



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

Eixo temático: Serviço Social: fundamentos, formação e trabalho profissional

Sub-eixo: Trabalho profissional

A DIMENSÃO EDUCATIVA DO SERVIÇO SOCIAL NA PANDEMIA DA COVID-19: A ATUAÇÃO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA DE CAMPINA GRANDE-PB.

SANDRA AMÉLIA SAMPAIO SILVEIRA¹

ANDRÉA LUCIA DE SANTANA²

ELLEM APARECIDA GOMES MACEDO³

EMILLY VITORIA NOGUEIRA WANDERLEY⁴

RESUMO:

O presente artigo resultou de uma pesquisa acerca da dimensão educativa do trabalho do(a) assistente social na Estratégia Saúde Família em Campina Grande, durante a pandemia da covid-19. Conclui-se que a dimensão educativa foi fundamental para assegurar aos(às) usuários(as) orientações sobre cuidados sanitários e o acesso aos direitos, numa postura contra-hegemônica de enfrentamento da covid-19.

Palavras-chave: Dimensão educativa; Serviço Social; Estratégia Saúde da Família; Pandemia da covid-19.

ABSTRACT:

This article resulted from research into the educational dimension of the work of social workers in the Family Health Strategy in Campina Grande, during the covid-19 pandemic. It is concluded that the educational dimension was fundamental in providing users with guidance on health care and access to rights, in a counter-hegemonic stance to combat covid-19.

Keywords: Educational dimension; Social Service; Family Health Strategy; Covid-19 pandemic.

¹ Universidade Estadual da Paraíba

² Universidade Estadual da Paraíba

³ Universidade Estadual da Paraíba

⁴ Universidade Estadual da Paraíba



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

1. INTRODUÇÃO

A pandemia da covid-19, vivenciada a partir do início de 2020⁵, agravou ainda mais o quadro de crise estrutural do capital. O esgotamento do padrão fordista/taylorista/keynesiano levou a um reordenamento econômico, político e social que constituiu novos padrões de acumulação e sociabilidade, impondo condições de exploração e aprofundamento da Questão Social⁶ com consequências devastadoras para a classe trabalhadora, especialmente em países periféricos, como é o caso do Brasil. O desmonte de direitos, decorrentes da implementação do neoliberalismo como saída para as crises do capital, somado à crise sanitária, contribuiu para uma crise societária sem precedentes.

O ideário neoliberal posto em prática no contexto brasileiro a partir da década de 1990, através da contrarreforma do Estado, assume contornos extremos após o golpe jurídico parlamentar que levou ao impeachment da Presidenta Dilma Rousseff em 2016, com feições ultraneoliberais que se expressam na intensificação do desmonte dos direitos sociais e desresponsabilização do Estado para com os mesmos, via privatização dos serviços públicos, principalmente através das parcerias público-privada e novos modelos de gestão, além de uma série de reformas (a exemplo das reformas trabalhista e previdenciária) que ampliam a apropriação privada do fundo público.

Nesse processo, destaca-se a aprovação da Emenda Constitucional 95/2016 que definiu um teto dos gastos públicos e congelou recursos para as políticas sociais por 20 anos, fragilizando ainda mais o funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS), do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e da Previdência Social, enquanto políticas de Seguridade Social fundamentais à proteção social dos(as) trabalhadores(as), sobretudo em um momento de agravamento da Questão Social como o que vivenciamos com a pandemia. Além disso, a ausência de políticas públicas de moradia, trabalho e saneamento básico, deixou a classe trabalhadora mais suscetível ao contágio e morte pela covid-19. (YAZBEK, 2020; LARA, 2020).

Esse contexto, aliado à condução do enfrentamento político da pandemia no país, levou aos trágicos números de mais de 700 mil óbitos⁷ registrados de covid-19, até a declaração do fim

⁵ A Organização Mundial da Saúde (OMS) reconheceu a covid-19 como pandemia em 11 de março de 2020. Em 5 de maio de 2023 declarou o fim da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII), referente à covid-19.

⁶ Entendemos a Questão Social como o conjunto de desigualdades decorrentes do modo de acumulação capitalista, que se expressam por meio de determinações econômicas, políticas e culturais que impactam as classes sociais. (IAMAMOTO; CARVALHO, 1988)

⁷ Dado obtido a partir do site: <https://covid.saude.gov.br/>, acessado em 20/09/2023.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional em 5 de maio de 2023. Ao longo do período pandêmico vivenciamos: a ausência de coordenação sanitária nacional e de cooperação intergovernamental para assegurar as medidas sanitárias e de distanciamento social, recomendadas pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e por entidades científicas; morosidade na compra de vacinas e insumos; indicação/distribuição de remédios sem eficácia científica comprovada contra a covid-19 por parte do Ministério da Saúde (MS); ausência de testagem e monitoramento sistemático, dentre outras condutas agravantes deste quadro. Também é importante ressaltar, como afirmam Giovanella *et al.* (2021, p.749), “ A centralidade das iniciativas de enfrentamento baseadas em cuidado individual de casos via criação de leitos de Unidade de Terapia Intensiva (UTI), hospitais de campanha e ações esparsas [...]”.

Nesse sentido, a Atenção Primária à Saúde (APS)⁸ que tem a Estratégia Saúde da Família (ESF) como principal meio de materialização de um modelo assistencial de orientação comunitária e territorial, foi desconsiderada pelo MS ao longo do enfrentamento da pandemia, ao priorizar a atenção hospitalar voltada aos agravos da covid-19, seguindo a lógica hospitalocêntrica que vem retomando espaços de forma crescente, com os avanços do projeto privatista sobre o SUS. Esta orientação se impôs em detrimento ao fato que a ESF “[...] busca aliar a prática do cuidado individual à abordagem populacional na perspectiva da vigilância à saúde, integrar vigilância epidemiológica e sanitária, [...] atenção clínica e políticas intersetoriais [...]” (GIOVANELLA; FRANCO; ALMEIDA, 2020, p. 1476).

A conduta ministerial não considerou os significativos avanços que a ESF trouxe para a saúde no país, tais como a diminuição da mortalidade infantil, redução das hospitalizações por causas sensíveis à APS, melhor desempenho das equipes no tocante à atenção integral, dentre outros (VASCONCELOS; SILVEIRA; XAVIER, 2017; AQUINO *et al.*, 2014).

Vale destacar que a APS vem sofrendo retrocessos significativos desde a década de 2000, não apenas pela intensificação do histórico desfinanciamento do SUS, mas também em decorrência da orientação do Banco Mundial e OMS de direcioná-la à oferta de serviços essenciais, além de colocá-la como alvo de terceirizações e privatizações. Este processo se expressa na Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) de 2017, a qual enfatiza ações focalizadas e seletivas, voltadas principalmente ao cuidado individual, estabelecendo novos

⁸ Optamos por utilizar a terminologia Atenção Primária à Saúde (APS), ao invés de Atenção Básica, uma vez que esta vem sendo utilizada de forma mais corrente nos documentos oficiais do MS e na literatura desde a década de 2000.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

padrões de atendimentos na AB; na criação da Agência de Desenvolvimento da Atenção Primária à Saúde (ADAPS), visando à articulação de entidades públicas e privadas para a venda de produtos e serviços, através da contratação de empresas privadas para compor a gestão deste nível de atenção do SUS; e a criação de programas como o Previve Brasil e o Saúde na Hora, que comprometem a integralidade do cuidado e a universalidade do direito à saúde no SUS. (VASCONCELOS; SILVEIRA; XAVIER, 2017; GIOVANELLA; FRANCO; ALMEIDA, 2020).

Apesar da política do MS não ter articulado a APS diretamente no enfrentamento da pandemia, é possível verificar que algumas gestões municipais e as próprias equipes de saúde da família foram definindo formas de organizar o serviço, visando contribuir para o atendimento das necessidades de saúde da população e uma atuação integrada das unidades de saúde com os territórios, com a comunidade e os seus equipamentos sociais. (GIOVANELLA *et al.*, 2021).

Assim, o presente artigo é fruto dos resultados de uma pesquisa vinculada ao Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC) da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), na qual buscamos sistematizar as demandas postas às(aos) assistentes sociais em torno da dimensão educativa durante a pandemia, identificar como a dimensão educativa se materializou na atuação profissional das(os) assistentes sociais da ESF e conhecer os desafios encontrados pelas(os) profissionais para a materialização da dimensão educativa no contexto pandêmico. Os sujeitos da pesquisa foram 11 assistentes sociais que atuam na ESF de Campina Grande, que responderam ao formulário formato *Google Forms* utilizado para coleta de dados.

Inicialmente discutimos a dimensão educativa do Serviço Social, enfatizando a atuação profissional na área da saúde, e a sua relevância no contexto da pandemia. Em seguida abordamos os resultados da pesquisa realizada, apresentando o perfil das(os) assistentes sociais; demandas relacionadas à dimensão educativa; materialização da dimensão educativa; e desafios encontrados durante a pandemia. Nas considerações finais tecemos algumas reflexões acerca da atuação do Serviço Social, dando visibilidade à dimensão educativa da profissão.

2. A DIMENSÃO EDUCATIVA NO TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL NA SAÚDE E A SUA IMPORTÂNCIA DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

A saúde é uma das principais políticas sociais que constitui o mercado de trabalho dos(as) assistentes sociais, mas o Serviço Social não se configura como uma profissão exclusiva desta área. Inserido na divisão social e técnica do trabalho, o Serviço Social se particulariza pela



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

atuação no enfrentamento das expressões da Questão Social, pela mediação das políticas sociais, enquanto respostas do Estado aos conflitos de interesses na relação capital/trabalho, contribuindo assim para a produção e reprodução material e ideológica da força de trabalho e para a reprodução ampliada do capital. (SILVA, 2013; IAMAMOTO, 2017). A profissão constitui-se numa prática socialmente útil ao processo de reprodução das relações sociais, ao contribuir tanto para a reprodução material da classe trabalhadora, quanto para a formação de um modo de pensar e agir, exercendo o controle social sobre esta classe. Como afirma Iamamoto (2006, p.75), através do seu trabalho o assistente social

[...] Responde tanto a demandas do capital [como do trabalho e só pode fortalecer um ou outro pelo seu oposto. Participa tanto de mecanismos de dominação e exploração como, ao mesmo tempo, e pela mesma atividade, da resposta às necessidades de sobrevivência da classe trabalhadora [...]. A partir dessa compreensão é que se pode estabelecer uma estratégia profissional e política, para fortalecer as metas do capital ou do trabalho [...].

Assim, a profissão é permeada por uma dimensão educativa (socioeducativa/formativa) que se constitui um componente fundamental do seu trabalho. (MATOS, 2020). Na concepção de Abreu (2002), a função pedagógica da prática do assistente social se vincula com a organização da cultura, que na perspectiva gramsciana engloba um processo político-ideológico formador de um modo de vida, de pensar e agir, adequado a um determinado padrão produtivo e de trabalho. Segundo a referida autora, historicamente a profissão constrói e reconstrói perfis pedagógicos⁹ diferenciados, como tendências decorrentes da necessidade de organização e reorganização da cultura, e dos vínculos profissionais com os processos contraditórios de organização da cultura presentes na sociedade.

Em relação à área da saúde, é importante destacar as discussões da categoria materializadas nos Parâmetros para a atuação de Assistentes Sociais na Saúde, lançado pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) em 2010, para referenciar a intervenção das(os) profissionais de Serviço Social. O documento aponta quatro grandes eixos de atuação, articulados entre si numa perspectiva de totalidade: atendimento direto aos usuários; mobilização, participação e controle social; investigação, planejamento e gestão; assessoria, qualificação e formação profissional. Para cada eixo foram explicitadas as principais ações desenvolvidas

⁹ Na trajetória do Serviço Social no Brasil, Abreu (2002) identifica três perfis pedagógicos da prática profissional: a pedagogia da “ajuda” (pautada em ações educativas disciplinadoras que marcaram a gênese da profissão); a pedagogia da “participação” (influenciada pelo pensamento desenvolvimentista modernizador, atuando sobre os mesmos vetores da pedagogia da ajuda) e a pedagogia emancipatória (articulada ao projeto ético-político da profissão, voltada à emancipação das classes subalternas).



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

pelos(as) assistentes sociais, de modo que as ações socioeducativas foram relacionadas, de forma mais destacada, ao eixo atendimento direto aos(as) usuários(as), assumindo uma posição central na atuação profissional, sendo caracterizadas como “[...] orientações reflexivas e socialização de informações realizadas por meio de abordagens individuais, grupais ou coletivas ao usuário, família e população de determinada área programática”. (CFESS, 2015, p.52).

O Serviço Social, como partícipe do trabalho coletivo em saúde, foi reconhecido pelo Conselho Nacional de Saúde (CNS) como profissão desta área na Resolução n. 218/1997, que dispõe sobre o tema. No entanto, as(os) assistentes sociais atuam na saúde desde a institucionalização da profissão na década de 1940, majoritariamente nos serviços de atenção especializada e hospitalar até a instauração do SUS, que possibilitou a atuação destas(es) profissionais também na APS. A inserção de assistentes sociais neste nível de atenção tem se dado especialmente através das equipes da Estratégia Saúde da Família, que sucedeu o Programa Saúde da Família (PSF)¹⁰, tendo feito parte do Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF), e atualmente esta categoria profissional pode estar presente também na composição das Equipes Multiprofissionais na APS (eMulti)¹¹.

A dimensão educativa como um dos componentes do trabalho do assistente social, assumiu ainda mais relevância junto à população no contexto da pandemia da covid-19, frente à necessidade de orientação acerca da doença e de como evitá-la, de informar acerca do acesso a direitos sociais, e de desmistificar o discurso negacionista e de responsabilização dos indivíduos pelo enfrentamento da crise sanitária, com base numa análise crítica da realidade.

Considerando o trabalho coletivo em saúde desenvolvido pelas equipes multiprofissionais da ESF, nesse momento marcado pela necessidade de reorganização do processo coletivo de trabalho nos serviços de saúde e de alteração dos fluxos de acesso aos serviços e direitos sociais, destacamos as ações das(os) assistentes sociais inseridas(os) na APS, tanto em equipes da ESF, quanto dos NASFs pelo país. Dal Pra *et al.* (2021) apontam que durante a pandemia estes profissionais desenvolveram ações em torno de demandas relacionadas aos processos políticos-organizativos, voltados a pautas públicas de defesa e ampliação de direitos, com ênfase nas ações socioeducativas junto às instâncias de controle social; demandas e ações em processos socioassistenciais, que se voltam principalmente para informações sobre o acesso a

¹⁰ O Programa Saúde da Família (PSF) foi criado em 1994 e em 2006 deixou de ser um programa, passando a ser considerado pelo MS como estratégia prioritária para a expansão e consolidação da APS no Brasil, com caráter permanente e contínuo, ficando denominado como Estratégia Saúde da Família (ESF).

¹¹ As Equipes Multiprofissionais na APS – eMulti foram instituídas pela Portaria GM/MS nº 635 de 22 de maio de 2023.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

serviços intersetoriais das políticas sociais, tais como o auxílio emergencial, direitos trabalhistas, auxílio doença, auxílio-funeral, benefício eventual da cesta básica, dentre outros; e demandas e ações de gestão e planejamento, voltadas à efetivação de práticas intersetoriais e gestão de relações interinstitucionais e informações pertinentes às famílias, aos atendimentos ofertados e aos territórios, bem como a criação de protocolos entre serviços, programas e instituições, e consolidação de base de dados e informações, com ênfase na produção e divulgação de materiais informativos. Houve, portanto, um enfoque prioritário em ações de natureza socioeducativa, utilizando-se das mídias sociais digitais para possibilitar a ampliação dos canais de comunicação com a população usuária, diante das medidas de distanciamento social e cuidados necessários durante a pandemia.

De modo geral, a pandemia gerou uma sobrecarga de trabalho para os(as) trabalhadores(as) da saúde, que precisaram mudar rotinas de atendimento nos serviços, enfrentar precárias condições de trabalho, com risco de adoecimento e morte, principalmente na fase inicial quando não havia vacinas e muitas vezes faltava até Equipamentos de Proteção Individual (EPI).

O momento pandêmico intensificou, portanto, as demandas de natureza sócio-educativas (voltadas à informação, comunicação, educação e formação), num contexto extremamente adverso, que requereu ainda mais qualificação e apropriação de conhecimentos, alguns dos quais em processo de construção em virtude de ser um vírus e uma doença nova, e dos desafios e desdobramentos impostos pela covid-19, que não podem ser pensados e nem enfrentados sem considerar a determinação social da saúde. Neste sentido, a dimensão educativa inerente à profissão destaca-se, requerendo uma potencialização da função pedagógica da prática social da(o) assistentes social. (KRUGER, 2019).

Diante desse contexto, a pesquisa realizada buscou a compreensão de como a dimensão educativa foi materializada no cotidiano profissional, determinada pela política social, pelas condições de trabalho e pelos conflitos e contradições presentes na dinâmica sociohistórica da realidade social, considerando a particularidade da materialização da mesma na saúde, a partir da atuação das(os) assistentes sociais na ESF de Campina Grande-PB.

Antes de abordar os resultados em torno do tema central da pesquisa é importante apresentar um breve histórico da ESF em Campina Grande e da inserção da(o) profissional de Serviço Social na equipe de saúde da família. A origem dessa trajetória remete ao Programa Saúde da Família implementado em 1994, de forma pioneira, em Campina Grande e outros 13 municípios do país, tendo como base a experiência de Cuba e da cidade de Niterói-RJ. (SANTOS,



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

2004 *apud* RIBEIRO *et al.*, 2005). Na época, os(as) profissionais preconizados(as) para compor a equipe mínima proposta pelo MS, eram médicos(as) especialista em clínica geral ou em saúde da família, enfermeiro(a) e auxiliar de enfermagem. Em Campina Grande tais profissionais foram inseridos(as) por meio de processo seletivo simplificado e, um ano depois, em 1995, com a implementação das primeiras equipes¹², os(as) agentes comunitários de saúde (ACS), através do Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS), foram incorporados(as) na equipe multiprofissional do PSF. Neste momento, os(as) assistentes sociais não estavam inseridos diretamente no programa, porém alguns profissionais, pertencentes ao quadro de funcionárias da Prefeitura, passaram a atuar junto à algumas equipes. A partir de então, os(as) profissionais de Serviço Social foram à luta para reivindicar sua inserção nas equipes da ESF, com visibilidade na III Conferência Municipal de Saúde e na IV Conferência Estadual de Saúde, ambas realizadas no ano 2000, conquistando a aprovação da proposta de inserção do(a) assistente social nas equipes do ESF. Contudo, somente em 2003 o(a) assistente social foi inserido(a) nas equipes do PSF, a partir da realização de um processo seletivo simplificado em Campina Grande, ficando cada profissional responsável por no máximo 3 equipes. (RIBEIRO *et al.*, 2005). Em 2006 aconteceu o concurso público, que assegurou a inserção efetiva dos(as) assistente social na estratégia, as(os) quais passaram a atuar junto a 2 ou mais equipes. A pesquisa realizada possibilitou identificar o perfil destes(as) profissionais, como indicado a seguir.

3. A MATERIALIZAÇÃO DA DIMENSÃO EDUCATIVA DO SERVIÇO SOCIAL NA ATUAÇÃO DAS ASSISTENTES SOCIAIS NA ESF DURANTE A PANDEMIA

No período em que a pesquisa foi realizada¹³ 17 assistentes sociais atuavam na ESF de Campina Grande. Ao estabelecermos os primeiros contatos com as(os) profissionais, fomos informadas de que 3 assistentes sociais estavam afastadas(os) do trabalho no período delimitado para a coleta de dados. Assim, os sujeitos da pesquisa totalizaram 14 profissionais, porém apenas 11 assistentes sociais responderam ao formulário *Google Forms* enviado para as(os) mesmas(os).

Quanto ao perfil das(os) assistentes sociais da ESF de Campina Grande, identificamos que todas(os) trabalham na ESF há mais de 5 anos, sendo que 9 (90,9%) têm vínculo

¹² Foram implantadas cinco equipes, para atender nas comunidades do Pedregal e do Mutirão, escolhidas em virtude da gravidade de seus dados sócio-sanitários.

¹³ A pesquisa foi realizada na cota de PIBIC 2022-2023 e o levantamento de dados abrangeu o período de março de 2020 até dezembro de 2022.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

estabelecido através do concurso público realizado no ano de 2006, e 1 (9,1%) profissional da Secretaria de Saúde está à disposição da ESF. A pesquisa revelou que 10 profissionais são do gênero feminino (90,9%) e 1 profissional do gênero masculino (9,1%). No tocante à formação, 9 profissionais possuem especialização (72,7%) e 2 têm mestrado (27,3%).

É interessante verificar que alguns destes dados apresentam consonância com o que foi identificado na pesquisa realizada pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) intitulada “Perfil de Assistentes Sociais no Brasil: Formação, Condições de Trabalho e Exercício Profissional” (2022), onde se confirma o traço histórico na profissão da predominância de profissionais do gênero feminino (92,92%). Também se assemelham os dados relativos à formação, quando foi identificado que 63,47% têm especialização e menos de 10% possuem mestrado ou doutorado (CFESS, 2022). Quanto aos vínculos de trabalho, a situação dos sujeitos da pesquisa na ESF de Campina Grande é uma exceção, pois na pesquisa nacional do CFESS (2022), verificou-se que apenas 40,30% dos postos de trabalho foram ocupados via concurso público, e na região nordeste essa porcentagem cai para 29,0%. Os vínculos trabalhistas, somado a outros aspectos, seguramente influenciam na forma como as(os) assistentes sociais atuam, tendo um peso ainda maior no momento pandêmico.

Em relação à forma como se deu a atuação das(os) assistentes sociais da ESF no período da pandemia, os dados da pesquisa indicam que 10 profissionais (90,9%) trabalharam de forma presencial, e apenas 1 assistente social (9,1%) atuou de forma remota e presencial. Este dado é bastante relevante, considerando os inúmeros desafios postos pela crise sanitária da covid-19, que levaram a intensificação do trabalho vivenciada pelas(os) profissionais, e a quantidade de equipes que cada assistente social acompanha. A pesquisa revelou que: 6 assistentes sociais (54,5%) atuam junto à 3 equipes de saúde da família; 3 profissionais (27,3%) atuam junto a mais de 3 equipes; e 2 profissionais (18,2%) acompanham de 1 a 2 equipes. Levando em conta o fato de que o MS preconizava que cada equipe deveria dar cobertura a uma média de 3.000 a 4.000 pessoas, estes dados expressam uma sobrecarga de trabalho para as(os) assistentes sociais e a carência de novos profissionais, um vez que o último concurso realizado para a ESF ocorreu em 2006.

No contexto da pandemia a APS teve que adaptar seus processos de trabalho, sem deixar de levar em conta as especificidades de seu território, orientando e implementando medidas no sentido de atender às necessidades de saúde e às inúmeras demandas da população. Entre os(as) assistentes sociais que participaram da pesquisa, 10 (90,9%) afirmaram que as demandas



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

em torno da dimensão educativa aumentaram no momento pandêmico e apenas 1 profissional (9,1%) considerou que permaneceram iguais.

Assim, os resultados da pesquisa indicaram como principais demandas, relacionadas à dimensão educativa, postas aos/às assistentes sociais nesse período: orientações e informações relacionadas com os cuidados sanitários na pandemia (uso de máscara, vacina, distanciamento social, sintomas, etc.), apontada por todos(as) os(as) participantes; orientações sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) foi apontada por 6 profissionais (54,5%) como uma demanda recorrente; orientação sobre direitos (trabalhistas, previdenciários, BPC, Bolsa Família, Auxílio Brasil, etc.) e como acessá-los, destacado por 4 assistentes sociais (36,4%); orientações e informação sobre saúde mental, indicada por 2 profissionais (18,2%) especialmente voltada às gestantes 1 (9,1%) e aos idosos 1 (9,1%); combate a fake news, orientações sobre saúde em geral, e orientações sobre violência doméstica também foram demandas apontadas, respectivamente, por 1 profissional cada uma (9,1 %, totalizando 27,3%).

Esses dados relacionam-se, sobretudo, com o exacerbamento das desigualdades existentes, em decorrência da crise sanitária, afetando significativamente diferentes esferas da vida das pessoas. O desemprego, a alta inflação que resulta em aumento dos preços, especialmente dos alimentos, levou a um alto índice de insegurança alimentar¹⁴. Neste contexto, é impossível não adoecer, principalmente se falarmos da saúde mental¹⁵. Os impactos do desfinanciamento das políticas sociais, especialmente no SUS e no SUAS, os sistemas de proteção social mais requisitados no contexto da pandemia, foram evidenciados ainda mais.

Diante das demandas que surgiram, os(as) assistentes sociais foram desafiados(as) a estar atentos(as) às suas atribuições privativas e competências profissionais, pois como destaca Matos (2020), não são quaisquer tarefas, ainda que importantes, que devem ser desenvolvidas, daí a importância de se reapropriar constantemente do projeto ético-político da profissão. Também foi fundamental que os(as) assistentes sociais criassem estratégias e possibilidades de atuação, buscando fortalecer a universalização do atendimento e a continuidade das ações de prevenção e promoção de saúde. (DAL PRA *et al.*, 2021).

¹⁴ Dados sobre a insegurança alimentar no período de 2020 a 2022 [https://www.cfn.org.br/index.php/noticias/aumento-da-fome-e-inseguranca-alimentar-no-brasil-relatorio-da-onu-revela-dados-preocupantes/#:~:text=Entre%202014%20e%202016%2C%20cerca,%2C9%25%20da%20popula%C3%A7%C3%A3o\). 20/09/2023](https://www.cfn.org.br/index.php/noticias/aumento-da-fome-e-inseguranca-alimentar-no-brasil-relatorio-da-onu-revela-dados-preocupantes/#:~:text=Entre%202014%20e%202016%2C%20cerca,%2C9%25%20da%20popula%C3%A7%C3%A3o).)

¹⁵ <https://bvsmis.saude.gov.br/saude-mental-e-a-pandemia-de-covid-19/> Acesso em 25/09/2023



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

Os resultados da pesquisa indicam que, durante o período mais crítico da pandemia em que era necessário manter o distanciamento social (seja por não haver vacina disponível, ou porque a campanha de imunização ainda estava no início), o trabalho educativo das(os) assistentes sociais com os(as) usuários(as) na ESF em alguns casos foi suspenso temporariamente (27,3%), ou ocorreu através de: grupos criados nas redes sociais (45,5%); publicações de post, vídeos, podcast (27,3%); lives/palestras e reuniões online (27,3%); visita domiciliar (9,1%); atendimento individual presencial (36,4%).

Os grupos criados nas redes sociais como meios para o trabalho educativo, via *Whatsapp*, *Facebook* e *Instagram*, utilizados por 5 assistentes sociais (45,5%) que participaram da pesquisa, voltaram-se para pessoas idosas, gestantes e tabagistas. Tais formas de viabilizar o trabalho educativo expressam atenção especial com grupos de maior risco para a covid-19 e, portanto, que necessitavam de reforço em relação ao distanciamento social. A aquisição de um celular para a UBSF, no qual se colocou os contatos dos/as usuários/as, para repassar orientações e informações necessárias, também foi mencionado por uma profissional como estratégia utilizada.

Após o início da vacinação contra a covid-19, com o progressivo relaxamento das medidas de distanciamento social, ocorreu uma diminuição significativa do uso dos grupos em redes sociais (27,3%), publicações de post, vídeos, *podcasts* (9,1%); lives/palestras e reuniões *online* (18,2%). Por outro lado, verificou-se o crescimento das atividades educativas por meio de grupos presenciais (36,4%), atendimento individual presencial (72,7%), visitas domiciliares (45,5%) e outros (salas de espera, Saúde na Escola, colaboração com atividades dos ACSs) (27,3%).

Quanto ao teor das ações educativas realizadas pelas(os) assistentes sociais, em respostas às demandas que lhes foram direcionadas durante o período pesquisado, verificou-se que 81,8% trataram de conteúdos relacionados com a pandemia (uso de máscara, vacinação, sintomas, cuidados sanitários, distanciamento social). A orientação sobre direitos (auxílio emergencial, benefícios eventuais, direitos trabalhistas e previdenciários) foi mencionada por 45,4% dos(as) profissionais. As orientações sobre: o uso de tecnologias; saúde mental; prevenção em saúde e curso para gestantes foram apontadas respectivamente por 9,1% dos sujeitos da pesquisa.

Embora a demanda por orientação sobre o uso das TICs tenha sido mencionada por 54,5% dos(as) assistentes sociais da ESF, postas principalmente pelos(as) usuários(as), este não foi um conteúdo muito destacado quando perguntado especificamente sobre o teor das atividades/ações educativas realizadas. Podemos considerar que estas orientações tenham



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

ocorrido no momento em que foi tratado o acesso à direitos (auxílio emergencial, benefícios eventuais, direitos trabalhistas e previdenciários), que em grande parte já vinha ocorrendo através de plataformas e aplicativos e após a pandemia se intensificou ainda mais. Esta tendência apresenta riscos à garantia de direitos, principalmente porque as classes subalternas nem sempre têm aparelhos (celular com internet e /ou computador) e domínio das tecnologias que possibilitem o acesso. Outro aspecto a ser considerado ao adotar o uso das TICs nos atendimentos em saúde é que isto, como afirma o CFESS (2020, p.2) “repercute nos processos de trabalho [...], na relação com outras profissões e trabalhadores/as, na relação com usuários/as e nas condições éticas e técnicas de trabalho”.

Apesar do uso das TICs ter sido necessário e importante no período da pandemia, chama a atenção que o atendimento individual presencial tenha se mantido de forma expressiva na nova rotina de trabalho das(os) assistentes sociais, o que consideramos ter relação com a dificuldade de acesso da população a estas tecnologias, e também com a aproximação que tais profissionais têm com os(as) usuários(as), o que favorece a definição das estratégias que devem utilizar para o atendimento das necessidade e demandas existentes. Além disto, o fato de terem continuado trabalhando de forma presencial propiciou o atendimento individual, como procedimento que permite respeitar o distanciamento social, já que a preocupação era não haver aglomeração de pessoas, para evitar a propagação do coronavírus.

Em relação às dificuldades/desafios para exercer o seu trabalho, em especial na sua dimensão educativa, durante a pandemia, 10 assistentes sociais (90,9%) afirmam ter tido dificuldades e apenas 1 (9,1%) considerou que não teve dificuldades. Quando perguntado a respeito dos desafios enfrentados no cotidiano profissional para materializar a dimensão educativa durante a pandemia, obtivemos as seguintes respostas: 7 profissionais (63,6%) apontaram a precariedade das condições de trabalho (ausência de EPIs e máscara, atraso no recebimento de vacina, equipes reduzidas); 3 (27,3%) assistentes sociais destacaram a ausência ou escassez de matéria educativo; a dificuldades no uso das tecnologias (tanto por parte das profissionais quanto dos usuários) foi colocada por 3 (27,3%) assistentes sociais; a ausência de capacitação sobre o vírus e a doença foi mencionada por 2 profissionais (18,2%); o medo de se contaminar e disseminar a covid-19 foi colocado por 2 assistentes sociais (18,2%); e 1 profissional apontou a falta de apoio da gestão (9,1%). Os desafios enfrentados pelas(os) assistentes sociais certamente não foram sentidos apenas pela categoria profissional, mas por todos que se viram obrigados a mudar suas rotinas.

Por fim, quando perguntado às(aos) assistentes sociais sobre quais foram os desafios para que os(as) usuários(as) tivessem acesso aos seus direitos, foram apontadas: a dificuldade de usarem e acessarem as TIC's foi destacada por 4 profissionais (36,4%); a dificuldade de acesso e a precariedade dos serviços de saúde (falta de profissionais, falta de vacinas e medicamentos), foi colocada por 4 assistentes sociais (36,4%); a falta de renda e condições para cumprir as medidas sanitárias (higiene, distanciamento social) foi colocada por 3 assistentes sociais (27,3%); o desemprego foi destacado por 2 profissionais (18,2%); e a dificuldade de acessar os benefícios dos programas sociais foi apontado por 1 profissional (9,1%).

Em relação à dificuldade do acesso à *internet* é importante considerar não só a falta de acesso a celular ou computador, mas também a escolaridade dos(as) usuários(as), pois alguns sequer sabem ler, o que dificulta o repasse de informações e o acesso aos serviços de saúde e programas sociais, tais como o Auxílio Brasil/Bolsa Família e outros.

Diante desses dados, verifica-se a importância das ações socioeducativas para viabilizar o acesso à informação e a comunicação como direitos humanos, que são necessários não só para acessar outros direitos, mas para fomentar a participação, a organização e a mobilização dos(as) usuários(as) em torno de lutas coletivas em defesa das políticas sociais públicas e da ampliação das mesmas, bem como para a construção de estratégias emancipatória no horizonte de superação da ordem do capital. (MATOS, 2021). Ressalta-se também que a socialização das informações é um dos compromissos do Serviço Social, previstos no Código de Ética da profissão.

4. CONCLUSÃO

Na pandemia, o tensionamento entre a defesa da vida e a defesa da economia (colocadas em polo oposto), a pressão para que os(as) trabalhadores(as) se expusessem ao vírus indo para o trabalho sem nenhuma proteção, sob a ameaça de que se a economia fosse prejudicada não haveria empregos, e a negligência em relação à compra de vacinas e às medidas sanitárias, são alguns dos posicionamentos que mostram a opção política do governo federal de desrespeitar a vida da classe trabalhadora, responsabilizando-a pelas possíveis consequências trágicas desse processo, eximindo o Estado de assegurar a proteção social deste segmento.

Diante dos discursos negacionistas em relação à covid-19 e das *fake news* intensamente veiculadas nas mídias sociais ao longo da pandemia, desenvolver ações educativas que



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

combatassem a desinformação e orientassem as pessoas a se protegerem, a acessarem os seus direitos, a exigirem atendimento das suas necessidades sociais e de saúde naquele momento, foi sem dúvidas uma contribuição fundamental para estabelecer uma cultura contra-hegemônica, orientada por uma pedagogia emancipatória comprometida com os interesses das classes subalternas e com a mobilização e organização coletiva em torno da defesa de direitos e do desenvolvimento das potencialidades humanas.

A pesquisa trouxe a compreensão de como essa dimensão foi materializada no cotidiano profissional, determinada pela política social, pelas condições de trabalho e pelos conflitos e contradições presentes na dinâmica sócio-histórica da realidade social, considerando a particularidade da materialização da mesma na saúde, a partir da atuação das(os) assistentes sociais na ESF.

Por fim, consideramos que a pesquisa trouxe contribuição no sentido de dar visibilidade à dimensão educativa do Serviço Social, tendo por pressuposto que a função pedagógica da profissão incide diretamente no modo de vida de seus usuários(as) e, conseqüentemente, na realidade social, tendo uma importância significativa inclusive para a efetivação ou fragilização do Projeto Ético-Político, a depender dos perfis pedagógicos apresentados pelas(os) assistentes sociais no seu exercício profissional.

REFERÊNCIAS

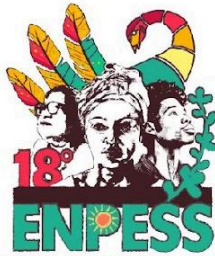
ABREU, M. M. Serviço Social e Organização da Cultura: perfis pedagógicos da prática profissional. São Paulo: Cortez, 2002.

AQUINO, R. et al. Estratégia Saúde da Família e reordenamento do sistema de serviços de saúde. *In.*: PAIM, J. S.; ALMEIDA-FILHO, N. de. Saúde coletiva: teoria e prática. Rio de Janeiro: MedBook, 2014.

BRASIL. EMENDA CONSTITUCIONAL Nº 95, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2016. Altera o Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, para instituir o Novo Regime Fiscal, e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 15 de dez de 2016.

_____. Ministério da Saúde. Estratégia Saúde da Família. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/estrategia-saude-da-familia>. Acesso em: 01 set. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde. Brasília: CFESS, 2015.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

_____. PARECER JURÍDICO Nº 05/2020-E. Brasília-DF, 24 de abr. de 2020.

_____. Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. CFESS, Brasília, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess-final.pdf> Acesso em: 16/09/2023

_____. Perfil de Assistentes Sociais no Brasil: Formação, Condições de Trabalho e Exercício Profissional. Brasília: CFESS, 2022. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1922>. Acesso em: 28 ago. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE (CNS). Resolução n.218 -1997- Regulamentação das profissões de saúde. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/1997/res0218_06_03_1997.html: Acesso em 17/06/2022

DAL PRA, K. R. et al. As ações profissionais da/o assistente social na atenção primária em saúde no contexto da pandemia de Covid-19. Revista Katálysis, v. 24, p. 595 – 606, 2021.

GIOVANELLA, L.; FRANCO, C. M.; ALMEIDA, P. F.de. Política Nacional de Atenção Básica: para onde vamos? Ciência & Saúde Coletiva, v. 25, p. 1475-1482, 2020.

GIOVANELLA, L.; MARFUTI, V.; RUIZ, D. C.; MENDONÇA, M. H. M. de, BOUSQUAT, A.; AQUINO, R.; MEDINA, M. G. A contribuição da Atenção Primária à Saúde na rede SUS de enfrentamento à covid-19. Saúde Debate, Rio de Janeiro, v.45, N.130, p. 748-762, 2021.

IAMAMOTO, M. V; CARVALHO, R. de. Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 6ª ed. São Paulo: Cortez, 1988.

IAMAMOTO, M. V. O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 2006.

_____. 80 anos do Serviço Social no Brasil: a certeza na frente, a história na mão. Serviço Social e Sociedade, n.128, São Paulo: Cortez, 2017.

KRUGER, T. R. Serviço Social: tendências prático-políticas no contexto de desmonte do SUS. Revista Saúde em Debate. n.1, v.25. Pelotas, 2019.

LARA, R. Pandemia e capital: as repercussões da Covid-19 na reprodução social. Revista Libertas, Juiz de Fora, v. 20, n.1, p. 53-69, jan. / jun. 2020.

MATOS, M. C. de. Posfácio. In: PEREIRA, S. L.B.; CRONEMBERGER, I.H.G.M. (Orgs.). Serviço Social em tempos de pandemia: provocações ao debate. Teresina: EDUFPI, 2020.

_____. (Des)informação nos serviços de saúde em tempos de pandemia da Covid-19: uma questão ética e uma requisição enviesada ao trabalho de assistentes sociais. Revista Em Pauta. n.48, v.19, Rio de Janeiro, 2021.

RIBEIRO, S.P. *et al.* O cotidiano profissional do assistente social no Programa Saúde da Família em Campina Grande. Revista Katálysis, [Florianópolis], v. 8, n. 2, p. 247-255, jul./dez. 2005.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

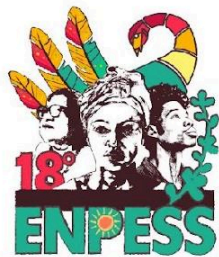
Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/6118>. Acesso em: 29 ago. 2023.

SILVA, J. F. S. da. Serviço Social: resistência e emancipação? São Paulo: Cortez, 2013.

VASCONCELOS, K. L.; SILVEIRA, S. A. S.; XAVIER, A. B. Contrarreforma na Atenção Primária à Saúde: a Estratégia Saúde da Família em Foco. *In*: SILVA, A. X.; NÓBREGA, M. B. da. MATIAS, T. S. C.. Contrarreforma, Intelectuais e Serviço Social: as inflexões na política de saúde. Campina Grande: EDUEPB, 2017.

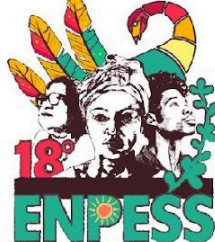
YAZBEK, M. C. Prefácio. *In*: PEREIRA, S. L.B.; CRONEMBERGER, I.H.G.M. (Orgs.). Serviço Social em tempos de pandemia: provocações ao debate. Teresina: EDUFPI, 2020.



**Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social**

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

**Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social**



**Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social**

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

**Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social**