acidentais, mas constitutivas do próprio funcionamento do capitalismo, produzindo impactos diretos sobre as políticas sociais, que tendem a ser tensionadas entre a ampliação de demandas sociais e as estratégias de ajuste fiscal e retração de direitos (Boschetti, 2015).

Neste capítulo o trabalho explora as especificidades do exercício profissional do assistente social e da Política de Assistência Social, com ênfase nas estratégias e práticas adotadas no nível de média complexidade.

Sendo o trabalho do assistente social na média complexidade o foco principal deste capítulo, especialmente no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é demonstrar a relação entre a assistência especializada no âmbito da assistência social e a tipificação dos serviços socioassistenciais.

De acordo com a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, a Proteção Social Especial de Média Complexidade, executada nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), é composta por um conjunto de serviços voltados ao atendimento de famílias e indivíduos que vivenciam situações de violação de direitos, mas que ainda preservam vínculos familiares e comunitários. Nesse nível de proteção, incluem-se o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), o Serviço Especializado em Abordagem Social, o Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medidas Socioeducativas de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC), o Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias, além do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua (Brasil, 2014).

Os serviços de média complexidade se apresentam como atividades e espaços voltados para o acompanhamento de famílias ou indivíduos, com a centralidade na família⁸, com ênfase especial a crianças e adolescentes. Busca-se devolver à família seu papel de instância primária de proteção, especialmente diante de violações de direitos, sem perder de vista a responsabilidade compartilhada entre Estado e sociedade. Considerando que a média é composta por distintos serviços e atividades, cumpre esclarecer que neste trabalho o enfoque está voltado para o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI). De acordo com a tipificação o PAEFI consiste em:

⁸ A centralidade na família, no âmbito da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), refere-se à compreensão da família como núcleo fundamental de proteção social, responsável por mediar as relações entre seus membros e o acesso às políticas públicas. Essa diretriz reconhece a família em suas múltiplas configurações e inserida em determinado contexto socioeconômico e cultural, sendo considerada espaço privilegiado de convivência, cuidado e proteção, mas também atravessada por vulnerabilidades e contradições sociais que podem demandar a intervenção do Estado por meio das políticas socioassistenciais (Brasil, 2004).

Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social (Brasil, 2014, p. 29).

No desenvolvimento do trabalho junto às famílias, o assistente social realiza acompanhamento, escuta qualificada e encaminhamentos para atividades de qualificação profissional. Além disso, identifica demandas sociais e situações de vulnerabilidade, elabora planos de atendimento individual e/ou familiar, articula a rede de serviços socioassistenciais e intersetoriais, e promove o acesso a direitos por meio de orientações, encaminhamentos e ações socioeducativas. O vínculo estabelecido com os usuários e o conhecimento do território é fundamental para garantir a continuidade do acompanhamento e possibilitar a superação das situações de risco e violação de direitos (Brasil, 2014).

Os rebatimentos dessas situações influenciam diretamente as diversas demandas que o CREAS recebe, e nos vários tipos de violência em que o equipamento socioassistencial atua. Nesse contexto, o PAEFI atende famílias e/ou indivíduos que tiveram algum direito violado, seja ele derivado de violência familiar, física, psicológica, sexual, seja nas situações de abandono, negligência, trabalho infantil, entre outras situações que comprometem a integridade e a dignidade humana (Brasil, 2014). Ainda de acordo com a Tipificação, são objetivos do PAEFI:

- Contribuir para o fortalecimento da família no desempenho de sua função protetiva;
- Processar a inclusão das famílias no sistema de proteção social e nos serviços públicos, conforme necessidades;
- Contribuir para restaurar e preservar a integridade e as condições de autonomia dos usuários;
- Contribuir para romper com padrões violadores de direitos no interior da família;
- Contribuir para a reparação de danos e da incidência de violação de direitos;
- Prevenir a reincidência de violações de direitos. (Brasil, 2014, p. 29).

Esses objetivos evidenciam a amplitude da atuação do assistente social na Proteção Social Especial (PSE) de média complexidade, corroborando a já mencionada necessidade de que este profissional esteja em constante evolução. Ressalta-se ainda um fator importantíssimo, que é o do trabalho interdisciplinar desenvolvido nos equipamentos dessa política. As equipes dos CREAS são compostas por um conjunto interdisciplinar de profissionais que vão desde auxiliares administrativos, advogados, psicólogos, educadores sociais até assistente social.

Conforme estabelece a NOB-RH/SUAS, a composição das equipes de referência nos serviços de proteção social especial de média complexidade são de servidores efetivos responsáveis pela organização e execução dos serviços, programas, projetos e benefícios voltados à proteção social. Essa composição leva em conta o número de famílias e indivíduos referenciados, a natureza dos atendimentos ofertados e os resultados que devem ser assegurados aos usuários. (Brasil, 2006) O quadro a seguir apresenta os recursos humanos recomendados pela NOB-RH/SUAS para os equipamentos de média complexidade, evidenciando os perfis profissionais essenciais à garantia da qualidade no atendimento e à atuação interdisciplinar prevista no SUAS:

Quadro 2 – Média Complexidade: Composição dos CREAS conforme disponível na NOB-RH/SUAS

CENTROS DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS	
Municípios em Gestão Inicial e Básica	Municípios em Gestão Plena e Estados com Serviços Regionais
Capacidade de atendimento de 50 pessoas/indivíduos	Capacidade de atendimento de 80 pessoas/indivíduos
1 coordenador	1 coordenador
1 assistente social	2 assistentes sociais
1 psicólogo	2 psicólogos
1 advogado	1 advogado
2 profissionais de nível superior ou médio (abordagem dos usuários)	4 profissionais de nível superior ou médio (abordagem dos usuários)
1 auxiliar administrativo	2 auxiliares administrativos

Fonte: Brasil (2006, p. 14).

A atuação dos profissionais elencados no quadro acima é orientada e pautada na construção de uma relação e trabalho articulado com outras políticas públicas, como a educação e a saúde, visando uma maior abrangência da intervenção na realidade. Cabe também lembrar que em geral, o sucateamento das

políticas públicas faz com que os quadros propostos pela NOB-RH/SUAS sejam, em sua grande maioria incompletos e o trabalho em rede acaba sendo dificultado por essas dinâmicas.

A precarização do trabalho, entre outras mudanças estruturais, afetam diretamente a dinâmica de como as demandas sociais chegam aos serviços da Assistência Social, que, por sua vez, acaba por se inserir em um sistema que, muitas vezes, atua como articulador dos interesses do capital, em detrimento da universalização dos direitos sociais, como podemos ver no trecho a seguir, retirado de Boschetti (2015):

Ao invés de processar ou provocar a universalização do acesso a bens e serviços públicos, se avoluma na prestação de benefícios assistenciais ínfimos enquanto se reduzem os investimentos nas demais políticas sociais. Esta é uma tendência inegável do capitalismo contemporâneo. (Boschetti, 2015, p. 05).

A prática do assistente social na política pública de média complexidade, deve ser observada a partir das determinações histórico-sociais que configuram a questão social. Conforme Iamamoto (2007), o trabalho do assistente social não é neutro, e sua atuação está vinculada a uma perspectiva ético-política comprometida com a emancipação humana e com a defesa dos direitos sociais.

O assistente social, ao estar diretamente envolvido nesse contexto, também tem sua autonomia relativamente comprometida, tendo que se articular com uma rede de proteção construída por serviços públicos, muitas vezes insuficientes, abrindo espaço para organizações da sociedade civil, que também não conseguem absorver as demandas existentes que por muitas vezes pautam seu trabalho no assistencialismo, acabando por influenciar todas as relações de construção de vínculos com os usuários, que são de extrema importância para uma boa intervenção. Essa dinâmica é criticada por Yazbek (2010), ao destacar que o assistencialismo perpetua desigualdades e compromete o caráter emancipatório da política social.

Ao longo dessa análise, foi possível constatar que, em vez de promover a universalização do acesso a direitos sociais, como deveria ser a função das políticas públicas, a tendência atual tem sido a oferta de benefícios assistenciais e muitas vezes o controle dos critérios de acessibilidade a estes benefícios, que por sua vez estão cada vez mais na mira de restrições e contestações, enquanto também se reduzem os investimentos em outras áreas essenciais. Conforme

apontam Behring e Boschetti (2011), há uma tendência de restrição ao acesso universal aos direitos sociais, refletida na redução dos investimentos em áreas essenciais como educação, saúde e moradia. No lugar de ampliar o acesso a bens públicos, verifica-se a intensificação de benefícios pontuais e insuficientes, sem romper com a lógica de reprodução das desigualdades.

Outro ponto importante a se considerar, é o trabalho interdisciplinar dos equipamentos, tanto na proteção social básica como na especial, aqui se acentua o foco no CREAS, uma vez que por envolver violações de direitos diversos, as possibilidades e demandas seguem o mesmo caminho, então olhares de outros profissionais dentro das equipes técnicas, são grandes agregadores ao assistente social e a política de assistência social. Segundo Nogueira e Sauer (2019), a articulação entre profissionais de diferentes áreas fortalece a capacidade de intervenção e contribui para a proteção integral dos usuários, em que se apresentam demandas complexas.

Portanto, a atuação do Assistente Social na Proteção Social Especial, especialmente no âmbito da Média Complexidade, requer um constante aprimoramento técnico e teórico, além de um posicionamento ético-político firme diante de um cenário onde os interesses do capital frequentemente entram em confronto com a necessidade de ampliação de direitos e da promoção de justiça social. A profissão, como mediadora das relações sociais, precisa, mais do que nunca, estar atenta às dinâmicas e contradições do sistema capitalista, buscando estratégias que possam furar esta bolha. Como enfatiza Iamamoto (2007), o assistente social atua nas contradições do sistema capitalista e deve estar preparado para enfrentar seus limites estruturais, buscando estratégias que promovam justiça social e emancipação humana.

Diante das discussões apresentadas acerca dos fundamentos legais, institucionais e teórico-metodológicos que estruturam a Política de Assistência Social e a atuação do assistente social no âmbito da Proteção Social Especial, especialmente na média complexidade, evidencia-se que tais elementos constituem a base sobre a qual se organiza o trabalho profissional no SUAS. Nesse sentido, compreende-se que a materialização dessas normativas no cotidiano do PAEFI/CREAS é atravessada por determinações sociais mais amplas, especialmente pelas expressões da questão social e pelas transformações do

mundo do trabalho, que se intensificam em contextos de crise. Assim, torna-se fundamental avançar na identificação das condições concretas de atuação profissional, considerando os desafios impostos pela pandemia de COVID-19, que impactou diretamente a organização dos serviços socioassistenciais e as demandas apresentadas aos assistentes sociais. Dessa forma, o próximo capítulo se dedica a examinar as contribuições da produção científica sobre a atuação do assistente social no PAEFI/CREAS durante esse período.

3 FUNDAMENTOS LEGAIS E PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO PAEFI DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

Conforme discutido no capítulo anterior a Assistência Social se fortaleceu e consolidou-se com o passar dos anos como política pública, em especial após a Constituição Federal de 1988. Foram destacados marcos legais, normativos e institucionais que serviram de base estruturante do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que por sua vez influenciam diretamente a atuação do Assistente Social, destacando aqui mais precisamente a Proteção Social Especial (PSE) de média complexidade. Deu-se ênfase ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) e ao Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), que se constituem como espaço fundamental para a garantia de direitos frente a situações de violação.

Os tensionamentos, elementos, leis e normativas abordadas no capítulo anterior trazem desafios e limites à atuação profissional, bem como possibilidades, que serão abordadas a seguir, sobretudo no que diz respeito ao trabalho de assistentes sociais durante a Pandemia de COVID-19, considerando os impactos desse contexto sobre as condições, a organização e os desafios do trabalho profissional no âmbito do PAEFI/CREAS, em um cenário já marcado pela precarização e pelas contrarreformas nas políticas sociais.

3.1 DEMANDAS E DESAFIOS DA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO PAEFI/CREAS NO PERÍODO DA PANDEMIA DE COVID-19: CONTRIBUIÇÕES DA LITERATURA

As situações de violação de direitos intensificadas no contexto da pandemia de COVID-19 são compreendidas, neste trabalho, como mediações centrais das demandas que incidem sobre o trabalho do/a assistente social no PAEFI/CREAS. Assim, a análise desenvolvida nesta seção tem como foco os impactos que a intensificação das violações de direitos produziram sobre a organização do trabalho profissional, as condições objetivas do exercício profissional, as estratégias de intervenção e os limites institucionais enfrentados no

período pandêmico.

É de extrema importância ressaltar que o período compreendido entre os anos de 2020 e 2022 trouxe uma nova dinâmica nas relações sociais devido a uma crise sanitária de grandes proporções, acarretando também um aprofundamento da crise econômica, o que afetou diretamente o social. Contudo, faz-se necessário destacar que a crise econômica não se inicia com a pandemia. Aqui há de se fazer um recorte especial, a respeito da crise econômica, pois para alguns estudiosos este movimento já estava presente no Brasil desde o ano de 2016, como podemos verificar no trecho a seguir:

O Brasil, desde o golpe parlamentar de 2016 (com o apoio do empresariado, Judiciário e grande mídia), vive um momento de inflexão (DEMIER, 2017), avança a passos largos rumo à exacerbação do neoliberalismo, com aprofundamento das contrarreformas e privatizações. A eleição de 2018 quebrou o 'ovo da serpente' e alçou ao poder um governo de extrema direita, ultraneoliberal e neofascista (Behring; Boschetti, 2021, p. 70).

Fica evidente que quando a crise sanitária causada pela COVID-19 chega ao Brasil, o país já está envolto em uma crise econômica e apresenta uma série de fatores negativos, principalmente para as populações mais vulneráveis, entre as quais se destacam os 12,6 milhões de desempregados que, se analisados mais precisamente tem um recorte ainda mais cruel:

Esse dramático número encobre a condição de desigualdade de gênero e raça que atinge as mulheres e negros(as). Entre os(as) desempregados(as), 64,8% são pretos e pardos, conforme designação da PNAD/IBGE, enquanto os(as) que são brancos(as) correspondem a 34,2%. As mulheres são a maior parte (64,7%) da força de trabalho e também são maioria entre a população sem emprego — 53,8%. A taxa de desemprego entre as mulheres foi de 13,1% contra 9,2% entre os homens. O nível da ocupação dos homens foi de 65%, enquanto o das mulheres foi de 46,2% (IBGE, 2019). Assim, as mulheres negras compõem a principal força de trabalho desempregada, precarizada e com baixos salários, o que revela a natureza estruturalmente racista e patriarcal do capitalismo brasileiro (Almeida, 2018) (Behring; Boschetti, 2021, p. 74).

Considerando o cenário apresentado, é uma conclusão até lógica que a pandemia, aliado à crise econômica e seus efeitos, trariam ainda mais prejuízos a esses grupos que constantemente são os mais vulneráveis na sociedade capitalista. O que era um problema de saúde rapidamente tomaria proporções catastróficas, sobretudo para os grupos de pessoas anteriormente mencionadas.

A crise sanitária no Brasil, reconhecida pelo Ministério da Saúde no dia 03 de fevereiro de 2020 através da Portaria MS nº 188 de 2020. Na sequência,

em 18 de março, o Congresso Nacional decretou estado de calamidade pública através do decreto nº 6. Logo a seguir, foram implementadas medidas de isolamento social, quarentena, fechamento de rodovias e a paralisação de alguns tipos de serviços, embasadas na Lei nº 13.979 de 06 de fevereiro de 2020 (BRASIL, 2021, p. 6).

Alguns estudos apontam que durante esse período na América Latina como um todo, seja em maior ou menor grau, foram implementadas respostas para diminuir os impactos da crise, tais como o Auxílio Emergencial no Brasil, por exemplo. Porém, a desigualdade continuou e, em alguns casos, foi agravada (CEPAL, 2020). Todavia, o que não era suficiente acaba por ficar ainda mais escasso, como destaca Boschetti (2015), em contextos de crise do capital, os direitos sociais são frequentemente os primeiros a sofrer retrocessos, o que se confirmou no período pandêmico.

Novamente, é necessário insistir que a crise desencadeada pela COVID-19 evidenciou e agravou as desigualdades já existentes no Brasil, como as de gênero, raça, sociais e econômicas. Grupos já vulneráveis foram ainda os mais afetados, como mulheres, crianças e adolescentes e idosos. Para se ter uma ideia, em estudo realizado no ano de 2021, uma em cada quatro brasileiras acima dos 16 anos relatou ter sofrido algum tipo de violência durante a pandemia (Bueno et al., 2021, p. 10). No que diz respeito às violências causadas a crianças e adolescentes o cenário não é diferente, no ano de 2020, registraram-se ao menos 6.122 mortes violentas de crianças e adolescentes no Brasil, além de 46.289 casos de estupro envolvendo crianças e adolescentes entre 0 e 19 anos (Reinach, 2020, p. 226), sem considerar a subnotificação e casos de violências não reportados, uma vez que a pandemia também trouxe uma outra dinâmica nas relações, agravada pelo confinamento de muitas vítimas junto a seus agressores.

Outro problema a ser abordado durante a pandemia, que tem relação direta com o isolamento e a proibição de serviços não essenciais de funcionarem normalmente é o fator desemprego, conforme apontam Mito e Raichelis (2020), subitamente milhões de pessoas no Brasil ficaram sem emprego, sem poder realizar qualquer tipo de atividade com remuneração, sem acesso imediato a benefícios assistenciais e, portanto, colocadas em situações de violação de direitos.

Esse cenário de aprofundamento das desigualdades sociais repercutiu diretamente no trabalho do/a assistente social no PAEFI/CREAS, ao ampliar e deixar ainda mais complexas as demandas atendidas, exigindo intervenções cada vez mais intensas e qualificadas em um contexto de recursos institucionais limitados e de precarização das condições de trabalho.

Essa breve contextualização e os dados acima referenciados sobre violência doméstica, sexual e infantojuvenil (Bueno et al., 2021; Reinach, 2020) evidenciam a importância do atendimento e acompanhamento realizado nos CREAS, especialmente pelas equipes do PAEFI, uma vez que estes têm seu campo de intervenção a violação de direitos, sejam eles de qualquer natureza. Vislumbrando este contexto, a assistência social é reconhecida como serviço público essencial, conforme o Decreto Federal nº 10.282/2020, o que implicou a manutenção dos serviços e a intensificação das responsabilidades profissionais, além de novos desafios, consolidando-se como linha de frente na atuação durante a pandemia, e demonstrou sua importância no contexto geral de crises, tanto de saúde como econômicas:

Art. 3º As medidas previstas na Lei nº 13.979, de 2020, deverão resguardar o exercício e o funcionamento dos serviços públicos e atividades essenciais a que se refere o § 1º. São serviços públicos e atividades essenciais aqueles indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, assim considerados aqueles que, se não atendidos, colocam em perigo a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população, tais como: I - assistência à saúde, incluídos os serviços médicos e hospitalares; **II - assistência social e atendimento à população em estado de vulnerabilidade;** III - atividades de segurança pública e privada, incluídas a vigilância, a guarda e a custódia de presos (Brasil, 2020, p. 01).

A reorganização dos serviços socioassistenciais constituiu-se como um dos primeiros desafios enfrentados no período pandêmico. Nesse contexto, diversas normativas foram emitidas pelos entes federados, como as Portarias do Ministério da Cidadania que regulamentaram o funcionamento dos serviços do SUAS durante a pandemia, além de orientações técnicas e notas do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) e do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), que trataram da continuidade dos atendimentos essenciais e da reorganização das atividades presenciais e remotas. Tais normativas, somadas às orientações locais dos municípios e estados, impactaram diretamente a organização do trabalho profissional, inclusive no que se refere às condições de afastamento, uma vez que muitos/as trabalhadores/as foram considerados/as essenciais, não

sendo autorizados/as a se afastar das atividades laborais, nem a solicitar, em diversos casos, o adiamento de férias e licenças.

A atuação do/a assistente social no PAEFI/CREAS durante a pandemia de COVID-19 foi marcada pela necessidade de reorganizar o exercício profissional frente a um cenário de uma grande crise sanitária, social e econômica. Com a adoção das medidas de isolamento social, as unidades precisaram suspender atividades coletivas e reformular seus processos de trabalho, recorrendo, sempre que possível, ao teleatendimento como estratégia para garantir a continuidade do acompanhamento às famílias e indivíduos em situação de violação de direitos. Nesse processo, os/as profissionais passaram a utilizar chamadas telefônicas, aplicativos de mensagens instantâneas e outros recursos tecnológicos para orientar os usuários e viabilizar o acesso a benefícios e serviços socioassistenciais (CFESS, 2020)

Entretanto, conforme orientações do conjunto CFESS/CRESS (2020), o uso dessas tecnologias deveria ocorrer de forma excepcional, considerando os limites éticos e técnicos do trabalho profissional e ainda que algumas atividades pudessem ser realizadas por meio do teletrabalho, outras, como estudo social⁹ e parecer social¹⁰, exigiram a manutenção do atendimento presencial, ampliando os riscos à saúde dos trabalhadores e da população usuária:

Por isso, nesse momento de pandemia, muitos/as profissionais não tiveram autorização para se ausentar do trabalho. Pelo contrário, a maioria das secretarias estaduais e municipais, bem como os Ministérios da Saúde e da Cidadania, têm emitido orientações para adiamento das férias e licença prêmio dos/as trabalhadores/as (CFESS, 2020, p. 02).

Ainda conforme orienta o próprio CFESS, na cartilha “CFESS Manifesta: Os impactos do Coronavírus no trabalho do/a assistente social” (2020), que os assistentes sociais tentassem negociar coletivamente junto às suas chefias possíveis revezamentos e ou escalas de trabalho, como medida para tentar evitar aglomeração nos espaços sócio-ocupacionais. Ainda conforme observado na citação acima, as medidas de negociações se demonstraram ineficazes.

Esse contexto trouxe desafios éticos significativos aos/às assistentes

⁹ O estudo social é um instrumento técnico do assistente social que consiste na análise da realidade de indivíduos ou famílias, por meio de entrevistas, visitas domiciliares e análise documental, subsidiando a elaboração de pareceres e a tomada de decisões nas políticas sociais (CFESS, 2010).

¹⁰ O parecer social é um instrumento técnico do assistente social que apresenta uma análise fundamentada da situação social estudada, contendo avaliação e manifestação profissional sobre a demanda apresentada, subsidiando decisões no âmbito das políticas sociais e do sistema de garantia de direitos (CFESS, 2010).

sociais, especialmente no que se refere à conciliação entre as orientações sanitárias e o cumprimento do Código de Ética Profissional, o que mostra uma contradição central vivenciada pelos/as assistentes sociais: embora a Assistência Social tenha sido reconhecida formalmente como serviço essencial, as condições concretas de trabalho não acompanharam esse reconhecimento, aprofundando processos de precarização já existentes, especialmente no que se refere à exposição ao risco, à ausência de proteção adequada e à intensificação da jornada de trabalho. De um lado, assistentes sociais tendo que optar por restringir os atendimentos presenciais e algumas dinâmicas, a fim de evitar aglomeramentos devido às restrições sanitárias e do outro continuar com os atendimentos aos usuários no intuito de garantir as devidas orientações para o acesso a proteção das famílias e indivíduos.

A reorganização do trabalho, embora tenha diminuído em alguns casos a participação efetiva do assistente social no dia a dia de trabalho presencial, por outro lado evidenciou a precarização do trabalho desses mesmos trabalhadores, expressa na ausência de equipamentos institucionais adequados, na falta de infraestrutura tecnológica — como acesso à internet e aparelhos celulares institucionais — e na necessidade de utilização de recursos próprios para viabilizar o atendimento remoto, diante da omissão da gestão pública em fornecer os meios necessários para o exercício profissional, o que impacta diretamente na questão do sigilo profissional das informações trocadas entre profissional e público, conforme estabelecido em código de ética da profissão (Sampaio; Barbosa, 2021).

Isso se tornou ainda mais evidente quando se observa que, em diversos estados e municípios brasileiros, os trabalhadores da assistência social não foram incluídos de forma imediata nos grupos prioritários de vacinação contra a COVID-19, mesmo em um contexto de aprofundamento das expressões da questão social. Soma-se a isso a insuficiência, ou mesmo inexistência, de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), o que expôs cotidianamente esses profissionais a riscos elevados de contaminação (Ize; Gomes, 2021).

Tal realidade revela uma contradição expressiva: embora a política de assistência social tenha mantido funcionamento contínuo e presencial desde o início da pandemia, seus trabalhadores permaneceram desprotegidos em um cenário marcado pelo aumento da pauperização, do desemprego e da insegurança alimentar (CFESS, 2020). Soma-se a esse quadro o aumento expressivo da

complexidade das situações de violação de direitos acompanhadas pelo PAEFI durante o período pandêmico. O confinamento doméstico, associado ao agravamento das condições socioeconômicas, contribuiu para a intensificação das tensões familiares, tornando mulheres, crianças e adolescentes, idosos e pessoas com deficiência ainda mais vulneráveis a diferentes formas de violência. No cotidiano do trabalho, destacaram-se situações de violência sexual, negligência, violência física e psicológica, exigindo intervenções cada vez mais qualificadas e articulação com a rede de proteção (Vieira; Ananias; Souza, 2020).

Ainda neste contexto, o trabalho em rede constituiu-se como um dos principais desafios enfrentados no período, uma vez que os serviços das áreas da saúde, educação, justiça e segurança pública também operavam de forma restrita ou remota, dificultando a comunicação e a efetivação das medidas de proteção. Nesse cenário, a atuação do/a assistente social no PAEFI não se restringiu ao atendimento emergencial, mas buscou reafirmar a projeto ético-política da profissão, orientada para a defesa e a viabilização do acesso aos direitos sociais em um contexto marcado pelo desfinanciamento das políticas públicas e pelo aprofundamento das desigualdades sociais. (Silva, 2022).

O aumento expressivo da demanda por benefícios eventuais incidiu diretamente sobre o trabalho do/a assistente social no PAEFI/CREAS, especialmente no que se refere aos auxílios relacionados à vulnerabilidade temporária, como alimentação, cestas básicas e suporte emergencial em situações de insegurança de renda e moradia. Tal cenário relaciona-se ao agravamento da crise econômica durante a pandemia de COVID-19, período em que o Brasil registrou uma taxa média de desemprego de 13,5% em 2020, atingindo aproximadamente 13,4 milhões de pessoas desocupadas, segundo dados do IBGE (2021). Esse contexto foi marcado pela intensificação do desemprego e pela precarização das relações de trabalho, inclusive no setor informal, fortemente impactado pelas medidas de isolamento social. Como consequência, observou-se o aumento das situações de vulnerabilidade social, resultando em maior sobrecarga profissional, ampliação das demandas institucionais e tensionamentos ético-políticos no cotidiano do trabalho, somados aos limites materiais e estruturais para a efetivação dos direitos socioassistenciais.

3.2 CONSIDERAÇÕES SOBRE A ATUAÇÃO PROFISSIONAL FRENTE ÀS VIOLAÇÕES DE DIREITO INFANTOJUVENIL NO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) NO PERÍODO DE 2020-2022 : O QUE EVIDENCIA A LITERATURA PRODUZIDA

De acordo com o documento elaborado pelo conjunto CFESS/CRESS (2011), Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social, o trabalho profissional é regulamentado por direitos e deveres que, na maioria das vezes, extrapolam os instrumentos jurídicos que normatizam as políticas. No caso dos assistentes sociais, o Código de Ética Profissional de 1993 estabelece direitos e deveres que os profissionais devem incorporar no âmbito da política social na qual estão inseridos, materializando seu espaço sócio-ocupacional.

Desse modo, os Parâmetros estabelecem que constituem direitos do assistente social, conforme o Art. 2º do Código de Ética Profissional (CFESS, 2011, p. 16-17):

Art. 2º - Constituem direitos do/a assistente social:

a) garantia e defesa de suas atribuições e prerrogativas, estabelecidas na Lei de Regulamentação da Profissão e dos princípios firmados neste Código; b) livre exercício das atividades inerentes à profissão; c) participação na elaboração e gerenciamento das políticas sociais, e na formulação e implementação de programas sociais; d) inviolabilidade do local de trabalho e respectivos arquivos e documentação, garantindo o sigilo profissional; e) desagravo público por ofensa que atinja a sua honra profissional; f) aprimoramento profissional de forma contínua, colocando-o a serviço dos princípios deste Código; g) pronunciamento em matéria de sua especialidade, sobretudo quando se tratar de assuntos de interesse da população; h) ampla autonomia no exercício da profissão, não sendo obrigado a prestar serviços profissionais incompatíveis com as suas atribuições, cargos ou funções; i) liberdade na realização de seus estudos e pesquisas, resguardados os direitos de participação de indivíduos ou grupos envolvidos em seus trabalhos (CFESS, 2011, p. 16-17).

Quanto aos deveres destes profissionais, o Art. 3º do mesmo Código estabelece o seguinte: a) desempenhar as atividades com eficiência e responsabilidade, observando a legislação vigente; b) utilizar seu número de registro no Conselho Regional no exercício da profissão, c) abster-se de práticas que caracterizem a censura, o cerceamento da liberdade ou o policiamento dos comportamentos; e d) participar em programas de socorro à população em situação de calamidade pública (CFESS, 2011, p. 17-18).

Nesse sentido, a cartilha recomenda que a atuação do assistente

social na política de Assistência Social deve superar perspectivas funcionalistas¹¹ e conservadoras¹² que individualizam as expressões da questão social. Traz ainda, que a profissão demanda uma atuação crítica, totalizante e fundamentada na compreensão dos determinantes das desigualdades sociais, sejam socioeconômicos como desemprego, precarização do trabalho e desigualdade de renda, sejam culturais, como racismo estrutural, desigualdade de gênero e estigmatização da pobreza, cabendo ao profissional desenvolver essa análise, identificando as condições de vida da população e as respostas oferecidas pelo Estado e pela sociedade civil, bem como, fortalecer a organização e a luta dos trabalhadores pela garantia de direitos. Também é papel do assistente social construir estratégias coletivas de intervenção e pressionar o Estado pela ampliação dos recursos e políticas necessárias à efetivação dos direitos sociais.

Nesse contexto é que se apresentam as competências e atribuições profissionais, as quais materializam-se no cotidiano de trabalho, combinado aos princípios éticos, políticos e técnicos da profissão, que orientam a atuação do assistente social nos diferentes espaços sócio-ocupacionais. Essas competências são divididas pela cartilha em gerais e específicas, trazendo, no âmbito geral, referência à formação teórico-crítica necessária à compreensão da realidade social e das expressões da questão social, o que envolve a análise de processos históricos, sociais e econômicos que atravessam a sociedade brasileira, bem como a identificação das demandas sociais e das possibilidades de intervenção profissional (CFESS, 2011, p. 18-19). Já no que diz respeito às competências e atribuições específicas, entram as formas concretas de intervenção profissional no âmbito das políticas públicas: ações individuais e coletivas, planejamento e execução de serviços, produção de estudos e pesquisas, além de atividades de mobilização, orientação e socialização de informações acerca de direitos e políticas públicas (CFESS, 2011, p. 19-20).

A literatura produzida entre os anos de 2020 e 2022 permite

¹¹ Funcionalismo é uma perspectiva teórica da sociologia que compreende a sociedade como um sistema integrado de partes interdependentes que cumprem funções para a manutenção da ordem social. No Serviço Social, essa matriz teórica é criticada por reduzir as contradições sociais à ideia de equilíbrio e ajuste social, sendo problematizada no processo de renovação crítica da profissão (Netto, 1992).

¹² O conservadorismo no Serviço Social refere-se à permanência de práticas profissionais alinhadas à manutenção da ordem social vigente, marcadas por abordagens moralizantes, individualizantes e de adaptação dos sujeitos às desigualdades sociais. Essa perspectiva é criticada na produção teórica crítica da profissão por se contrapor ao projeto ético-político do Serviço Social brasileiro (Iamamoto, 1992).

aprofundar a análise das violações de direitos infantojuvenis no contexto da pandemia de COVID-19, evidenciando como esse período intensificou expressões históricas da questão social que incidem diretamente sobre crianças e adolescentes. Diferentemente do capítulo anterior, que se dedicou à análise dos impactos da pandemia sobre a organização e as condições do trabalho profissional no âmbito do PAEFI/CREAS, esta seção se concentra na compreensão das formas assumidas pelas violações de direitos infantojuvenis, bem como nos limites apresentados pelo sistema de garantia de direitos¹³ no enfrentamento dessas situações que por sua vez, incidem diretamente sobre a atuação profissional dentro do espaço analisado.

Essa delimitação visa demonstrar que as violações observadas no período não constituem eventos excepcionais, mas expressões agravadas de determinações estruturais já presentes na sociedade brasileira, cujos efeitos foram potencializados no contexto pandêmico, revelando os limites históricos das políticas de proteção social e da atuação do assistente social.

Os estudos e documentos sistematizados no Quadro 3 foram selecionados a partir de uma pesquisa de natureza bibliográfica e documental, contemplando produções científicas, relatórios institucionais, notas técnicas e documentos oficiais publicados entre os anos de 2020 e 2022, período correspondente à fase aguda da pandemia de COVID-19. A seleção foi orientada pela pertinência temática em relação às violações de direitos infantojuvenis e à atuação da Proteção Social no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), especialmente na Proteção Social Especial e no trabalho desenvolvido no CREAS/PAEFI.

Para fins de organização e interpretação, os materiais foram posteriormente sistematizados e analisados com base em categorias temáticas que emergem da literatura, tais como violências, precarização do trabalho, reorganização dos serviços socioassistenciais e impactos socioeconômicos da pandemia, possibilitando a articulação entre diferentes perspectivas teóricas sobre o fenômeno estudado.

¹³ O Sistema de Garantia de Direitos (SGD) é um conjunto articulado de instituições, políticas públicas e atores sociais responsáveis por assegurar a efetivação dos direitos de crianças e adolescentes, conforme previsto no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). O sistema organiza-se em três eixos de atuação — promoção, defesa e controle social — envolvendo órgãos como o Conselho Tutelar, Ministério Público, Judiciário, Assistência Social, Saúde, Educação e demais políticas públicas, com o objetivo de garantir a proteção integral e a efetivação dos direitos humanos (Brasil, 1990; CONANDA, 2006).

Quadro 3 – Síntese dos trabalhos e documentos analisados sobre violações de direitos infantojuvenis e atuação da proteção social no contexto da pandemia (2020–2022)

Autor(es) / Ano	Tipo de publicação	Objeto central	Principais contribuições para a análise
Aranha; Bronzo (2021)	Artigo científico	Sistemas de proteção social na pandemia	Evidencia aumento da fome, suspensão de políticas educacionais e fragilidade dos sistemas de proteção frente a informalidade e à desigualdade.
Behring; Boschetti (2021)	Livro / artigos	Crise do capital e neoliberalismo	Fundamenta a compreensão estrutural do agravamento das desigualdades e do desfinanciamento das políticas sociais no contexto pandêmico
Brasil (2020)	Documento institucional (SNAS/MDS)	Atuação da Proteção Social Especial do SUAS na pandemia	Evidencia a reorganização dos serviços essenciais, a adoção de atendimentos remotos e o aumento das violências domésticas, apontando limites operacionais e necessidade de protocolos sanitários
CFESS (2020a)	Documento institucional	Impactos do coronavírus no trabalho profissional	Evidencia ausência de EPIs/EPCs, intensificação da carga horária e expansão do teletrabalho, problematizando o sigilo e as condições éticas do atendimento
CFESS (2020b)	Documento institucional	Posicionamento ético-político da profissão	Analisa o agravamento das desigualdades, o controle da força de trabalho e a necessidade de normatizações excepcionais durante a pandemia
Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2021)	Relatório	Violência contra crianças e adolescentes	Apresenta dados empíricos sobre tipologias de violência, perfil dos autores e concentração das violações no espaço doméstico
Ize; Gomes (2021)	Trabalho de Conclusão de Curso	Exercício profissional do assistente social	Destaca os desafios enfrentados pelos assistentes sociais na manutenção do atendimento e

		na proteção social nos municípios de Foz do Iguaçu e Medianeira-PR	vínculo com os usuários do SUAS, a adaptação ao trabalho remoto, sobrecarga profissional e a intensificação das demandas por serviços de proteção social durante a pandemia.
Mioto; Raichelis (2020)	Artigo científico	Assistência social na pandemia	Fundamenta a análise crítica sobre o desmonte da seguridade social, a focalização das políticas e a substituição de direitos por respostas assistencialistas
Reinach (2020)	Artigo científico	Violência doméstica na pandemia	Analisa o aumento da violência intrafamiliar e os processos de invisibilização e subnotificação durante o isolamento social
Sampaio; Barbosa (2021)	Relato técnico-reflexivo	Intervenção profissional no PAEFI	Evidencia ausência de equipe mínima, falta de equipamentos institucionais e uso de recursos próprios dos profissionais, além do aumento das violências intrafamiliares
Silva (2020)	Relato de experiência	Atuação do CREAS durante a pandemia	Analisa a sobrecarga de trabalho, a carência de recursos humanos, a subnotificação de casos e os impactos do fechamento das escolas na identificação das violações
Silva; Oliveira (2020)	Nota Técnica (Ipea)	Proteção de crianças e adolescentes durante a pandemia da Covid-19	Analisa as consequências da pandemia sobre crianças e adolescentes e aponta medidas necessárias para o enfrentamento, destacando impactos na proteção social, aumento de vulnerabilidades e recomendações para políticas públicas.
UNICEF (2021)	Relatório de pesquisa	Impactos primários e secundários da COVID-19	Apresenta dados sobre insegurança alimentar, exclusão digital, queda de renda domiciliar e impactos na saúde mental de crianças e adolescentes

Vieira; Ananias; Souza (2020)	Artigo científico	Atuação do assistente social na pandemia	Discute precarização dos vínculos, falta de EPIs, dilemas éticos no teletrabalho e intensificação das desigualdades sociais
-------------------------------	-------------------	--	---

Fonte: Elaboração própria com base na bibliografia pesquisada.

Os estudos e documentos analisados indicam que as medidas de isolamento social, embora necessárias do ponto de vista sanitário, contribuíram para o agravamento das violências no interior dos domicílios, ao mesmo tempo em que dificultaram sua identificação e notificação. A literatura aponta que o espaço doméstico concentrou grande parte das ocorrências registradas, evidenciando a família como um espaço marcado por contradições, no qual coexistem práticas de cuidado e situações de violação de direitos (Silva, 2020). Nesse contexto, pais e mães aparecem como os principais autores das violações, seguidos por padrastos e madrastas, o que impõe desafios significativos às intervenções realizadas no âmbito da proteção social especial. (Silva, 2020). Essa centralidade da família como principal locus das violações exige problematizar abordagens que a responsabilizam de forma isolada, desconsiderando as condições materiais, sociais e simbólicas que atravessam a vida cotidiana das famílias atendidas pelo CREAS e PAEFI, sob pena de reforçar leituras moralizantes e descontextualizadas da violação de direitos (Lima Sobrinho, 2024).

No cotidiano dos Centros de Referência Especializado de Assistência Social, a literatura identifica como mais recorrentes as situações de violência sexual, negligência, violência física e psicológica, trabalho infantil e abandono. (Silva, 2020). Tais violações apresentam elevado grau de complexidade, uma vez que envolvem crianças e adolescentes em situação de dependência material, emocional e social em relação aos seus responsáveis, crianças e adolescentes estas que ainda não tem o discernimento e muitas vezes demoram ou nem chegam a entender que estão sofrendo qualquer tipo de violência em casos que acabam sendo excluídos das estatísticas. Levando em consideração a atuação profissional do assistente social nessas questões, a pandemia ainda traz um grande desafio, o da criação de vínculo, aqui o isolamento social e os atendimentos, muitas vezes de forma remota, dificultam essa aproximação, e muitas vezes um relato espontâneo que aconteceria em um acompanhamento presencial, não se faz

presente.

Esses aspectos demonstram que a intervenção institucional não pode se limitar a respostas pontuais e caráter imediato, exigindo ações contínuas e articuladas no âmbito do sistema de garantia de direitos, capazes de considerar as múltiplas determinações, o contexto social e as relações sociais que produzem e reproduzem essas situações, o que foi agravado durante o período pandêmico.

Outro elemento amplamente discutido refere-se à subnotificação das violações de direitos infantojuvenis durante o período pandêmico (Sampaio; Barbosa, 2021). Em larga escala esse fator se deve ao isolamento social, onde vítimas e agressores, muitas vezes acabavam tendo que conviver confinados em uma mesma residência, o que dificulta a devida notificação e a tomada das ações necessárias.

O fechamento das escolas e a suspensão das atividades presenciais comprometeram um dos principais canais de identificação e denúncia dessas situações, considerando o papel historicamente desempenhado pela escola na proteção de crianças e adolescentes (Silva, 2020).

Muitos autores destacam que a redução dos registros formais não correspondeu à diminuição das violações, mas à ampliação das dificuldades de acesso aos mecanismos institucionais de proteção. Nesse sentido, a subnotificação não pode ser compreendida apenas como falha administrativa ou ausência de denúncia, mas como expressão da fragilização dos dispositivos públicos de proteção, que, ao serem interrompidos ou reduzidos, deixaram crianças e adolescentes ainda mais expostos à violência (Silva; Oliveira, 2020).

No que diz respeito ao atendimento institucional, os estudos reconhecem o CREAS como equipamento central no enfrentamento das violações de direitos infantojuvenis, especialmente por meio do PAEFI (Brasil, 2020). Entretanto, a bibliografia pesquisada evidencia os limites da capacidade de resposta do serviço diante do aumento da complexidade e da gravidade das demandas, revelando tensões entre as atribuições institucionais do CREAS e as condições concretas de funcionamento do sistema de garantia de direitos no período analisado (Vieira; Ananias; Souza, 2020). Tal cenário revela que, embora o CREAS ocupe posição estratégica na proteção social especial, sua atuação encontra limites que não se resolvem apenas no âmbito da gestão local ou do trabalho técnico, estando

diretamente relacionados ao subfinanciamento das políticas sociais e à fragmentação das respostas estatais, sucateamento das políticas públicas, características do avanço do neoliberalismo no Brasil (Behring; Boschetti, 2011).

As estratégias adotadas para o acompanhamento das famílias também são problematizadas nos estudos analisados. As mudanças nos formatos de atendimento impactaram diretamente o acesso das famílias aos serviços socioassistenciais, especialmente em contextos marcados pela precariedade das condições de vida. A exclusão digital de parte significativa da população usuária constituiu-se como um obstáculo relevante à efetividade das ações do PAEFI, limitando o alcance das intervenções junto a crianças e adolescentes em situação de violação de direitos (Sampaio; Barbosa, 2021). Esse elemento evidencia que as respostas institucionais implementadas no período foram insuficientes para garantir o acesso universal aos serviços, aprofundando desigualdades já existentes entre os territórios e os usuários da política de assistência social.

A literatura aponta ainda que as violações de direitos de crianças e adolescentes não podem ser vistas de forma isolada do agravamento das condições socioeconômicas vivenciado durante a pandemia. A redução da renda domiciliar, o aumento do desemprego e a intensificação da pobreza (UNICEF, 2021) ampliaram as vulnerabilidades sociais das famílias, contribuindo para o aumento das tensões no ambiente doméstico e para a exposição de crianças e adolescentes a situações de risco social ¹⁴(Silva; Oliveira, 2020).

Nesse cenário, a insegurança alimentar assume centralidade como uma das expressões mais graves da violação de direitos, pois a fome é precursora de outros tipos de violações, trazendo para o núcleo familiar a incerteza e o desespero e acaba sendo frequentemente associada às situações acompanhadas pelos serviços socioassistenciais. A presença recorrente da fome nas trajetórias dessas famílias evidencia que a violação de direitos infantojuvenis não se restringe a atos de violência direta, mas se manifesta também pela negação de condições básicas de reprodução da vida, reafirmando a indivisibilidade dos direitos sociais (UNICEF, 2021).

¹⁴ O risco social refere-se à possibilidade de ocorrência de situações que comprometam a integridade, a convivência familiar e comunitária e o acesso a direitos de indivíduos e famílias, decorrentes de fatores como pobreza, violência, negligência, exclusão social e fragilização de vínculos. No âmbito da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), está relacionado às situações que demandam intervenção da proteção social básica e especial, conforme o nível de agravamento das vulnerabilidades vivenciadas (Brasil, 2004).

Por fim, a análise da produção acadêmica do período permite refletir que a intensificação das violações de direitos de crianças e adolescentes durante a pandemia não pode ser atribuída exclusivamente à crise sanitária, devendo ser compreendida como resultado de um processo mais amplo de fragilização das políticas sociais, aprofundamento das desigualdades estruturais e da crise econômica que vigorava concomitantemente no país, principalmente entre os anos 2019 a 2022. A literatura evidencia que a capacidade de resposta do sistema de garantia de direitos mostrou-se insuficiente frente ao aumento das violações entre 2020 e 2022, resultando em dificuldades de articulação da rede de proteção e de garantia de direitos, fragmentação dos atendimentos e limitações na efetivação das medidas de proteção.

Esses limites impactaram diretamente a garantia da proteção integral de crianças e adolescentes, sobretudo nos territórios marcados por maiores índices de pobreza e desigualdade social e em grupos que historicamente são mais vulneráveis, como pessoas negras, mulheres, idosos e pessoas com deficiência. Reafirma-se a importância do CREAS, do PAEFI, dos assistentes sociais e das equipes de referência desses equipamentos, atuando como linha de frente no período pandêmico, ao mesmo tempo se explicitam os limites estruturais dessas instituições e da política pública de assistência social no contexto do capitalismo contemporâneo, principalmente sob o ataque constante das políticas neoliberais as políticas públicas como um todo.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar a atuação profissional do assistente social no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), desenvolvido nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), durante o período da pandemia de COVID-19, com ênfase nas demandas relacionadas às violações de direitos de crianças e adolescentes. Para tanto, foi contextualizado historicamente a constituição da Política de Assistência Social no Brasil, compreender os impactos da pandemia sobre a organização do trabalho profissional no âmbito do PAEFI/CREAS e analisar as principais violações de direitos identificadas na literatura produzida entre os anos de 2020 e 2022, principalmente no que diz respeito a crianças e adolescentes.

Ao longo da pesquisa, foi possível compreender que a Política de Assistência Social representa uma importante conquista da classe trabalhadora e da sociedade brasileira, especialmente após sua consolidação como política pública integrante do tripé Seguridade Social a partir da Constituição Federal de 1988. A criação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) possibilitou a ampliação da proteção social e o fortalecimento de mecanismos voltados à promoção de acesso à direitos da população em situação de vulnerabilidade e risco social bem como trouxe diretrizes e normas relacionadas ao funcionamento, financiamento e exercício da profissão nos mais variados espaços sócio-ocupacionais.

Entretanto, a efetivação dessa política e a atuação profissional ocorrem em meio às contradições inerentes à sociedade capitalista, marcada por profundas desigualdades sociais e por recorrentes processos de restrição de direitos. Conforme discutido ao longo do trabalho, as transformações decorrentes do avanço das políticas neoliberais, associadas ao desfinanciamento das políticas públicas e à precarização das condições de trabalho, têm produzido impactos significativos sobre a capacidade do Estado em responder às demandas sociais e garantir proteção à população usuária dos serviços socioassistenciais.

Nesse contexto, a pandemia de COVID-19 evidenciou e aprofundou

essas restrições, que culminaram com a ampliação das expressões da questão social já presentes na realidade brasileira. O aumento do desemprego, da insegurança alimentar e das vulnerabilidades sociais contribuiu para a intensificação de situações de violência e violação de direitos, afetando especialmente crianças e adolescentes, e grupos historicamente oprimidos. Ao mesmo tempo, as medidas de isolamento social e a reorganização dos serviços públicos dificultaram a identificação, o acompanhamento e o encaminhamento de casos, tornando ainda mais complexa a atuação dos profissionais inseridos na rede de proteção social.

No que se refere ao problema de pesquisa, conclui-se que a atuação profissional do assistente social no âmbito do PAEFI/CREAS durante a pandemia foi marcada por inúmeros desafios, mas também por estratégias de resistência e reinvenção profissional. Os assistentes sociais precisaram reorganizar seus processos de trabalho para assegurar a continuidade dos atendimentos e acompanhamentos, recorrendo, em muitos casos, ao uso de recursos tecnológicos e a novas formas de contato com os usuários. Contudo, esse processo ocorreu em um cenário permeado pela ampliação das demandas sociais, pela insuficiência de recursos institucionais, pela sobrecarga de trabalho e pelas limitações impostas pelo contexto sanitário.

A pesquisa permitiu identificar que os desafios enfrentados pelos profissionais não estavam relacionados exclusivamente à pandemia, mas também às fragilidades estruturais historicamente presentes na Política de Assistência Social. Dessa forma, a crise sanitária atuou como um elemento que potencializou dificuldades já existentes, evidenciando limites relacionados ao financiamento, à estrutura dos serviços e às condições de trabalho dos profissionais do SUAS.

Por outro lado, também foi possível observar a relevância do trabalho desenvolvido pelo assistente social no âmbito da Proteção Social Especial de Média Complexidade. O CREAS e o PAEFI reafirmaram sua importância como espaços fundamentais para o acolhimento, acompanhamento e defesa dos direitos de indivíduos e famílias em situação de violação de direitos. Nesse processo, destacaram-se a articulação intersetorial, o trabalho em rede, o compromisso com os princípios ético-políticos da profissão e a defesa intransigente dos direitos humanos como elementos centrais para a intervenção profissional.

Além disso, a análise das violações de direitos de crianças e

adolescentes evidenciou a necessidade de compreendê-las para além das dinâmicas familiares imediatas. Tais situações estão diretamente relacionadas às condições objetivas de vida da população e às múltiplas expressões da questão social, exigindo respostas que ultrapassem ações pontuais e contemplem o fortalecimento das políticas públicas, da proteção social e dos mecanismos de garantia de direitos.

Dessa forma, considera-se que os objetivos propostos foram alcançados parcialmente, uma vez que a pesquisa, de natureza bibliográfica e documental, possibilitou compreender os impactos da pandemia sobre a atuação profissional do assistente social no PAEFI/CREAS e identificar os principais desafios enfrentados no acompanhamento de situações de violação de direitos durante esse período, contudo, tais resultados decorrem predominantemente de inferências teóricas fundamentadas na literatura consultada, mais do que de evidências empíricas diretas. Ainda assim, os achados reforçam a importância da Assistência Social enquanto política pública essencial para a garantia de direitos e para o enfrentamento das desigualdades sociais, especialmente em contextos de crise e agravamento das vulnerabilidades.

Como limitação deste estudo, destaca-se o fato de a pesquisa ter sido desenvolvida exclusivamente por meio de levantamento bibliográfico e documental, não contemplando a realização de pesquisa de campo junto aos profissionais atuantes nos CREAS ou aos usuários dos serviços socioassistenciais. Ressalta-se ainda que o recorte temporal escolhido corresponde ao período inicial e emergencial da pandemia de COVID-19, quando a produção científica sobre seus impactos ainda se encontrava em processo de consolidação, sendo que análises mais sistematizadas e avaliativas se intensificaram em produções nos anos seguintes. Embora a literatura analisada tenha possibilitado uma compreensão do objeto investigado, a ausência de dados empíricos limita o aprofundamento das experiências concretas vivenciadas pelos assistentes sociais durante a pandemia e das especificidades presentes nos diferentes contextos territoriais.

Nesse sentido, sugere-se que pesquisas futuras possam aprofundar a temática por meio de estudos de campo, entrevistas, grupos focais ou relatos de experiência envolvendo profissionais do PAEFI/CREAS, de modo a ampliar a compreensão sobre os impactos da pandemia no exercício profissional e sobre os

desafios que permanecem no período pós-pandêmico. Além disso, a realização de estudos voltados à análise das estratégias de enfrentamento às violações de direitos de crianças e adolescentes, bem como das condições de trabalho dos profissionais do SUAS e dos efeitos das transformações recentes nas políticas sociais brasileiras.

Por fim, reafirma-se a importância da defesa e do fortalecimento das políticas públicas de proteção social, especialmente da Política de Assistência Social, enquanto direito de cidadania e dever do Estado. Em um contexto marcado pela intensificação das desigualdades sociais e pelas constantes ameaças aos direitos sociais, o trabalho do assistente social permanece fundamental para a garantia de direitos, para o fortalecimento da proteção social e para a construção de uma sociedade mais justa, democrática e comprometida com a dignidade humana.

REFERÊNCIAS

ARANHA, Adriana; BRONZO, Carla. Um olhar sobre a proteção social na América Latina frente à pandemia. **Cadernos PROLAM/USP – Brazilian Journal of Latin American Studies**. São Paulo, v. 20, n. 41, p. 99–126, jul./dez. 2021. ISSN 1676-6288.

BEHRING, Elaine Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social: fundamentos e história**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

BOSCHETTI, Ivanete Salete. A assistência no capitalismo contemporâneo e tensões no trabalho de assistentes sociais. In: **VII JORNADA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS**, 2015, São Luís/MA. Anais [...]. São Luís: UFMA, 2015.

BOSCHETTI, Ivanete; BEHRING, Elaine Rossetti. Assistência social na pandemia da covid-19: proteção para quem? **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 140, p. 66-83, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/Wbf86mT4vwX6HvnSyRy3kkD/>. Acesso em: 17 jun. 2025. DOI: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.238>.

BRASIL. **Atuação da Proteção Social Especial do SUAS durante a pandemia da Covid-19**. Brasília: Ministério da Cidadania, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2021. (Série De Olho na Cidadania).

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução nº 269, de 13 de dezembro de 2006. Aprova a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 26 dez. 2006. Disponível em: https://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2023/10/Norma_Operacional_RH-SUAS_2006.pdf. Acesso em: 28 jun. 2025.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 15 out. 2024.

BRASIL. Constituição (1988). Art. 194 da Constituição da República Federativa do Brasil. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 7 abr. 2025.

BRASIL. Constituição (1988). Art. 203 da Constituição Federal de 1988, com redação dada pela Emenda Constitucional nº 114, de 15 de dezembro de 2021. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 17 jun. 2025.

BRASIL. Constituição (1988). Art. 204 da Constituição da República Federativa do Brasil, com redação dada pela Emenda Constitucional nº 42, de 19 de dezembro de 2003. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 17 jun. 2025.

BRASIL. Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020. Regulamenta a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para definir os serviços públicos e as atividades essenciais. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 20 mar. 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10282.htm. Acesso em: 17 jun. 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências.** Brasília, DF: Presidência da República, 1993. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8662.htm>. Acesso em: 20 nov. 2024.

BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 8 dez. 1993. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm>. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL.. Ministério do Desenvolvimento Social. **Norma Operacional Básica do SUAS - NOB/SUAS 2012.** Brasília: MDS, 2012. Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS_2012.pdf>

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social - PNAS.** Brasília, DF: MDS, 2004. Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf>. Acesso em: 5 jan. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.** Brasília, DF: MDS, 2009. Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/resolucao_cnas_n109_%202009.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2025

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.** Reimpressão. Brasília, DF: MDS, 2014. Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990.** Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 16 jul. 1990.

BUENO, Samira; MARTINS, Juliana; PIMENTEL, Amanda; LAGRECA, Amanda; BARROS, Betina; LIMA, Renato Sérgio de, et al. **Visível e invisível: a vitimização de mulheres no Brasil.** 3. ed. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2021. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2021/06/relatorio-visivel-e-invisivel-3ed-2021-v3.pdf>. Acesso em: 21 set. 2025.

CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social: Uma crônica do salário.** 11. ed. Petrópolis: Vozes, 2013. 611 p.

CEPAL. **Panorama Social da América Latina 2020.** Santiago: CEPAL, 2020.

CNM – Confederação Nacional de Municípios. **Nota Técnica nº 002/2013 – Nova Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB/SUAS 2012.** Brasília, DF, 2013. Disponível em: <https://www.mpggo.mp.br/portal/arquivos/2013/07/23/11_17_57_97_Nota_T%C3%A9cnica_02_2013_NOB_SUAS_2012.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2025.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Serviço Social e pandemia da COVID-19: orientações à categoria.** Brasília: CFESS, 2020.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Teletrabalho e teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia.** Brasília: CFESS, 2020. Disponível em: <https://cfess.org.br/uploads/documento/22/Nota-teletrabalho-telepericia_cfess-final.pdf>. Acesso em: 22 jun. 2025.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Os impactos do coronavírus no trabalho do/a assistente social**. Brasília: CFESS, 2020. Disponível em: <https://www.cfess.org.br>. Acesso em: 17 jun. 2025.

CONSELHO NACIONAL DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE (CONANDA). **Resolução nº 113, de 19 de abril de 2006**. Dispõe sobre os parâmetros para a institucionalização e fortalecimento do Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente. Brasília, DF: CONANDA, 2006.

COUTO, Berenice Rojas et al. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2014.

DEMIER, Felipe. **Depois do golpe: a dialética da democracia blindada no Brasil**. Rio de Janeiro: Mauad X, 2017.

DI GIOVANNI, G. Sistemas de proteção social: uma introdução conceitual. In: OLIVEIRA, Marco Antônio de (Org.). **Reforma do Estado. Políticas de Emprego no Brasil**. Campinas, SP: Unicamp, 1998.

FALEIROS, Vicente de Paula. **A política social do Estado capitalista**. 8. ed. rev. São Paulo: Cortez, 2000.

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

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Renovação e conservadorismo no Serviço Social: ensaios críticos**. São Paulo: Cortez, 1992.2008.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. São Paulo: Cortez, 2007.

IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD Contínua**. Rio de Janeiro: IBGE, 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Desemprego em 2020 atinge média de 13,5% e é o maior já registrado na série histórica da PNAD Contínua**. Agência IBGE Notícias, Rio de Janeiro, 28 jan. 2021. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/30235-com-pandemia-20-estados-tem-taxa-media-de-desemprego-recorde-em-2020>. Acesso em: 29 jun. 2026.

IZE, Andressa Rosa; GOMES, Izabel Hemyly de Araujo. **O exercício profissional do assistente social na proteção social nos municípios de Foz do Iguaçu e Medianeira-PR durante a pandemia da Covid-19**. 2021. 78 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) — Instituto Latino-Americano de Economia, Sociedade e Política, Universidade Federal da Integração Latino-Americana, Foz do Iguaçu, 2021.

LIMA SOBRINHO, Jodeylson Islony de (org.). **Serviço social, direitos sociais e políticas sociais: limites e possibilidades profissionais**. Ponta Grossa: Atena, 2024. ISBN: 978-65-258-2949-4

MALLOW, Celso. **Previdência: A Seguridade Social no Brasil**. São Paulo: LTr, 2002.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2001.

MIOTO, Regina Célia Tamaso; RAICHELIS, Raquel. Serviço Social e pandemia: desafios e perspectivas. In: MOTA, Ana Elizabete et al. (Org.). **Pandemia e pandemônio no Brasil**. São Paulo: Editora Elefante, 2020. p. 273-284.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1992.

NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro; SAUER, Mariane. A efetividade da gestão social e a prática do assistente social na Proteção Social Especial de Média Complexidade. **Serviço Social e Saúde**, n. 19, p. 105-122, 2019.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia**. Brasília, DF: OPAS Brasil, 2020. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/news/11-3-2020-who-characterizes-covid-19-pandemic>. Acesso em: 29 jun. 2026.

REINACH, Sofia. **A violência contra crianças e adolescentes na pandemia: análise do perfil das vítimas**. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2020. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2021/07/13-a-violencia-contra-crianca-s-e-adolescentes-na-pandemia-analise-do-perfil-das-vitimas.pdf>. Acesso em: 20 set. 2025.

SAMPAIO, Fabianne Cristina Rodrigues; BARBOSA, Raquel de Lira. Reflexões e vivências da intervenção profissional do assistente social no serviço PAEFI durante o período de pandemia da COVID-19. In: **ANAIS DO V SERPINF E III SENPINF**. Brasília, DF: Editora PUCRS, 2021. p. -. ISBN 978-65-5623-100-6.

SANTOS, Wanderley Guilherme dos. Cidadania e Justiça: **A Política Social na Ordem Brasileira**. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1987.

SILVA, Simone Maria Batista da. **Desafios vivenciados pelo assistente social durante a pandemia por Covid-19: relato de experiência no CREAS Porto Velho-RO. 2022**. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Garantia dos Direitos e Política de Cuidados à Criança e ao Adolescente) — Universidade de Brasília, Brasília, 2022.

SILVA, Enid Rocha Andrade da; OLIVEIRA, Valéria Rezende de. **Proteção de crianças e adolescentes no contexto da pandemia da Covid-19: consequências e medidas necessárias para o enfrentamento (Nota Técnica n. 70 – Disoc)**. Brasília, DF: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), 2020. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/nota_tecnica/200516_notas_tecnicas_disoc_n_70.pdf. Acesso em: 29 jan. 2025.

UNICEF. **Impactos primários e secundários da COVID-19 em crianças e adolescentes**. Brasília: UNICEF, 2021.

VIEIRA, Lúcia Cristina dos Santos; ANANIAS, Adriana; SOUZA, Jéssica Aparecida de. A atuação do assistente social no contexto da pandemia da COVID-19. **Serviço Social em Perspectiva**, v. 4, n. 2, p. 1-20, 2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Notas iniciais: informação à imprensa sobre a COVID-19 – 11 de março de 2020**. Genebra: World Health Organization, 2020. Disponível em: <https://www.who.int/pt/news-room/speeches/item/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>. Acesso em: 29 jun. 2026.

YAZBEK, Maria Carmelita. **A questão social no Brasil: fundamentos históricos e teóricos**. São Paulo: Cortez, 2010.