



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

Eixo temático: Trabalho, Questão Social e Serviço Social

Sub-eixo: Transformações contemporâneas no mundo do trabalho e suas repercussões no trabalho profissional da e do assistente social

O SERVIÇO SOCIAL NA PANDEMIA DE *CORONAVIRUS DISEASE* (COVID-19): repercussões no Instituto de Previdência e Assistência do Município do Rio de Janeiro

MONICA DE JESUS CESAR ¹

RESUMO

Este texto aborda as repercussões da pandemia de *Coronavirus Disease* (Covid-19) no trabalho das assistentes sociais no Instituto de Previdência e Assistência do Município do Rio de Janeiro (Previ-Rio). Seu conteúdo tem por base a articulação acadêmico-institucional promovida pelo projeto de assessoria ao Serviço Social do Previ-Rio, que integra o Programa Prodocência da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ).

Palavras-chave: Serviço Social, Pandemia Covid-19, Previdência Social

ABSTRACT

This text addresses the repercussions of the Coronavirus Disease (Covid-19) pandemic on the work of social

¹ Professor com formação em Serviço Social. Universidade Do Estado Do Rio De Janeiro

workers at the Institute of Social Security and Assistance of the Municipality of Rio de Janeiro (Previ-Rio). Its content is based on the academic-institutional articulation promoted by the Previ-Rio Social Service advisory project, which is part of the Prodocência Program of the State University of Rio de Janeiro (UERJ).

Keywords: Social Service, Covid-19 Pandemic, Social Security

INTRODUÇÃO

Este texto trata das repercussões da pandemia de *Coronavirus Disease* (Covid-19) sobre o Serviço Social no Instituto de Previdência e Assistência do Município do Rio de Janeiro (Previ-Rio). O conteúdo tem por base as sistematizações propiciadas pela articulação acadêmico-institucional vinculada ao projeto de assessoria ao Serviço Social do Previ-Rio, que integra o Programa Prodocência da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ).

No final do ano de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi alertada sobre vários casos de pneumonia na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China. Foi detectado o surgimento de uma nova cepa de coronavírus que nunca havia sido identificada em seres humanos. Um mês depois, a OMS declarou que o surto do novo coronavírus era uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII). Em fevereiro, a OMS passou a usar oficialmente o termo Covid-19 para a síndrome respiratória aguda grave causada pelo novo vírus. Em março de 2020, a Covid-19 foi definida pela OMS como uma pandemia, devido a sua distribuição geográfica, atingindo várias regiões do mundo.

No Brasil, a primeira vítima foi uma mulher que morreu em São Paulo em 12 de março de 2020. Desde então, o Brasil ganhou destaque negativo com cerca de 34 milhões de casos e 680 mil mortes até o momento. O descaso, o negacionismo, a falta de uniformidade nas medidas de prevenção e controle, a demora na compra de vacinas, a prescrição de tratamento precoce ineficaz etc., levaram o Brasil para a maior tragédia epidemiológica de sua história.

A pandemia gerou para o Brasil e para o mundo, impactos sociais, econômicos, políticos, culturais sem precedentes na cronografia das epidemias. As medidas sanitárias de higienização, isolamento, distanciamento, bem como o luto das famílias e o próprio medo da morte alteraram toda a vida da população. Os efeitos deletérios da pandemia variam amplamente e incluem desde impactos na economia e no mercado de trabalho até as perdas de aprendizagem das crianças que ficaram fora da escola. A pandemia e, também, a forma parca e débil com que o governo brasileiro a encarou acentuaram ainda mais as históricas desigualdades

sociais no país, atingindo severamente os mais pobres e vulneráveis à exposição ao vírus, devido à falta de acesso à saúde e às precárias condições de vida.

Sem pretender aprofundar a discussão das questões sinteticamente assinaladas, este trabalho abordará as repercussões da pandemia sobre o trabalho do Serviço Social no Previ-Rio, com base em fontes secundárias e revisão bibliográfica. Para isso, o texto foi desenvolvido em três partes. A primeira trata do Serviço Social no Previ-Rio, a segunda expõe o trabalho do Serviço Social com a emergência da pandemia e a terceira discute as alterações processadas no trabalho do Serviço Social na fase pós-terceira onda, mediante o uso das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC).

1. O Serviço Social no Previ-Rio

O Instituto de Previdência e Assistência do Município do Rio de Janeiro (Previ-Rio) foi criado em 1987 com o objetivo de garantir o amparo previdenciário aos servidores municipais e seus dependentes e, também, assistência financeira e serviços. No Instituto, o projeto de implantação do Serviço Social foi elaborado em 1988. Nesse período, com a redemocratização do país, ocorria uma transformação nas práticas sociopolíticas e, também, a afirmação da Seguridade Social com a promulgação da Constituição de 1988.

No Previ-Rio, a ampliação dos direitos previdenciários e o aumento do atendimento aos segurados fizeram emergir demandas sociais, as quais os servidores administrativos não conseguiam responder. Assim, em 1989, foi implantado o Serviço Social, cujo objetivo era prestar toda forma de ajuda necessária ao usuário para que ele pudesse usufruir dos benefícios, seja na qualidade de segurado, dependente ou pensionista.

No Previ-Rio, o Serviço Social foi, gradativamente, estruturado através das regulamentações produzidas pela política previdenciária no Município do Rio de Janeiro, porém seguindo as tendências do Serviço Social no INSS. O Serviço Social legitimou sua atuação através de práticas primordiais ao funcionamento do Instituto, cujo caráter “racionalizador” e “educativo” colocou o profissional como um

“anteparo”, intermediando os recursos e as necessidades dos usuários, principalmente, no plantão de atendimentos, que constituiu uma das principais atividades do Serviço Social no Previ-Rio.

Nos anos 1980, com a restauração da democracia no Brasil e seus influxos no debate profissional, despontou no Serviço Social a perspectiva de estabelecer uma ruptura ética e ideopolítica com o conservadorismo, que alicerçou a construção de um projeto profissional pautado na articulação com os interesses da classe trabalhadora. (NETTO, 1994, p. 159-160).

A perspectiva de ruptura alcançou os profissionais do INSS que, em 1994, consolidaram essa direção com a elaboração da Matriz Teórico-Metodológica do Serviço Social na Previdência Social, expressando uma nova compreensão da Previdência Social (como integrante da Seguridade Social) e uma nova concepção de atuação na política previdenciária circunscrita nas novas bases ético-legais da profissão (Lei de Regulamentação da Profissão e Código de Ética de 1993). (YAZBEK, 2007, p. 124-125).

Nessa Matriz, o “novo paradigma” do Serviço Social na Previdência Social implicou a redefinição do método, pautado numa concepção histórico-dialética, capaz de nortear o processo de conhecimento e de intervenção na realidade, com vistas à sua transformação. Parte-se da realidade concreta para produzir uma interpretação crítica, que subsidia o processo pedagógico junto aos usuários dos serviços, sob um viés emancipador. Este “novo paradigma” define as ações em três campos prioritários: 1) socialização das informações previdenciárias; 2) ações de fortalecimento do coletivo; 3) assessoria. Para a realização destas ações, sob uma vertente teórico-crítica, são definidos como principais instrumentos o parecer social, os recursos materiais e a pesquisa social. (BRASIL, 1994, p. 22-28).

Nos anos 1990, portanto, há uma reformulação do Serviço Social no INSS. Suas ações foram redirecionadas para a garantia dos direitos previdenciários, contribuindo para a formação de uma consciência de proteção social ao trabalho, mediante a responsabilidade do Estado. Do mesmo modo, no Previ-Rio, as assistentes sociais, desde meados da década de 1990, buscam consolidar uma ruptura ética e ideopolítica com o conservadorismo, condicionando sua atuação de

acordo com os preceitos ético-políticos do projeto profissional. Sendo assim, Serviço Social no Previ-Rio seguiu a tendência do trabalho no INSS.

Nesse contexto, cabe destacar dois fatos importantes. Em 1992, houve a ampliação da equipe técnica com o ingresso de profissionais recém-formados que representaram uma renovação para o Serviço Social no Previ-Rio. Esses profissionais tiveram sua formação profissional inserida no movimento de reorientação da profissão nos anos 1980, que possibilitou uma maior qualificação teórico-metodológica e político-corporativa da categoria.

Em 1996, com as novas legislações municipais, o Serviço Social deixou de ser visto como uma atividade auxiliar e passou a ser reconhecido como um serviço prestado pelo Previ-Rio, voltado para “esclarecer aos seus segurados, dependentes e pensionistas sobre seus direitos sociais e os meios de exercê-los”. (RIO DE JANEIRO, 1996, p. 14). Houve, então, o reconhecimento da importância do Serviço Social para a garantia dos direitos previdenciários. Assim “as demandas dos usuários não eram mais encaradas como simples manifestações de “carências sociais”, e sim, como fruto das contradições do modo de produção e dominação vigente, dentro de uma perspectiva crítica”. (SILVA, 2007, p.81).

No Previ-Rio, portanto, o Serviço Social é norteado pelos objetivos que balizam a Matriz do Serviço Social no INSS: a) Implementar a Política Social Previdenciária sob a ótica do direito social e da cidadania, contribuindo para viabilizar o acesso aos benefícios e serviços previdenciários e garantir as demandas e reivindicações da população; b) contribuir para a formação de uma consciência coletiva de proteção ao trabalho no âmbito da Previdência Pública em articulação com os movimentos organizados da sociedade. (BRASIL, 1994, p. 19).

Cabe ressaltar que, principalmente, a partir de 1998, a Previdência Social no Brasil vem sofrendo sucessivas contrarreformas consoantes com a política neoliberal voltada à recuperação e/ou reafirmação dos fundamentos da economia capitalista, sob hegemonia do capital financeiro. Em linhas gerais, a primeira contrarreforma do Governo FHC alterou as regras de aposentadoria, introduziu o fator previdenciário, instituiu a Previdência Complementar e buscou emparelhar os Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS) dos servidores públicos com o

Regime Geral de Previdência (RGPS), gerido pelo INSS.

A contrarreforma do Governo Lula, por sua vez, atingiu os RPPS dos servidores públicos com a implementação da aposentadoria por contribuição atrelada à idade, a obrigatoriedade de contribuição dos aposentados, a não equiparação salarial entre trabalhadores ativos e inativos e a reafirmação de um modelo previdenciário baseado em fundos de pensão. Na mesma direção, o Governo Dilma também ampliou a contrarreforma, restringindo vários direitos previdenciários, equiparando os RPPS ao RGPS e estabelecendo o plano de contribuição definida, vinculado à rentabilidade financeira.

Seguindo a lógica das contrarreformas, em novembro de 2019, foi promulgada a Emenda Constitucional 103 que alterou, novamente, o Sistema de Previdência Social e estabeleceu regras de transição. A contrarreforma da Previdência do Governo Bolsonaro trouxe ainda mais perdas para o trabalhador, o que é evidenciado pelo fato de o INSS, a partir de 2019, ter negado mais benefícios do que concedido, conforme dados do Boletim Estatístico da Previdência Social (BEPS)². O propósito é fazer o trabalhador trabalhar mais, contribuir mais e receber menos. Para os profissionais de Serviço Social, os efeitos danosos das contrarreformas são apreendidos nas particularidades das demandas individuais e coletivas dos usuários na tentativa de acessarem os direitos previdenciários, muitas vezes em vão.

Antes do início da pandemia, as principais atribuições do Serviço Social vinculadas à Gerência de Atendimento do Previ-Rio eram as seguintes: a) executar atividades de atendimento aos segurados ativos e inativos e aos pensionistas; b) prestar orientação previdenciária e assistencial aos segurados e pensionistas e proceder a abertura dos processos de requerimento de benefícios; c) encaminhar os segurados e pensionistas ao órgão de Perícia Médica da Prefeitura do Rio de Janeiro; d) encaminhar e prestar orientação social aos segurados e pensionistas, no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na

2 Entre 2012 e 2018 o INSS indeferiu cerca de 3,4 milhões de benefícios por ano. A partir de 2019, esse número saltou em um milhão, aumentando para 4,4 milhões de benefícios indeferidos por ano. O BEPS está disponível em <https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/dados-abertos-previdencia/boletins-estatisticos-da-previdencia-social>. Acesso em 22 de ago. 2022.

defesa de seus direitos; e) realizar visitas a segurados e pensionistas impossibilitados de locomoção; f) realizar visitas técnicas, fornecendo subsídios para a aplicação das normas previdenciárias e assistenciais; g) realizar palestras sobre a concessão de benefícios e serviços prestados pelo Previ-Rio; h) representar o Previ-Rio, no Conselho Municipal de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa – COMDEPI-RIO.

Como exposto, ao longo de sua trajetória no Previ-Rio, o Serviço Social manteve seu núcleo central de competências, porém referenciado na dinâmica renovadora do Serviço Social no INSS. A equipe assumiu a opção ético-política fundamentada pelos princípios democráticos que buscam recuperar e resgatar o exercício da cidadania e do direito. Todavia, a pandemia do novo coronavírus trouxe implicações para o exercício profissional, tanto para o escopo do trabalho quanto para as condições em que ele ocorre, como será visto adiante.

2. O trabalho do Serviço Social no Previ-Rio com a eclosão da pandemia

A pandemia agudizou a atual crise do capitalismo em escala mundial, tendo em vista a permanência dos fundamentos do colapso de 2007-2008, a resiliência do neoliberalismo e sua defesa dos interesses do capital financeiro e, sobretudo, o aprofundamento das desigualdades sociais na geopolítica capitalista, a despeito dos vultuosos investimentos para o controle da disseminação da Covid-19 (MARQUES, 2021, p. 14).

O relatório da OXFAM mostra que “a desigualdade mata” pois, em razão da Covid-19, a riqueza dos dez homens mais ricos do mundo dobrou, enquanto a renda de 99% da humanidade decaiu e a desigualdade contribuiu para a morte de pelo menos uma pessoa a cada quatro segundos. Desde 1995, os 1% mais ricos tiveram quase 20 vezes mais da riqueza global do que os 50% mais pobres da humanidade. Hoje, estima-se que mais de 163 milhões de pessoas vivem na pobreza com menos de US\$ 5,50 por dia. (OXFAM, 2022, p. 17).

A pandemia com suas consequências sanitárias complicou ainda mais um quadro econômico já bastante difícil no Brasil e no mundo, criando outras antinomias

ao exigir dos estados nacionais uma atuação imediata e coordenada para contê-la. Deste modo, a conjuntura pandêmica e suas adversidades têm raízes profundas, assentadas na crise capitalista e no agravamento das contradições que lhe são imanentes. No Brasil, a pandemia se revelou como uma “tragédia anunciada”, tendo em vista a política ultraneoliberal e contrarreformista do Governo Bolsonaro que vem destruindo alicerces econômicos, políticos, sociais, culturais e institucionais do país, e o seu posicionamento negacionista perante a necessidade de controle da transmissão do novo coronavírus no território brasileiro.

Mediante a inoperância e negligência deliberada do governo federal diante do avanço da pandemia no país, o Supremo Tribunal Federal (STF), em abril de 2020, confirmou competência concorrente de Estados, Distrito Federal, Municípios e União em ações para combater a pandemia do novo coronavírus. Deste modo, governadores e prefeitos ficaram livres para estabelecer medidas sanitárias voltadas à contenção da pandemia, sem que a União pudesse interferir em suas decisões e condutas.

Na cidade do Rio de Janeiro, o governo municipal, através de vários decretos, estabeleceu medidas para o enfrentamento da ESPII, decorrente do novo coronavírus no município. Dentre as várias medidas anunciadas, se destacam o isolamento, a quarentena e a redução de escalas ou suspensão das atividades nas repartições públicas municipais.

Essas medidas aceleraram o curso das transformações no âmbito dos processos e relações de trabalho decorrentes da ascensão das tecnologias (indústria 4.0, internet das coisas, inteligência artificial etc.), impulsionando um conjunto de mudanças que afetou tanto o setor privado quanto o público. Assim, novas exigências foram postas para as categorias profissionais no serviço público, dentre elas, o Serviço Social, que tem o desafio de garantir o acesso da população usuária aos serviços prestados pelo Estado, via políticas sociais, em consonância com as prerrogativas ético-políticas do exercício profissional.

Assim como outros órgãos da Prefeitura do Rio de Janeiro, o Previ-Rio não estava preparado para modificar o modo de realização de suas atividades, em virtude das medidas sanitárias. Com o avanço da pandemia, o Previ-Rio manteve

algumas atividades presenciais de urgência e deslocou a maioria delas para o ambiente remoto, incluindo as atividades desempenhadas pelas assistentes sociais. Dentre estas atividades, foi priorizado o atendimento aos segurados e seus familiares, num esquema *home office*. O Serviço Social passou a realizar atendimento remoto com objetivo de contribuir na proteção e resguardo da população vulnerável ao novo coronavírus, principalmente idosos e pessoas com comorbidades, garantindo-lhes o acesso aos direitos previdenciários.

Cabe ressaltar que as experiências de trabalho remoto ainda não ocorriam no Previ-Rio no período anterior à pandemia, embora já fosse evidente o avanço das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) nos processos de trabalho, bem como já era anunciada a transformação dos processos administrativos (documental) em processos eletrônicos (digital-informacional), seguindo a lógica reestruturadora dos processos de trabalho em curso há décadas, principalmente, no setor privado.

Nos primeiros meses da pandemia, em entrevista concedida ao SESO Notícias em 22 de junho de 2020, a assistente social do Previ-Rio, Loraine Vigo, ressaltou que o atendimento remoto passou a ser uma alternativa de acesso dos usuários aos seus direitos e para que não ocorresse a descontinuidade dos serviços prestados pelo Instituto durante a pandemia. Houve uma alta dos atendimentos em decorrência do aumento de óbitos dos servidores municipais por Covid-19, pois o público atendido pelo Serviço Social é composto pelos requerentes dos benefícios post-mortem e, também, pelos servidores que buscam informação e orientação sobre os benefícios e serviços prestados pelo Instituto.

O processo de trabalho do serviço social atual foi adaptado a nova realidade imposta pela pandemia, que prioriza o distanciamento social. Atualmente realizamos o primeiro contato, que prevê o acolhimento e entrevista dos usuários através de ligação telefônica. Nesse contato inicial prestamos orientações sobre os benefícios oferecidos pelo instituto e esclarecimentos acerca dos direitos dos usuários. Prosseguimos o atendimento por e-mail promovendo ações e encaminhamentos necessários que resultam na instrução dos requerimentos de encerramento de folha, pensão, pecúlio e auxílio funeral dos servidores falecidos da prefeitura do RJ. (VIGO, 2020).

Com a prioridade dada ao atendimento remoto, as demais atividades desenvolvidas pelas assistentes sociais, como visitas domiciliares, estudos sociais e emissão de pareceres para concessão de benefícios, dentre outras, foram

totalmente paralisadas. Essa paralisação prejudicou a capacidade de intervenção profissional sobre o processo de concessão de benefícios e, conseqüentemente, as possibilidades de assegurar o acesso dos usuários aos seus direitos. Isto porque o Serviço Social utiliza um conjunto de instrumentos que permite a aproximação com a população, tais como a observação, a entrevista, a visita, e outros procedimentos, que exigem um contato presencial para sua concretização. Portanto, o encontro “face a face” é um elemento constitutivo de grande parte das atividades do Serviço Social, especialmente daquelas que buscam avaliar as condições e modos de vida das famílias, bem como a qualidade dos serviços prestados à população.

Frente à urgência do distanciamento social, as assistentes sociais foram direcionadas para o trabalho remoto sem qualquer preparação, usando recursos próprios para a realização das tarefas, como computadores, notebooks, linhas de telefones, pacotes de dados de internet, entre outros recursos, para atender às requisições institucionais. Posteriormente, o Previ-Rio forneceu telefones móveis para a equipe, como expôs Loraine Vigo.

A Instituição forneceu aparelhos telefônicos que muito nos auxiliaram a estabelecer uma comunicação mais eficiente com os nossos usuários. O aperfeiçoamento dos processos de trabalho está sendo contínuo e vai sendo aprimorado através das trocas de experiências entre os profissionais. Temos um grupo de suporte com a Gerência de atendimento e com a Diretoria de Previdência do Instituto, no qual a troca de informações sobre os processos e o estabelecimento dos fluxos de procedimentos facilitam o nosso trabalho. (VIGO, 2020).

O trabalho *home office* reduz os custos para o empregador com energia elétrica, água, transporte, alimentação do empregado, manutenção de equipamentos e fornecimento de insumos e, sobretudo, impede a sociabilidade dos trabalhadores, dificulta sua organização e torna opaca a separação das atividades e exigências do convívio familiar e do vínculo trabalhista, dando margem para uma “escravidão digital”. (ANTUNES, 2018). Portanto, esta modalidade de trabalho, em que os trabalhadores usam sua residência e meios próprios para a realização do trabalho, desobriga o empregador de vários custos operacionais, transferindo-os para os empregados, além de potencializar o controle sobre o trabalho.

Outro aspecto que modificou significativamente a realização do trabalho, foi justamente o isolamento das assistentes sociais, já que cada uma ficou trabalhando em sua residência separadamente. Isso ocasionou a constrição dos espaços de

trocas, discussões e a diminuição das relações solidárias e coletivas no espaço de trabalho, enfraquecendo, inclusive, o poder e a autonomia da equipe, pois as decisões sobre a realização das atividades ficaram mais verticalizadas, acentuando a subordinação hierárquica no interior do Instituto.

Tivemos que nos adaptar a uma nova linguagem que continuasse propiciando o acolhimento do nosso usuário, mesmo que à distância. Também tivemos que superar o fato de estarmos realizando um “trabalho mais solitário” visto que o isolamento não propicia a troca e articulação em tempo real com os outros profissionais do setor ou da instituição. Embora utilizemos de novos mecanismos como os grupos de WhatsApp e reuniões virtuais para o recebimento de instruções e aprimoramento ou uniformização de procedimentos, me ressinto em não ter as colegas do setor próximas para trocar informações sobre os casos atendidos. (VIGO, 2020).

A adoção do atendimento remoto em meio à pandemia desconsiderou um conjunto de limitações concretas, de um lado, relacionadas as condições em que este tipo de trabalho passou a ser realizado. As assistentes sociais passaram a enfrentar jornadas de trabalho exaustivas e vivenciaram a decaída de suas condições de vida e de trabalho, com repercussões, inclusive, na saúde física e mental. Como trabalhadoras, as assistentes sociais sofreram uma série de impactos em suas vidas, pois o trabalho remoto passou a concorrer com a rotina doméstica de cuidado com filhos e idosos, sobrecarregando, sobretudo, as mulheres, mediante a diluição das linhas divisórias entre o tempo destinado ao trabalho e à vida pessoal e familiar. Sem dúvida, o *home office* e o teletrabalho, “tornam mais tênues os limites que separam os tempos de trabalho e de vida, já que o trabalhador pode acessar os sistemas da empresa por computador ou telefone móvel em locais e em horários que, a rigor, seriam de “não-trabalho”. (CESAR, 2022, p.111).

De outro lado, há dificuldades de acesso da população usuária aos recursos necessários para o atendimento remoto (conhecimento, equipamento, redes de conexão), vinculadas às próprias circunstâncias do óbito e ao luto na pandemia (desgaste emocional e psicológico), bem como a falta de ajuda por parte das redes de apoio (parentes, vizinhos, amigos), visto que a pandemia também alterou a dinâmica das relações familiares e comunitárias. Soma-se a isso, a complexidade da legislação previdenciária e a dificuldade de entendimento por uma parcela significativa da população, as limitações do público em lidar com ferramentas tecnológicas e o cerceamento da obtenção de seu direito justamente por não ter

acesso às tecnologias digitais, sem contar a dificuldade em realizar o agendamento.

As limitações próprias ao atendimento remoto impuseram sérias restrições para a qualidade do trabalho, bem como para o sigilo profissional, uma vez que o ambiente doméstico, *lan houses* e outros espaços de acesso à internet e telefone móvel não são apropriados para o relacionamento e o diálogo entre assistente social e usuário.

Apesar de não terem tido tempo, logo de início, para uma reflexão aprofundada sobre as limitações e consequências do trabalho remoto, as assistentes sociais procuraram manter as diretrizes normativas da profissão – Código de Ética, Lei de Regulamentação da Profissão e Resoluções do Conjunto CRESS/CFESS. Com base nisto, buscaram responder às requisições administrativas que, por vezes, são postas de modo equivocado pelas chefias.

A ampliação das modalidades de trabalho remoto, decorrente da pandemia, vem aprofundando um conjunto de mudanças introduzidas nos processos de trabalho, tanto no setor privado quanto no setor público. Com a introdução das TIC e de novas formas de gestão e organização do trabalho, foi possível racionalizar e, conseqüentemente, eliminar postos de trabalho, aumentando o desemprego e a precarização das condições e relações de trabalho. Acrescenta-se a isso, a aceleração do ritmo e extensão do tempo de trabalho.

Em *home office*, as assistentes sociais passaram a trabalhar além da sua jornada de trabalho, devido ao excesso de atividades e à cobrança maior das chefias, que desconsideram o volume das tarefas e o número insuficiente de profissionais para realizá-las. Então se, por um lado, os programas e máquinas inteligentes aceleram a circulação da informação, somando um ganho de tempo e uma otimização das atividades, as pressões subjacentes a esses processos produzem maior intensificação do trabalho e desgaste psicofísico.

As inovações tecnológicas têm resultado no desenvolvimento acelerado da geração, processamento e difusão de informações, tornando-o um elemento constitutivo dos processos de trabalho. O uso da tecnologia informacional-digital propiciou maior padronização e integração de tarefas e atividades, com redução de porosidades, tempos ociosos, espaços físicos e custos. No setor público, essas

modificações vêm acompanhadas de uma pretensa “modernização administrativa” baseada no gerenciamento de metas e resultados, sob um viés produtivista e meritocrático, incorporando, em grande medida, as tendências do setor privado.

É fato que a pandemia favoreceu o aprofundamento de um conjunto de medidas e mudanças que prejudicaram o trabalhador e favoreceram as instituições empregadoras. Com a pandemia, foi possível testar e experimentar novas formas de organização do trabalho que intensificaram o ritmo de sua execução e potencializaram a exploração da força de trabalho. Portanto, as mudanças processadas tendem a se estender ao longo do tempo, sendo incorporadas de modo permanente. Como afirma Loraine Vigo,

ficou claro que o atendimento virtual é uma realidade a ser considerada para além do fim da pandemia. (...) observando-se sempre a autonomia profissional do assistente social, o atendimento remoto ou por videoconferência será um instrumento que poderá ser utilizado de forma complementar, com o cuidado sempre de garantir os preceitos ético-profissionais e a qualidade do atendimento prestado. (VIGO, 2020).

O uso das tecnologias – videochamadas, videoconferências, teletrabalho etc. - impôs a necessidade de uma reorganização dos setores internos, alterando substancialmente o trabalho do assistente social. Nesse caso, o recurso tecnológico constitui “um elemento potencializador do trabalho em três aspectos principais: agilização do trabalho e dinamização do atendimento; organização e tratamento de dados; e uso de redes e da internet” (VELOSO, 2011, p. 80). Porém, tais processos também promovem uma maior racionalização, padronização e/ou rotinização do trabalho, que podem prejudicar a perspectiva de um trabalho condizente com as prerrogativas ético-políticas da profissão no tocante à qualidade dos serviços prestados e obtenção dos direitos, caso elas sejam preteridas nessa dinâmica.

Finalizando, avalio que o debate sobre a construção de um processo de trabalho alinhado ao projeto ético-político da profissão no âmbito do Serviço Social está apenas começando. (...) Há muitas questões ainda a serem respondidas, que carecem de diálogo entre profissionais, instituições empregadoras e entidades de classe para que se estabeleçam parâmetros que permitam avançar sempre na garantia dos direitos e no aprimoramento da qualidade da prestação de serviços à população. (VIGO, 2020).

No Previ-Rio, as assistentes sociais tiveram que se adaptar às exigências do atendimento remoto, sem perder de vista o acesso dos segurados aos direitos previdenciários e, decerto, no início da pandemia, não era possível antever todas as suas repercussões sobre o trabalho do Serviço Social. No entanto, mais de dois

anos se passaram e cabe questionar: as novas modalidades de trabalho remoto são transitórias ou elas vieram para ficar? Serão complementares ou basilares? Sendo assim, o próximo tópico buscará problematizar a situação atual em que se encontra o trabalho das assistentes sociais no Previ-Rio.

3. O trabalho do Serviço Social no Previ-Rio no período pós-terceira onda da pandemia

De acordo com o Boletim do Observatório Covid-19 da FIOCRUZ divulgado em abril de 2022³, os dados demonstram que a “terceira onda” epidêmica no Brasil, com o predomínio da variante Ômicron entre os casos, está em fase de extinção. O cenário atual indica a diminuição gradual dos principais impactos da pandemia com a redução dos casos graves, internações e óbitos. No entanto, os pesquisadores advertem que essa diminuição não significa que a pandemia terminou, pois, este quadro poder ser alterado, caso apareçam novas cepas para as quais as vacinas existentes contra a Covid-19 não ofereçam cobertura.

Este abrandamento dos efeitos da pandemia produziu um relaxamento das medidas sanitárias e a retomada gradual às atividades normais de trabalho, incluindo, a reabertura das repartições públicas com o retorno presencial dos servidores. Entretanto, para o Serviço Social no Previ-Rio nem tudo voltou ao “normal”. As requisições institucionais se alteraram profundamente, com a retirada dos assistentes sociais do atendimento aos usuários.

Neste momento, o atendimento está sendo feito por servidores administrativos que estabelecem um contato “virtual” com o usuário e dão instruções via e-mail, chat e, em alguns casos, por telefone. Deste modo, a entrada do Previ-Rio na “era digital”, consolidada no requerimento *on line* e no processo eletrônico (como já ocorre no INSS), serviram para alterar o lugar do Serviço Social no fluxo do processo de concessão dos benefícios.

Antes da pandemia, o atendimento presencial do Serviço Social se, por um

3 Disponível em: https://portal.fiocruz.br/sites/portal.fiocruz.br/files/documentos_2/boletim_covid_2022-balanço_2_anos_pandemia-redb.pdf. Acesso em: 18 ago. 2022.

lado, tinha um caráter tecno-burocrático, por outro, viabilizava a orientação necessária à obtenção dos direitos previdenciários. A mudança para o trabalho remoto gerou um grande desgaste para os profissionais, devido à difícil adaptação às TIC, impactando a relação entre assistente social e usuário. Como ressalta a assistente social Ana Claudia Marques,

os usuários tinham dificuldades de acessar e anexar os documentos necessários na plataforma para compor os requerimentos de pensão e outros benefícios. A instituição não possibilitou um canal com os usuários para tal orientação, o que demandava novos agendamentos para conclusão do atendimento, gerando mais ansiedade e insatisfação por parte dos usuários que não tinham sua demanda atendida e o novo prazo do agendamento poderia chegar até dois meses. (UERJ, 2022, p. 3).

Cabe destacar que, mesmo com as limitações impostas pelo atendimento remoto, as assistentes sociais buscavam conhecer a real situação de cada família atendida e, assim, traçavam estratégias que permitiam o seu acesso aos direitos e, também, o atendimento de suas necessidades pela rede assistencial disponível, mediante os encaminhamentos que eram feitos. Nessa perspectiva, todo contato com o usuário, mesmo à distância, era visto como uma oportunidade de lhe dar o suporte devido. Loraine Vigo diz que o atendimento era

um momento único, no qual o usuário dos nossos serviços se sentisse acolhido e confiante e tivesse a dimensão de que estávamos tratando a sua questão com uma visão de seguridade social ampliada, na qual tentamos vislumbrar e tratar questões sociais que estivessem perpassando aquela família, estendendo o atendimento para além das requisições institucionais, pois o contexto trazido pela pandemia rebatia em cada usuário sob a forma de perdas repentinas, declínio financeiro e insegurança quanto ao futuro. (UERJ, 2022, p.7).

Ao que tudo indica, o Previ-Rio procura seguir o exemplo do INSS, eliminando a atuação das assistentes sociais no atendimento e acompanhamento aos usuários que pleiteiam benefícios. Nota-se que quanto mais qualificado for o atendimento ao requerente maiores chances ele terá de acessar seu direito. Quanto mais raso e “robótico” o atendimento, maiores dificuldades o requerente terá para obter o benefício. Deste modo, quanto menos orientação, pior para o usuário e melhor para a instituição.

Mesmo com as restrições do atendimento remoto, as assistentes sociais conseguiam ir além da perspectiva burocrática, personalizando a orientação para cada requerente, com o objetivo de suplantar o repasse de informações fragmentado e descolado da sua realidade. Soma-se a isso, a necessidade de estabelecer

empatia e reciprocidade com o usuário, através da escuta qualificada que é a base do acolhimento e da identificação de necessidades sociais.

Mesmo qualificando e humanizando o atendimento, a atuação do Serviço Social não foi valorizada pelo Instituto, pois com a mitigação da pandemia e a redução dos requerimentos de benefícios post-mortem, não houve reconhecimento e/ou investimento para que o Serviço Social continuasse prestando o atendimento aos requerentes, como sempre fez. Ao contrário, optou-se por retirar as assistentes sociais da linha de frente, tornando o atendimento “digital” e impessoal, limitado à instrução burocrática de um *check list* de documentos. Portanto, houve uma queda na qualidade do atendimento, já que o Serviço Social deixou de realizar ações que muito contribuem para o acesso dos usuários aos direitos previdenciários.

O documento Diretrizes de Ações do Serviço Social no INSS pontua contribuições que também se aplicam ao Serviço Social no Previ-Rio. Dentre elas estão a diminuição: das exigências nas concessões; dos agendamentos para cumprimento de exigências; dos vários retornos dos usuários; do uso de intermediários para ao acesso aos direitos; dos indeferimentos; das solicitações de recursos; da insatisfação dos requerentes; e da judicialização da concessão dos benefícios. Soma-se a isso, o aumento do conhecimento dos critérios para a obtenção dos benefícios pelos usuários e do seu acesso aos recursos de outras políticas sociais, mediante a articulação com a rede de serviços. (CFESS, 2018, p.8).

Hoje, o trabalho do Serviço Social no Previ-Rio continua intermediado pelas TIC, sobretudo, com o manuseio do processo eletrônico na Plataforma Processo-Rio. Além de se adaptarem rapidamente às tecnologias, as profissionais tiveram que desenvolver novas competências para a interface com os sistemas informatizados introduzidos para dar suporte ao atendimento dos usuários. Deste modo, o uso das TIC se tornou basilar e incontestado no processo de trabalho e a generalização do fluxo de informações pelos meios digitais-informacionais alterou drasticamente a comunicação entre o Previ-Rio e seus segurados.

Para as assistentes sociais, este novo modo de comunicação, mediado pelas TIC precisa ser ajustado para que não bloqueie o acesso aos direitos, pois há muitas

dificuldades de compreensão, por parte dos requerentes, das exigências de documentação comprobatória para a concessão dos benefícios que, somadas aos obstáculos da “exclusão digital”, corroboram para a negação do direito. Como afirma assistente social Eliana Ramos,

se então pensarmos a problemática da exclusão digital de grande parte de nossa clientela e a inserirmos neste contexto institucional, o que veio se assistindo desde aquele momento é uma maior dificuldade de comunicação entre cliente e a instituição – do que já se sugere como perspectiva, o aumento dos indeferimentos nos requerimentos por óbito de segurado. (UERJ, 2022, p. 5).

Hoje, as assistentes sociais vivenciam tensões nas relações político-institucionais e uma significativa perda de autonomia profissional, mediante o fortalecimento do caráter normatizador e burocratizante da política previdenciária, bem como pela correlação de forças no Instituto, que é bastante desfavorável para o Serviço Social. Concorre para isto, a perda da Gerência do Serviço Social sem a nomeação de outra assistente social para ocupa-la e o esvaziamento gradativo da equipe, que se acentuou nos últimos três anos com a saída de quatro assistentes sociais por aposentadoria. Restam apenas três assistentes sociais na equipe, sem perspectiva de reposição das vagas por concurso público, o que pode levar à extinção do Serviço Social a médio prazo. Como afirma a assistente Ana Claudia Marques,

a redução da equipe, o isolamento dos profissionais somado a sobrecarga de trabalho (...), dificultava as trocas de informações e reflexões sobre as novas requisições profissionais no teleatendimento no contexto na pandemia. Outros fatores foram as constantes e crescentes demandas institucionais, a falta de suporte institucional associada a uma visão gerencial burocrática e pragmática, além da perda de autonomia técnica e política com a exoneração e mais recentemente a perda do cargo de gerência de processos do Serviço Social, que resultaram numa fragmentação e esvaziamento da equipe. (UERJ, 2022, p. 4).

É evidente que o trabalho do Serviço Social foi bastante alterado com sua retirada do atendimento e acompanhamento dos requerentes. Todavia, as assistentes sociais continuam atuando na concessão dos benefícios, dando apoio técnico, através de visitas para a realização de estudo social e emissão de pareceres em casos específicos designados pela Diretoria de Previdência. Há também a participação das assistentes sociais nas audiências de Justificação Administrativa, emitindo parecer social e, também, permanece a atuação das assistentes sociais como conselheiras, representando o Instituto no COMDEPI-RIO.

Apesar das limitações postas pela pandemia para o exercício profissional, as

assistentes sociais continuam sendo exigidas em virtude do Acordo de Resultados firmado para os órgãos da Prefeitura do Rio, que define metas e prazos a serem cumpridos. Muitas vezes são demandadas, para as assistentes sociais, tarefas inviáveis ou fora de suas competências por determinação institucional. Não raro, a chefias arbitram sobre questões técnico-operativas de âmbito restrito à profissão e essa ingerência deixa patente relações históricas de subalternidade e de assédio, exigindo estratégias para que possam atuar num ambiente verticalizado e autoritário, com exíguos espaços de participação e democratização.

CONCLUSÃO

A pandemia do novo coronavírus assombrou a humanidade, alterou a vida em sociedade e aprofundou as contradições decorrentes da superexploração do trabalho sob a égide do capital financeiro. Aprofundou as desigualdades sociais, complexificando ainda mais as expressões da questão social, com as quais se defronta o assistente social nos vários espaços em que atua, inclusive, no âmbito da política previdenciária.

Diante das consequências causadas pela pandemia, o redesenho do trabalho das assistentes sociais no Previ-Rio, num primeiro momento, foi necessário e fundamental para garantir o contato direto com os usuários, mesmo à distância. A criação de canais de comunicação virtuais por meio das TIC viabilizou o atendimento social e garantiu o acesso à informação e a orientação para os usuários. Todavia, o atendimento remoto, em substituição ao presencial, também gerou um aumento da desproteção dos usuários, pois a maioria deles possui pouco ou nenhum acesso à tecnologia digital. Além disso, este tipo de atendimento está pautado no distanciamento e na impessoalidade, e nem sempre há profissionais devidamente qualificados e com habilidades técnicas direcionadas para efetivar direitos.

No período pós-terceira onda, houve uma redução das funções do Serviço Social, pois as assistentes sociais foram retiradas do atendimento aos requerentes e substituídas por servidores administrativos, que passaram a realizar um atendimento “virtual” roteirizado e desenraizado da crítica institucional e do exercício da

cidadania. Além disso, o trabalho remoto acentuou a fragilidade da equipe do Serviço Social diante da reformulação do seu trabalho feita "pelo alto", sem que participasse da tomada de decisão. Portanto, as repercussões da pandemia foram nefastas e, atualmente, as mudanças no processo de trabalho em que se inscreve as assistentes sociais são consideradas irreversíveis.

Neste contexto, marcado pela tensão provocada por inúmeros desafios e retrocessos, as assistentes sociais do Previ-Rio se movimentam, buscando a discussão de pautas e estratégias para o redimensionamento do trabalho. Buscam também a conexão com outras esferas essenciais ao debate sobre os rumos do Serviço Social, a exemplo da articulação acadêmico-institucional vinculada ao Projeto de Assessoria do Programa Prodocência da UERJ. Alianças com outros profissionais, fora e dentro da instituição, e com as entidades representativas da categoria são fundamentais para construir diretrizes para a intervenção profissional frente às inovações decorrentes das tecnologias e alterações nos fluxos e processos de trabalho no Previ-Rio. Deste modo, será possível avaliar as possibilidades e limites do trabalho realizado na pandemia e após o seu término, com vistas a assegurar os princípios éticos-políticos da profissão e a qualidade dos serviços prestados à população.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, R. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços a era digital. São Paulo: Boitempo, 2018.

BRASIL. Ministério da Previdência e Assistência Social. **Matriz teórico metodológica do Serviço Social na Previdência Social**. Brasília: MPAS/INSS, 1994.

CESAR, M. J. O Serviço Social nas empresas frente às tecnologias da informação e comunicação. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 25, n.1, p. 104-113, Jan-Abr, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/8BDjmRLfSRnGJSG3fWhsbQK/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 22 ago. 2022.

CFESS. **Diretrizes de ações do Serviço Social no INSS**. CFESS/ FENASPS: Brasília, 2018. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/2018-CfessFenasps-DiretrizesINSS.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2022.

MARQUES, R. M. et alii. **Pandemias, crises e capitalismo**. São Paulo: Expressão Popular, 2021.

NETTO, J. P. **Ditadura e Serviço social**. Uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64. São Paulo: Cortez, 1994.

OXFAM. **A desigualdade mata**. Relatório 2022. Disponível em: <https://www.oxfam.org.br/justica--social-e-economica/forum-economico-de-davos/a-desigualdade-mata/>. Acesso em 18 ago. 2022.

UERJ. PETRES. **Ata de reunião realizada em 24 de agosto de 2022**. Projeto Assessoria em Serviço Social no Instituto de Previdência e Assistência do Município do Rio de Janeiro (Previ-Rio). Rio de Janeiro: UERJ, 2022. Impresso.

RIO DE JANEIRO. Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro. **Decreto nº 14.881, de 11 de junho de 1996**. Disponível em: <https://smaonline.rio.rj.gov.br/ConLegis/ato.asp?8721>. Acesso em: 10 ago. de 2022.

SILVA, N. C. **O instrumental do Serviço Social no PREVI-RIO**: um meio de garantir direitos previdenciários. Trabalho de Conclusão de Curso. Rio de Janeiro: UERJ/FSS, 2007. Impresso.

VELOSO, R. Serviço Social, Trabalho e Tecnologia da Informação. **Em Pauta**: teoria social e realidade contemporânea, Rio de Janeiro, v. 9, n. 27, p. 71-90, jul. 2011. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaempauta/article/view/2499/1933>. Acesso em: 22 ago. 2022.

VIGO, L. R. Atendimento remoto do/a Assistente Social na pandemia. **SESO Notícias**, Rio de Janeiro, 22 jun. 2020. Disponível em: <https://sesonoticias.com.br/atendimento-remoto-do-a-assistente-social-na-pandemia/?fbclid=IwAR2pXp9Vt4olXuzbpP8pVHbbS1iCAI-Xt3kigOSX02lw9TQwufgQVIIJFTc>. Acesso em 22 ago. 2022.

YAZBEK, M. C. Análise da Matriz Teórico-Metodológica do Serviço Social no INSS (1995), considerando a política previdenciária, suas determinações sócio-históricas e o projeto hegemônico do Serviço Social. In: BRAGA, L.; CABRAL, M. S. R. (org.). **O Serviço Social na Previdência**: trajetória, projetos profissionais e saberes. São Paulo: Cortez, 2007.