

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE MEDICINA
ESPECIALIZAÇÃO EM SAÚDE PÚBLICA

CRISTIANE MEDEIROS DA SILVEIRA

**O TRABALHO DO(A) ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA DE SAÚDE EM
TEMPOS DE PANDEMIA E TRABALHO REMOTO: UMA REVISÃO DE
LITERATURA**

Porto Alegre
2022

CRISTIANE MEDEIROS DA SILVEIRA

**O TRABALHO DO(A) ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA DE SAÚDE EM
TEMPOS DE PANDEMIA E TRABALHO REMOTO: UMA REVISÃO DE
LITERATURA**

Trabalho de Conclusão apresentado ao Curso de Especialização em Saúde Pública, Faculdade de Medicina, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Saúde Pública.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Fernando Calage Alvarenga

Porto Alegre
2022

CIP - Catalogação na Publicação

da Silveira, Cristiane Medeiros
O TRABALHO DO(A) ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA DE
SAÚDE EM TEMPOS DE PANDEMIA E TRABALHO REMOTO: UMA
REVISÃO DE LITERATURA / Cristiane Medeiros da
Silveira. -- 2022.
42 f.
Orientador: Luiz Fernando Calage Alvarenga.

Trabalho de conclusão de curso (Especialização) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade
de Medicina, SAÚDE PÚBLICA, Porto Alegre, BR-RS, 2022.

1. Políticas de Saúde. 2. Serviço Social. 3.
Teletrabalho. 4. Pandemia. I. Alvarenga, Luiz Fernando
Calage, orient. II. Título.

RESUMO

Introdução: A pandemia de COVID-19 provocou uma série de mudanças, entre elas, a reorganização do trabalho em diferentes setores e profissões, seja no âmbito público ou no âmbito privado. Em razão da indicação sanitária de isolamento social, algumas modificações na dinâmica do trabalho e medidas de segurança foram indicadas, entre elas, a adoção do teletrabalho. O teletrabalho passou a ser exercido na saúde e em demais políticas públicas e o Serviço Social não passou inerte a este contexto. O Conselho Federal de Serviço Social autorizou ineditamente, com ressalva, o exercício profissional na modalidade remota. **Objetivo:** A partir deste contexto, o presente estudo objetivou refletir sobre o trabalho do Serviço Social na saúde em tempos de pandemia e de trabalho remoto. **Metodologia:** A metodologia empregada foi a revisão de literatura e a pesquisa bibliográfica. As bases de referências utilizadas foram as presentes na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), *Scientific Electronic Online* (Scielo) e Google Acadêmico. **Resultados:** Foram selecionados quinze artigos para compor a pesquisa. Os resultados apontaram que o contexto do teletrabalho/trabalho remoto aprofunda a precarização do trabalho, o isolamento social, a sobrecarga feminina e pode acarretar adoecimento. Logo, há mais limites do que potencialidades. **Conclusão:** Esta modalidade de trabalho deve ser debatida entre a categoria dos assistentes sociais, a fim de ser decidido, coletivamente, sobre a matéria em questão. **Palavras-chave:** Políticas de Saúde. Serviço Social. Teletrabalho. Pandemia.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Descritores da pesquisa e critérios de inclusão e exclusão 16

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Artigos selecionados nas bases BVS, Google Acadêmico e SciELO	18
--	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
App	Aplicativo
AS	Assistente Social
BVS	Biblioteca Virtual em Saúde
COFEN	Conselho Federal de Enfermagem
CF	Constituição Federal
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CFP	Conselho Regional de Psicologia
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CRESS	Conselho Regional de Serviço Social
EPI	Equipamento de Proteção Individual
IBECS	Índice Bibliográfico Espanhol de Ciências da Saúde
INSS	Instituto Nacional de Seguridade Social
LILACS	Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde
MEDLINE	<i>Medical Literature Analysis and Retrieval System Online</i>
MS	Ministério da Saúde
OMS	Organização Mundial da Saúde
PEP	Projeto Ético Político
SciELO	<i>Scientific Electronic Library Online</i>
SS	Serviço Social
SUS	Sistema Único de Saúde
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 OBJETIVOS	9
1.1.1 Objetivo geral	9
1.1.2 Objetivos específicos.....	9
2 REVISÃO DE LITERATURA	10
2.1 SERVIÇO SOCIAL E SAÚDE	10
2.2 SERVIÇO SOCIAL NA SAÚDE EM TEMPOS DE PANDEMIA E TRABALHO REMOTO	11
3 METODOLOGIA	14
3.1 TIPO DE ESTUDO	14
3.2 BUSCA NAS BASES DE DADOS	14
3.3 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO	15
3.4 ASPECTOS ÉTICOS.....	16
4 RESULTADOS	18
5 DISCUSSÃO	22
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	35
REFERÊNCIAS	37

1 INTRODUÇÃO

A política social pública de saúde, historicamente, é campo de trabalho do Serviço Social, assim como a luta dos(as) assistentes sociais pela sua efetivação enquanto direito de todos e dever do estado, conforme exposto na Constituição Federal de 1988 e na Lei 8080/90.

Conforme Bravo e Pelaez (2021) a conjuntura atual é marcada pela crise econômica estrutural do capital aliada à crise sanitária, causada pela pandemia de COVID-19, de modo que este quadro traz graves consequências para as políticas sociais e para os trabalhadores e trabalhadoras. Evidenciou-se, neste contexto, que a saúde vai além do processo saúde-doença e que ela ocorre a partir dos resultados das condições de vida, de trabalho, de renda e de acesso a diferentes políticas sociais, não podendo ser vista de modo isolado, mas sim, de modo macro, contextualizando os determinantes sociais.

Como estratégia na luta contra o coronavírus, visando frear o contágio e evitar a superlotação dos hospitais, foi indicado o uso de máscaras, o uso de álcool gel e o isolamento social. Desse modo, algumas profissões foram elencadas como essenciais (aptas a manterem o seu trabalho de modo presencial) e outras deslocadas para o exercício do teletrabalho ou trabalho remoto (MATOS, 2020).

Diante deste contexto, o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) se viu na iminência de reger as modalidades de trabalho que passaram a se fazer presentes nos diferentes espaços sócio-ocupacionais dos(as) assistentes sociais e com isto expediu uma série de documentos, orientações e suporte à categoria. Como exemplo cita-se a autorização inédita para o trabalho remoto ou teletrabalho, pois para uma gama de assistentes sociais, inseridos(as) no mercado formal de trabalho, esta nova realidade passou a se fazer presente.

E é sobre este novo contexto de trabalho que a presente pesquisa irá se aprofundar, sobretudo, porque se compreende que este novo modo de trabalho ao mesmo tempo em que vem carregado de limites, tais como: impossibilidade de conhecer a realidade concreta do usuário e o contexto em que ele está inserido,; também pode possuir potencialidades, pois, dependendo do espaço sócio ocupacional em que o assistente social estiver inserido poderá haver facilidade de acesso e maior agilidade no atendimento ao usuário, assim como diminuição de gasto financeiro com deslocamentos.

Dessa forma, problematizar este novo modo de trabalho torna-se relevante. Sobretudo, no sentido de desvendar, de modo crítico, como está ocorrendo o trabalho do Serviço Social, na modalidade remota, na política de saúde e quais os seus limites e possibilidades.

Destarte, o presente estudo retomou o trabalho do Serviço Social na política social pública da saúde e, posteriormente, aprofundou as reflexões, com ênfase no trabalho profissional dos(as) assistentes sociais, na modalidade de atendimento remoto ou teletrabalho, diante da pandemia de COVID-19.

Como esperado, percebeu-se que poucas produções bibliográficas atrelaram a política de saúde, o trabalho remoto e o trabalho do(a) assistente social. Evidenciando-se, portanto, o campo fértil para o aprofundamento da pesquisa, até mesmo em estudos futuros.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo geral

Descrever como está ocorrendo o trabalho do Serviço Social na saúde em tempos de pandemia de COVID-19 e trabalho remoto.

1.1.2 Objetivos específicos

- Identificar os aspectos legais que nortearam o trabalho profissional do(a) assistente social em trabalho remoto ou teletrabalho;
- Descrever as condições éticas e técnicas do exercício do trabalho na modalidade remota;
- Problematizar os limites profissionais do trabalho remoto na profissão de Serviço Social e na atuação na esfera da política de saúde;
- Compreender as estratégias de atuação utilizadas e as potencialidades do trabalho remoto na política de saúde.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 SERVIÇO SOCIAL E SAÚDE

Refletir sobre saúde pública no Brasil pressupõe retomar a história e a 8ª Conferência Nacional de Saúde, pois é nela que foi construído um relatório que embasou a criação do Sistema Único de Saúde (SUS), tendo como marco fundamental a participação dos usuários. A Constituinte utilizou como base o relatório produzido na 8ª Conferência para instituir na Constituição Federal uma sessão específica para a saúde, remodelada com a proposta de sistema único.

A Constituição Federal de 1988 (CF/88) balizou a obtenção de inúmeros avanços em relação à ampliação dos direitos e conquistas sociais, e a saúde foi uma das áreas mais privilegiadas. Ademais, ressalta-se a maior responsabilização do Estado com a proteção social e a ampliação da seguridade social com o tripé das três políticas sociais públicas: previdência social, saúde e assistência social.

O artigo 194 da Carta Magna dispõe sobre os objetivos da seguridade social, dentre eles: universalidade de cobertura e do atendimento; uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais, entre outros.

Foi na década de 1990 que se construiu o SUS, um sistema público de saúde, universal e gratuito, com previsão de participação de usuários no controle social e na descentralização. No entanto, apesar da relevante conquista com a CF/88 no que tange aos direitos sociais, à seguridade social e aos princípios nela defendidos, a década seguinte (anos 1990) se caracterizou por reformas na tentativa de desmonte de direitos sob a desculpa de 'modernização' do Estado. E, é neste período que há o aprofundamento do neoliberalismo no país e o avanço da lógica privatista e restritiva de direitos, aliada, também, aos preceitos do Banco Mundial.

Nestes dois contextos o(a) assistente social também passou a ser requisitado. Conforme explicou Bravo (1988 *apud* CFESS, 2013, p.24):

considerando que os anos de 1990 foram o período de implantação e êxito ideológico neoliberal no país, identifica-se que, nesse contexto, os dois projetos políticos em disputa na área da saúde, passam a apresentar diferentes requisições para o Serviço Social.

Entretanto, cabe ressaltar que o Projeto Ético Político (PEP) do Serviço Social relaciona-se com o projeto de reforma sanitária, sobretudo, em seus eixos, e ambos foram construídos no processo de redemocratização da sociedade (CFESS, 2013). Portanto, cabe ao assistente social, diante das demandas solicitadas, posicionar-se com base no código de ética profissional e no projeto ético-político da categoria.

Tais reflexões são importantes, pois o(a) assistente social, mergulhado nas demandas de trabalho, no cotidiano alienante e sob o risco da incorporação do *ethos da burocracia*¹ (IAMAMOTO, 2009) pode vir a afastar-se da análise crítica e do seu real objeto de trabalho e intervenção, que na saúde consiste:

[...] compreensão dos determinantes sociais, econômicos e culturais que interferem no processo saúde-doença e na busca de estratégias político-institucionais para o enfrentamento dessas questões. O exercício profissional do assistente social não deve desconsiderar as dimensões subjetivas vividas pelo usuário e nem se reduzir a defesa de uma suposta particularidade entre trabalho desenvolvido pelos assistentes sociais nas diferentes especialidades da medicina (CFESS, 2013, p. 27).

Logo, o desafio até os dias atuais configura-se na defesa e na luta intransigente por um sistema de saúde público de qualidade, universal, baseado nos princípios da reforma sanitária e nos preceitos da Carta Magna e na Lei 8080/90.

2.2 SERVIÇO SOCIAL NA SAÚDE EM TEMPOS DE PANDEMIA E TRABALHO REMOTO

O(a) assistente social, inserido na divisão social e técnica do trabalho, é requisitado para responder, teórica, ética e tecnicamente, a diferentes demandas, que se materializam em expressões da questão social.

A pandemia de Covid-19 deu luz à vulnerabilidade que muitas famílias vivenciam e expôs à sociedade o quanto a pobreza, a desproteção social, o desemprego e/ou o acesso ao mundo de trabalho precário ou desprotegido pode

¹ O espírito da burocracia é o segredo de sua competência, guardada pela hierarquia, pelo caráter fechado da corporação burocrática. O princípio efetivo da burocracia é o culto à autoridade, que constitui a mentalidade burocrática por excelência, em contradição com o sistema de saber. A representação idealizada das altas esferas se materializa no reclamo à sórdida obediência passiva aos mecanismos da atividade fixada em formas e rotinas (LEFEBVRE, 1979 *apud* IAMAMOTO, 2009, p.17).

impactar na saúde e nas condições de vida. Evidenciando que a saúde possui diferentes determinantes, entre eles, o determinante social.

Objetivando atender à indicação de isolamento social, orientada por especialistas e órgãos de saúde pública como, por exemplo, a Organização Mundial da Saúde (OMS) e o Ministério da Saúde (MS), e com vistas a evitar o contágio desenfreado e a superlotação dos hospitais, diversas instituições empregadoras passaram a repensar o modo de trabalho. Dessa maneira, a modalidade remota, de teletrabalho ou *home office*, passou a fazer parte da realidade de muitos(as) trabalhadores(as).

O Serviço Social não passou despercebido deste cenário do mundo do trabalho. Enquanto algumas políticas sociais públicas exigiam o trabalho presencial para dar conta das demandas e da situação de calamidade pública, outras instituições empregadoras puderam definir os cargos que passariam a exercer as atividades de modo remoto. Como exemplo, alguns órgãos públicos e empresas públicas e/ou privadas.

Percebendo tais disparidades e visando iluminar a atuação profissional, que exigia amparo frente à nova realidade, o conselho da categoria passou a emitir uma série de manifestações, orientações e notas técnicas. No mesmo sentido, algumas produções bibliográficas passaram a ser construídas.

Todavia, uma forma de atuação chamou a atenção, pois até então nunca havia sido autorizada pelo conjunto CFESS e Conselho Regional de Serviço Social (CRESS): o exercício profissional do(a) assistente social na modalidade remota.

No dia 18 de março de 2020 o CFESS emitiu nota de orientação em que consta o trecho que segue:

Em relação especificamente ao trabalho do Serviço Social, as/os profissionais devem decidir com autonomia (preferencialmente de forma coletiva) sobre a forma de atendimento mais adequada em cada situação, de modo a atender às orientações, conforme acima mencionado, assim como proteger a saúde do/a profissional e do/a usuário/a. No entanto, caso decidam por atendimentos por videoconferência, estes devem ter caráter absolutamente excepcional, considerando a particularidade deste momento. Destacamos ainda que, em relação ao atendimento por videoconferência/remoto/online, diferentemente do Conselho Federal de Psicologia (CFP), que já possui regulamentação para essa modalidade de atendimento (Resolução CFP 11/2018), o CFESS não a regulamentou, tendo em vista que temos ponderações acerca da qualidade do serviço prestado dessa forma. Por isso, **o caráter absolutamente excepcional a que nos referimos, diante da situação pandêmica em que se encontra o país** (CFESS, 2020, grifo nosso).

Salienta-se que o(a) assistente social, enquanto trabalhador assalariado, também sofre os mesmos anseios, cobranças e processos de degradação do mundo do trabalho contemporâneo e, neste novo contexto de trabalho, demais limites se apresentaram. É o caso da não autorização por parte do CFESS no que concerne às avaliações sociais, estudos sociais e pareceres sociais para fins de benefícios de modo virtual:

Nesse momento de excepcionalidade, compreendemos que algumas atividades podem ser realizadas nas modalidades teletrabalho, videoconferência e on-line, para que nossas atividades não sofram descontinuidades. Contudo, entendemos que avaliação social para concessão de benefícios sociais, bem como estudo social e parecer social, não devem entrar no rol dos procedimentos que podem ser executados à distância. Isso porque a avaliação resultante dessas atividades depende da análise de elementos e circunstâncias concretas da realidade social, que não podem ser inferidos por meio da análise documental, dependendo também de outros procedimentos técnicos que devem ser operacionalizados (CFESS, 2020a).

Além do mais, existem outros limites para o exercício do trabalho em modalidade remota: sigilo profissional, necessidade de internet ágil, computador compatível com os sistemas das empresas, telefone funcional compatível com aplicativos (Apps) para videoconferências, cadeira ergonômica e demais instrumentos que possam garantir a saúde do trabalhador. Dessa forma, os limites podem ser técnicos, éticos e estruturais.

Mas, nesta mesma conjuntura, considerando o espaço sócio-ocupacional no qual o(a) assistente social está inserido(a) e o público atendido, acredita-se que pode haver algumas potencialidades, como, por exemplo: diminuição de gasto financeiro e desgaste físico com deslocamentos para atendimentos; certa facilidade de acesso ao profissional/técnico para atendimentos, dependendo da política pública e do público atendido; ofertas de palestras; e, capacitações de modo virtual.

Destarte, faz-se necessário pensar coletivamente sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e o que elas podem auxiliar no trabalho profissional. Retomar a discussão, opinar e decidir coletivamente sobre essas tecnologias no trabalho do Serviço Social se faz urgente, uma vez que, no sistema capitalista, tais mudanças tecnológicas tendem a se manterem ou se acentuarem na pós-pandemia. Eis, portanto, campo fértil para pesquisa, discussão e debates a ser aprofundado entre assistentes sociais.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE ESTUDO

A presente proposta de pesquisa utilizou-se da revisão de literatura para o alcance da fundamentação teórica. Conforme Botelho *et al.* (2011, p. 123):

O processo de revisão da literatura requer a elaboração de uma síntese pautada em diferentes tópicos, capazes de criar uma ampla compreensão sobre o conhecimento. A revisão da literatura é um primeiro passo para a construção do conhecimento científico, pois é através desse processo que novas teorias surgem, bem como são reconhecidas lacunas e oportunidades para o surgimento de pesquisas num assunto específico. Ingram *et. al.* (2006) lembram que a revisão da literatura não é uma espécie de sumarização. Ela envolve a organização e a discussão de um assunto de pesquisa.

A metodologia de pesquisa bibliográfica visou aprofundar o entendimento sobre a política social pública da saúde, sobre o serviço social e sobre o trabalho remoto ou teletrabalho, em tempos de pandemia de COVID-19.

Dessa forma, utilizou-se de produções que problematizaram o tema, como, por exemplo, livros e artigos científicos que contribuíram com as reflexões expostas no trabalho.

3.2 BUSCA NAS BASES DE DADOS

A pesquisa foi desenvolvida considerando as bases de referência presentes na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) (<<http://www.bireme.br>>), que inclui as fontes de informação a seguir: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Índice Bibliográfico Espanhol de Ciências da Saúde (IBECS), *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE), *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e, também, o Google Acadêmico.

A identificação para a busca foi realizada utilizando como descritores: serviço social; teletrabalho; assistentes sociais; pandemia COVID19. Esses descritores foram combinados e acrescidos do operador booleano “OR”. Resultaram da pesquisa um total de 29.399 produções, contabilizando a descoberta em todas as bases de pesquisas citadas.

Dessa forma, visando aprimorar a pesquisa, foi necessário utilizar outros filtros das bases de pesquisa. Quais sejam: serviços de saúde; pandemias; COVID-19; atenção à saúde; serviço social; assistentes sociais; políticas de saúde; condições de trabalho; política pública; saúde pública, saúde do trabalhador, prática profissional, desastres.

Além deles, considerando que o estudo se concentrou no contexto da pandemia de COVID-19, o período definido de publicações foi de 2020 até 2022 e os idiomas foram: português e espanhol.

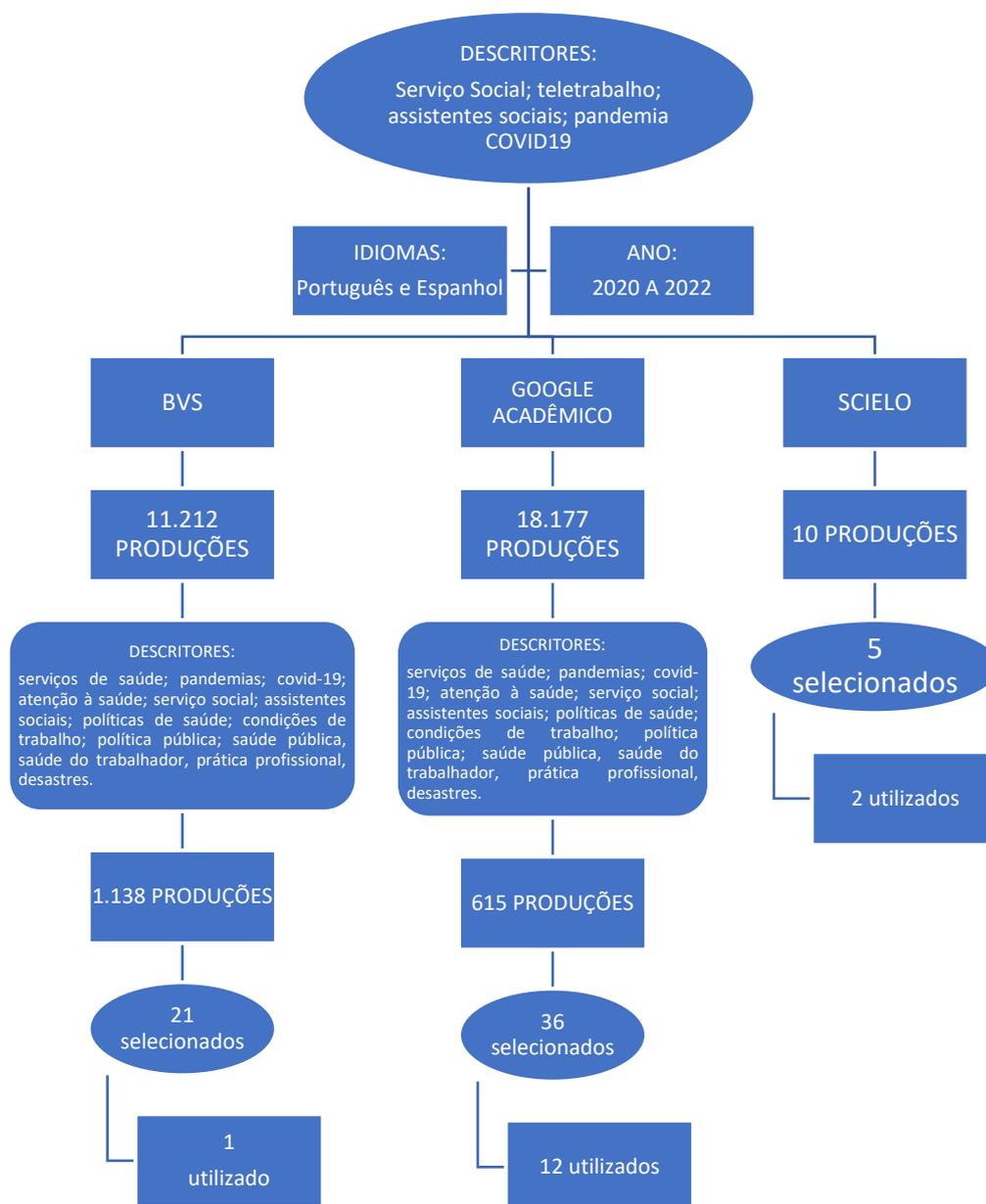
Resultou-se, portanto, em 1763 publicações e após a leitura e análise restaram 15 artigos selecionados para compor a presente pesquisa. Dessa forma, os critérios de inclusão e exclusão utilizados foram a relação do conteúdo dos artigos com os objetivos desta pesquisa, conforme especificado no quadro de resultados.

3.3 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO

Conforme exposto, a pesquisa foi aplicada com a necessidade de refinamentos de busca. Após o aprimoramento, das 1763 publicações disponíveis nas bases de dados, foram excluídas da pesquisa as que não possuíam relação com o estudo e com os objetivos propostos e, por fim, selecionou-se 15 produções.

A Figura 1 evidencia a pesquisa na base de dados e seus critérios de exclusão.

Figura 1 – Descritores da pesquisa e critérios de inclusão e exclusão



Fonte: elaborada pela autora.

3.4 ASPECTOS ÉTICOS

O Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) teve como compromisso os preceitos éticos da profissão de Serviço Social, consubstanciados pelo projeto ético-político da categoria profissional.

Os artigos utilizados são de domínio público, disponíveis e publicados na Internet e nos portais de pesquisa já citados, não necessitando de aprovação por comitê de ética em pesquisa. Ademais, o trabalho utilizou-se das devidas referências aos autores e suas ideias, bem como fez uso das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

4 RESULTADOS

A seguir apresenta-se o quadro de resultados que dispõe sobre os artigos selecionados em pesquisa eletrônica na base de dados da BVS, Google Acadêmico e SciELO (Quadro 1).

Os artigos selecionados correspondem a diferentes políticas sociais e espaços sócio-ocupacionais em que se inserem os(as) assistentes sociais. Todavia, considerando que os artigos elencados no Quadro 1, de algum modo, responderam às categorias do estudo, foi possível selecioná-los, visando responder aos objetivos propostos na presente pesquisa.

Quadro 1 – Artigos selecionados nas bases BVS, Google Acadêmico e SciELO

ARTIGO	CATEGORIAS ANALISADAS NOS ARTIGOS COM BASE NOS OBJETIVOS DA PESQUISA			
	Aspectos legais que nortearam o trabalho profissional do AS em trabalho remoto	Condições éticas e técnicas do exercício profissional do AS no trabalho remoto	Limites profissionais do trabalho remoto na profissão de SS	Estratégias de atuação e potencialidades de trabalho remoto na saúde
A pandemia de Covid-19 e o pandemônio do (tele)trabalho: reflexões a partir da experiência das/os assistentes sociais na área da saúde. PRA, K.R.D.; MARTINI, D.M.; CRUZ, S.P., 2021.	X	X	X	—
O trabalho no fio da navalha. RAICHELIS, R.; ARREGUI, C.C., 2021.	X	X	X	—
Indústria 4.0: serviço social no sistema previdenciário em tempos de pandemia de Covid-19. SOUZA, E.A., 2022.	—	—	X	—

(continua)

Quadro 1 – Artigos selecionados nas bases BVS, Google Acadêmico e SciELO

(continuação)

ARTIGO	CATEGORIAS ANALISADAS NOS ARTIGOS COM BASE NOS OBJETIVOS DA PESQUISA			
	Aspectos legais que nortearam o trabalho profissional do AS em trabalho remoto	Condições éticas e técnicas do exercício profissional do AS no trabalho remoto	Limites profissionais do trabalho remoto na profissão de SS	Estratégias de atuação e potencialidades de trabalho remoto na saúde
Dimensões profissionais do Serviço Social: sistematização dos documentos do CFESS e da ABEPSS em tempos de pandemia. PESSOA, E.M.; BERWIG, S.E.; ALMEIDA, A.C.S., 2021.	—	X	X	—
A consolidação do teletrabalho em tempos de pandemia e seus efeitos nas condições de trabalho e na saúde do trabalhador. Direito à desconexão e repercussões. MANUS, P.P.T., MANUS, R.O.M., 2021	X	—	X	—
Atendimento remoto à saúde no contexto da pandemia: revisão integrativa. MORAES, V.S.; A.S.S.B.S, FERREIRA; VOCCI, M.C., <i>et al.</i> , 2022.	—	—	—	X
Atendimentos remotos, violação de direitos e a sobrecarga da assistência social. DUARTE, L.A., 2022	—	—	X	—

(continua)

Quadro 1 – Artigos selecionados nas bases BVS, Google Acadêmico e SciELO

(continuação)

ARTIGO	CATEGORIAS ANALISADAS NOS ARTIGOS COM BASE NOS OBJETIVOS DA PESQUISA			
	Aspectos legais que nortearam o trabalho profissional do AS em trabalho remoto	Condições éticas e técnicas do exercício profissional do AS no trabalho remoto	Limites profissionais do trabalho remoto na profissão de SS	Estratégias de atuação e potencialidades de trabalho remoto na saúde
A ampliação do teletrabalho e home office em tempos de pandemia e seus reflexos na saúde do trabalhador. FERREIRA; M.P., 2021.	X	—	X	—
Teletrabalho e teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. CFESS, 2020b.	—	X	X	—
A pandemia Covid-19 e o teletrabalho na previdência social. SOUZA; E.A., 2021.	—	—	X	—
Exercício profissional do(a) assistente social: problematizações dos impactos da pandemia Covid-19. LANZA, L.M.B, FAQUIN, E.S., SANTOS, E.R., <i>et.al.</i> , 2021	—	—	X	—
Serviço Social no contexto da pandemia de Covid-19 no estado do RJ e a necessidade do planejamento do trabalho profissional na saúde. RAMOS, A.; SILVA, A.P.C.; OLIVEIRA, D.L.; <i>et al.</i> , 2021	—	—	—	X

(continua)

Quadro 1 – Artigos selecionados nas bases BVS, Google Acadêmico e SciELO

(conclusão)

ARTIGO	CATEGORIAS ANALISADAS NOS ARTIGOS COM BASE NOS OBJETIVOS DA PESQUISA			
	Aspectos legais que nortearam o trabalho profissional do AS em trabalho remoto	Condições éticas e técnicas do exercício profissional do AS no trabalho remoto	Limites profissionais do trabalho remoto na profissão de SS	Estratégias de atuação e potencialidades de trabalho remoto na saúde
Remotamente perto: o trabalho assalariado invade a vida privada. SANTOS, T.F.S., MEIRELLES, V., 2021.	—	—	X	—
Trabalho e Serviço Social em tempos de pandemia da Covid-19. LOLE, A. 2021..	—	—	X	—
O Serviço Social nas empresas frente às tecnologias da informação e comunicação. CESAR, M.J., 2022.	—	—	X	—

Fonte: elaborado pela autora.

5 DISCUSSÃO

A pandemia de COVID-19 provocou uma série de mudanças, entre elas a reorganização do trabalho em diferentes setores e profissões no âmbito público ou no âmbito privado. Em razão da indicação sanitária de isolamento social, algumas modificações na dinâmica do trabalho e medidas de segurança foram realizadas, como, por exemplo: definição das atividades e profissões tidas como essenciais para se manterem no atendimento presencial, escalas de revezamento para evitar aglomerações, afastamento de trabalhadores(as) pertencentes aos grupos de risco e realocação de algumas atividades e especialidades para o trabalho remoto².

Fato é que estas mudanças não passaram inertes ao Serviço Social e a modalidade de trabalho com a utilização das TIC³, a partir do teletrabalho ou trabalho remoto, se fez presente na realidade de muitos(as) assistentes sociais, em diferentes espaços sócio-ocupacionais. Todavia, ressalta-se que, para a presente pesquisa, encontrou-se dificuldade na seleção de material teórico que abarcasse, especificamente, a política de saúde e o trabalho do(a) assistente social na modalidade remota.

Acredita-se que as poucas produções existentes que associam ‘teletrabalho, saúde e serviço social’ se devem ao fato de que os trabalhadores da saúde⁴ foram elencados como essenciais e muitos sequer tiveram a oportunidade de trabalho remoto, sobretudo, na política de saúde.

Este raciocínio coaduna com o posicionamento do CFESS ao relatar que foi identificado pelo conselho que nas políticas de saúde e assistência social as principais questões consistiram em: garantir condições dignas de trabalho frente à precariedade existente, ausências de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), intensificação

² Este trabalho adotará a terminologia teletrabalho e trabalho remoto como sinônimos, considerando a definição na CLT e a nota do CFESS (Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia) que também utiliza os dois termos como sinônimos.

³ Segundo Cesar (2022, p. 107): “Com as TIC, é possível controlar a produção do trabalho, conectar equipamentos, pessoas e funções dentro das empresas e entre elas, permitindo o estabelecimento das redes de comunicação e favorecendo os negócios. As TIC correspondem aos recursos tecnológicos que, integrados, viabilizam os processos informacionais e comunicativos e propiciam, através de um conjunto de objetos (*hardware*) e veículos (*software*), o processamento das informações e comunicação”.

⁴ Resolução CFESS N.º 383/99 de 29/03/1999, que caracteriza o assistente social como profissional da saúde. Portaria 639, de 31 de março de 2020, em seu Art 1º, §1: “[...] considera-se profissional da área de saúde aquele subordinado ao correspondente conselho de fiscalização das seguintes categorias profissionais: I - serviço social; [...]” (BRASIL, MS, Portaria 639/20).

de demandas, fragilidade dos vínculos de trabalho e não questões vinculados ao teletrabalho (CFESS, 2020b).

No entanto, é necessário aprofundar o debate sobre as novas configurações do mundo do trabalho, entre elas, o teletrabalho e o Serviço Social, pois, conforme Raichelis e Arregui (2021, p.145): “[...] o trabalho remoto ou o teletrabalho generalizou-se como o “novo normal” [...] [e] tendem a permanecer mesmo após a pandemia, inclusive no trabalho docente”. Refletir sobre esta perspectiva, de modo crítico, e orientar a categoria profissional, compreende-se ser essencial.

A partir da análise dos artigos selecionados foi possível, tomando como referência os objetivos do estudo, construir as seguintes categorias: aspectos legais norteadores do trabalho do(a) assistente social em teletrabalho, aspectos éticos e técnicos, limitações do trabalho do(a) assistente social em teletrabalho e potencialidades do teletrabalho.

Com relação aos aspectos legais, quatro artigos trazem contribuições sobre esta categoria: FERREIRA, 2021; MANUS; MANUS, 2021; PRA; MARTINI; CRUZ, 2021; RAICHELIS; ARREGUI, 2021. Estas produções conceituaram teletrabalho a partir da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e duas, também, diferenciaram teletrabalho de *home office*.

Tal apontamento se faz relevante uma vez que os artigos abordaram que foi a partir da Reforma Trabalhista, ocorrida em 2017, que o teletrabalho foi introduzido na legislação e ganhou campo específico na Lei. Isto é, na CLT ele está previsto no Capítulo II-A e conceituado no Artigo 75-b:

Art. 75-B. Considera-se teletrabalho ou trabalho remoto a prestação de serviços fora das dependências do empregador, de maneira preponderante ou não, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação, que, por sua natureza, não se configure como trabalho externo (BRASIL, 1943, s/p).

Reflete-se que na Lei supracitada os termos teletrabalho e trabalho remoto são tratados como sinônimos, embora Prá, Martini e Cruz (2021, p. 4), ao utilizarem a ideia de Rocha e Amador (2018), especificaram que Trabalho Remoto é “aquele menos vinculado à produção industrial e desenvolvido necessariamente com o uso de Tecnologias e Comunicação (TIC)”, enquanto Raichelis e Arregui (2021) trataram teletrabalho e trabalho remoto como semelhantes.

Frente ao exposto, relevante considerar a diferenciação entre teletrabalho e *home office*, evidenciada nos artigos, uma vez que, conforme os autores, há certa confusão em torno dos termos.

Com relação ao teletrabalho, Manus e Manus (2021) e Raichelis e Arregui (2021) utilizaram o conceito da CLT para definição do termo e não definiram *home office*, enquanto Ferreira (2021, p. 103) foi além da CLT para explicação da terminologia teletrabalho:

A expressão teletrabalho é utilizada para se referir a todo trabalho que é exercido fora das dependências da empresa. Ou seja, o teletrabalho não pode ser realizado em local que tenha alguma relação ou vínculo com o empregador ou o escritório da empresa. Uma das principais características do teletrabalho é que o trabalhador não está sujeito ao controle da sua jornada de trabalho, não recebendo, por tal motivo, adicional de hora extra

Ao contrário do entendimento de Ferreira (2021) e em alusão à CLT, cita-se que vigora o Art.75-B, parágrafo 1º, que dispõe:

O comparecimento, ainda que de modo habitual, às dependências do empregador para a realização de atividades específicas, que exijam a presença do empregado no estabelecimento, não descaracteriza o regime de teletrabalho ou trabalho remoto (BRASIL, 1943, s/p).

Ainda, conforme a Lei 5.452/43, salienta-se as alterações no capítulo correspondente ao teletrabalho, a partir da Medida Provisória Nº1.108, de 25 de março de 2022:

§ 2º O empregado submetido ao regime de teletrabalho ou trabalho remoto poderá prestar serviços por jornada ou por produção ou tarefa.

§ 3º Na hipótese da prestação de serviços em regime de teletrabalho ou trabalho remoto por produção ou tarefa, não se aplicará o disposto no Capítulo II do Título II desta Consolidação.

§ 4º O regime de teletrabalho ou trabalho remoto não se confunde e nem se equipara à ocupação de operador de **telemarketing** ou de teleatendimento.

§ 5º O tempo de uso de equipamentos tecnológicos e de infraestrutura necessária, e de **softwares**, de ferramentas digitais ou de aplicações de internet utilizados para o teletrabalho, fora da jornada de trabalho normal do empregado não constitui tempo à disposição, regime de prontidão ou de sobreaviso, exceto se houver previsão em acordo individual ou em acordo ou convenção coletiva de trabalho.

§ 6º Fica permitida a adoção do regime de teletrabalho ou trabalho remoto para estagiários e aprendizes.

§ 7º Aos empregados em regime de teletrabalho aplicam-se as disposições previstas na legislação local e nas convenções e acordos coletivos de trabalho relativas à base territorial do estabelecimento de lotação do empregado.

§ 8º Ao contrato de trabalho do empregado admitido no Brasil que optar pela realização de teletrabalho fora do território nacional, aplica-se a legislação brasileira, excetuadas as disposições constantes na Lei nº 7.064, de 6 de dezembro 1982, salvo disposição em contrário estipulada entre as partes.

§ 9º Acordo individual poderá dispor sobre os horários e os meios de comunicação entre empregado e empregador, desde que assegurados os repousos legais (NR) (BRASIL, 2022).

Estas recentes mudanças reforçam a ideia de que o teletrabalho se fortaleceu e se legitimou com a pandemia. A inclusão de estagiários e aprendizes no rol dos trabalhadores aptos ao regime de teletrabalho acende o alerta para a precarização e para a solidão desta modalidade de trabalho. Os estagiários e aprendizes, comumente, estão adentrando no mercado formal de trabalho e, neste sentido, necessitam de apoio, ensinamentos e trocas. Deixá-los sem a oportunidade da experiência coletiva pode acarretar limitações no aprendizado e na experiência social que o trabalho produz.

O teletrabalho foi caracterizado como um trabalho essencialmente individual. O trabalho desempenhado no coletivo e presencialmente suscita ações solidárias e também de resolutividade técnica das questões presentes no dia a dia de trabalho; já o teletrabalho atinge o próprio processo de trabalho, que se torna fragmentado, individualizado e muito marcado pela produtividade (DEJOURS, 1987 *apud* SOUZA, 2021, p. 8).

Mas, retomando ao conceito de teletrabalho, conforme Prá, Martini e Cruz (2021, p. 5):

[...] o teletrabalho apresenta algumas características que o individualizam: a distância do local de trabalho definido pelo empregador; a descentralização das atividades desenvolvidas pelo estabelecimento empresarial; e o uso de TIC. Ou seja, o trabalhador desempenha, em outro local, as mesmas funções que realizaria na empresa, podendo ter sua jornada de trabalho fiscalizada. A fiscalização do teletrabalho é prevista na legislação brasileira pelos meios temáticos e informatizados, já que não há distinção do trabalho realizado na sede da empresa com aquele realizado no domicílio do empregado e/ou realizado a distância, desde que haja caracterização dos pressupostos da relação de emprego

Sobre o *home office*, Prá, Martini e Cruz (2021), utilizando do conceito de Barros e Silva (2010), explicaram tratar-se daquele trabalho “[...] onde os trabalhadores desenvolvem ‘a maior parte do trabalho na própria residência; fora, portanto, do escritório da empresa ou de qualquer outro tipo de ambiente físico profissional’” (BARROS; SILVA, 2010 p 73 *apud* PRÁ; MARTINI; CRUZ, 2021, p. 5) e adendaram citando Filho e Brasil (2019 *apud* PRÁ; MARTINI; CRUZ, 2021, p. 5): “A

utilização das TIC enquadra o trabalho em *home office* como modalidade de teletrabalho”.

Segundo Ferreira (2021, p. 105), considera-se trabalho em *home office*:

[...] aquele trabalho feito em casa, conforme sua tradução literal para a língua portuguesa. Porém, o trabalho *home office* não precisa ser realizado necessariamente na residência do empregado, mas sim pode ser feito em qualquer lugar, desde que seja executado de modo totalmente remoto. [...] Não é preciso que o *home office* seja especificado no contrato de trabalho, diferentemente do teletrabalho, tendo em vista que trata-se apenas de política interna da própria empresa, havendo contudo, a necessidade do controle de jornada por parte dos empregadores, devendo o empregado realizar a mesma jornada a qual realizaria nas dependências da empresa, nos mesmos horários e intervalos estabelecidos.

Em suma, para Antunes (2020a, p. 19-20 *apud* LOLE, 2021, p. 88): “no *home office*, os direitos trabalhistas devem ser iguais àqueles que vigoram no interior das empresas”. Enquanto no teletrabalho “as condições devem constar do contrato de trabalho estabelecido entre as partes”.

Outra questão importante é que no Serviço Social não existem normativas por parte do conjunto CFESS/CRESS que regulamentem o teletrabalho ou trabalho remoto. O que se tem, diante da pandemia, é uma autorização inédita para que se exerça o trabalho nesta modalidade, apesar de algumas instituições, antes mesmo da pandemia, já estivessem experienciando a modalidade, como, por exemplo, o Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) (PRÁ; MARTINI; CRUZ, 2021).

Esta excepcionalidade foi divulgada pelo CFESS, no dia 18 de março de 2020, em nota intitulada: “Orientações sobre o exercício profissional diante da pandemia de Coronavírus – COVID-19”, com a ressalva de caráter excepcional frente ao contexto pandêmico, conforme pode ser visto abaixo:

Em relação especificamente ao trabalho do Serviço Social, as/os profissionais devem decidir com autonomia (preferencialmente de forma coletiva) sobre a forma de atendimento mais adequada em cada situação, de modo a atender às orientações, conforme acima mencionado, assim como proteger a saúde do/a profissional e do/a usuário/a. No entanto, caso decidam por atendimentos por videoconferência, estes devem ter caráter **absolutamente excepcional**, considerando a particularidade deste momento. Destacamos ainda que, em relação ao atendimento por videoconferência/remoto/online, diferentemente do Conselho Federal de Psicologia (CFP), que já possui regulamentação para essa modalidade de atendimento (Resolução CFP 11/2018), o CFESS não a regulamentou, tendo em vista que temos ponderações acerca da qualidade do serviço prestado dessa forma. Por isso, o caráter absolutamente excepcional a que nos referimos, diante da situação pandêmica em que se encontra o país (CFESS, 2020, s/p).

Em 23 de março de 2020, o CFESS publicou novas orientações através do CFESS MANIFESTA. Este documento versa sobre “Os impactos do Coronavírus no trabalho do Assistente Social” e a partir de oito questões esclarecem perguntas frequentes da categoria diante da pandemia. Importante referir que a partir desta manifestação ficaram instituídas as atividades que não estão autorizadas a serem realizadas pelos assistentes sociais na modalidade remota e ratificou tratar-se de momento de autorização específica.

Nesse momento de excepcionalidade, compreendemos que algumas atividades podem ser realizadas nas modalidades teletrabalho, videoconferência e on-line, para que nossas atividades não sofram descontinuidade. Contudo, **entendemos que avaliação social para concessão de benefícios sociais, bem como estudo social e parecer social, não devem entrar no rol dos procedimentos que podem ser executados à distância.** Isso, porque a avaliação resultante dessas atividades depende da análise de elementos e circunstâncias concretas da realidade social, que não podem ser inferidos por meio da análise documental, dependendo também de outros procedimentos técnicos que devem ser operacionalizados. Entendemos também que é possível ter acesso aos prontuários e informações dos/as usuários/ as durante a realização do trabalho remoto, uma vez que o transporte e guarda dessas informações fora do espaço institucional não constitui quebra do sigilo. **Assim, ratificamos que a utilização das tecnologias para atendimento social está autorizada nesse momento específico.** Contudo, o tema carece de debates mais amplos (CFESS, 2020a, grifo nosso).

Em síntese, entende-se que os aspectos legais relevantes que nortearam o trabalho profissional do(a) assistente social em teletrabalho foram: as publicações do CFESS, dos dias 18 e 23 de março de 2020, um texto do Conselho Federal que tece reflexões sobre o teletrabalho e a teleperícia e o próprio Código de Ética do(a) assistente social. Ademais, a legalidade do teletrabalho encontra respaldo na CLT, desde o ano de 2017, a partir da reforma trabalhista, e é esta Lei que rege as relações de trabalho no país para os trabalhadores do regime geral da previdência social.

No que diz respeito às condições éticas e técnicas do trabalho do assistente social na modalidade remota, a pesquisa evidenciou que quatro artigos discorreram sobre o tema. São eles: CFESS, 2020b; PESSOA; BERWIG; ALMEIDA, 2021; PRA; MARTINI; CRUZ, 2021; RAICHELIS; ARREGUI, 2021.

Os autores concordam que o teletrabalho acarreta limitações éticas e técnicas ao trabalho profissional do(a) assistente social, em diferentes políticas sociais públicas e refletem que nem todo trabalho poderá ser exercido por via remota, pois o Serviço Social trabalha com as condições objetivas dos sujeitos, com a leitura de realidade,

com o conhecimento do “território vivo” (PRÁ; MARTINI; CRUZ; 2021) e é nesta relação com o usuário que também se constroem estratégias de transformação.

Além disso, nos quatro artigos vem à tona a questão da autonomia profissional, apesar de dois utilizarem o referido termo e os outros dois o trazerem de modo reflexivo. Ou seja, frente ao contexto pandêmico e do trabalho profissional via teletrabalho, é fundamental que o(a) assistente social disponha de autonomia para definição de quais trabalhos podem ser desenvolvidos por via remota e quais estão impossibilitados.

Estas conclusões ancoram-se no Código de Ética da Categoria, como por exemplo, compromisso com a qualidade do serviço prestado e garantia do sigilo profissional. Sendo primordial a reflexão do(a) assistente social na escolha dos instrumentos de trabalho e que se reflita sobre a finalidade/objetivo do trabalho a ser realizado (CFESS, 2020b; PESSOA; BERWIG; ALMEIDA, 2021; PRÁ; MARTINI; CRUZ, 2021; RAICHELIS; ARREGUI, 2021).

Ademais, em dois artigos (CFESS, 2020c; PRÁ; MARTINI; CRUZ, 2021) ocorre a diferenciação de trabalho remoto e ferramentas remotas. Considera-se como algo importante a ser definido neste estudo, pois concorda-se com os autores de que algumas ferramentas remotas já eram utilizadas antes mesmo da pandemia.

Algumas ferramentas remotas já eram utilizadas pelo Serviço Social antes da pandemia e implantação do teletrabalho, tal como o contato telefônico, por exemplo. Então, compreendemos que existe uma diferença entre trabalho remoto ou teletrabalho e o uso de ferramentas remotas. O uso dessas ferramentas pode ser utilizado nesse momento, inclusive, por serviços que estão desenvolvendo atendimentos presenciais, no sentido de diminuir a necessidade ou o tempo de exposição dos trabalhadores/as e usuários/as em uma sala de atendimento (CFESS, 2020b, p. 7).

Iniciativas pontuais de uso de ferramentas, como e-mails, planilhas de Microsoft Excel, Google Drive e Google Maps para comunicação entre profissionais, monitoramento e avaliação das ações de profissionais do NASF-AB e vigilância em saúde ocorrem desde 2013 (SOUZA; MARTINI *apud* PRÁ, MARTINI, CRUZ, 2021, p. 7).

Mesmo com tal constatação, o CFESS (2020b, p. 7) advertiu que “[...] as ferramentas remotas não podem se confundir com a finalidade do trabalho profissional ou não podem ser entendidas como um fim em si mesma”. De modo que, na perspectiva do Conselho, há uma série de atividades que não podem ser realizadas exclusivamente por via remota e que, mensurar os limites profissionais e as condições

éticas e técnicas na definição dos instrumentos de trabalho, se faz fundamental (CFESS, 2020b).

Pessoa, Berwig e Almeida (2021) atentaram sobre a necessidade de cobrança de condições dignas de trabalho que objetivem garantir a qualidade do serviço prestado pelo assistente social. Além do mais, Raichelis e Arregui (2021) alertaram que devem ser consideradas as condições sociais e materiais da população usuária das políticas públicas e as situações em que os usuários não dispõem de celular, computador, internet ou outros recursos que demandam o atendimento remoto.

O estudo de Duarte (2022) vai ao encontro desta reflexão. A autora aborda o trabalho remoto e a política de assistência social⁵ e expõe a violação dos direitos dos usuários que, diante da pandemia, se viram na iminência do atendimento remoto, o que acabou, conseqüentemente, sobrecarregando a assistência social:

[...] é plenamente possível desenvolver, mesmo no âmbito das políticas públicas, sistemas de atendimentos não presenciais ou pré-presenciais sem ter a certeza de que todos os cidadãos estão aptos a usufruir desse serviço, pois a premissa legalista de igualdade formal de oportunidades está acima de qualquer desigualdade de acesso à informação, à educação, à condições materiais, etc.[...] mesmo serviços de 0800 ou similares [...] podem ser excludentes para pessoas analfabetas e/ou que não compreendem termos técnicos ou que não sabem informar CPF, entre outras solicitações prévias para efetivação do atendimento (DUARTE, 2022, p.191).

Essa leitura de realidade é primordial na definição dos instrumentos de trabalho a serem utilizados, uma vez que, além das questões éticas e técnicas, estão em jogo, conforme Raichelis e Arregui (2021, p.147), um confronto entre a preservação da vida do profissional e os “[...] direitos dos(as) usuários(as) de terem atendidas suas necessidades no momento em que mais necessitam de apoio, em que estão submetidos(as) à violação de direitos, violência doméstica contra a mulher, abusos sexuais contra crianças e adolescentes, violência contra idosos e pessoas com deficiência”.

Portanto, confirma-se que esta relação entre profissional e usuário(a) não pode ocorrer somente por via remota, pois há uma dimensão do trabalho do assistente social que está inserida no caráter socioeducativo e reflexivo, construído no cotidiano,

⁵ Cita-se este estudo que reflete sobre trabalho remoto e a política de assistência social porque concorda-se com a autora. Ademais, as situações exemplificadas são vivenciadas no campo da saúde ou demais políticas e/ou instituições.

nas relações entre as partes e respeitando o sigilo profissional, direito do usuário(a) e compromisso ético do serviço social.

Dessa forma, o uso somente das TIC e o atendimento exclusivo por via remota pode comprometer alguns princípios éticos e técnicos da profissão e proporcionar limites no trabalho profissional, isto é, ambas categorias estão intrinsecamente ligadas.

Ainda assim, refletir sobre demais aspectos do trabalho remoto durante a pandemia parece indispensável, uma vez que dos 15 artigos selecionados para este estudo, 13 revelaram pontos negativos do exercício profissional por via do teletrabalho. Alguns destes estudos não foram produzidos por assistentes sociais⁶, o que também é relevante, porque evidencia que as limitações e os pontos negativos do trabalho remoto exacerbam a profissão de Serviço Social e pode impactar em diferentes profissões, em diferentes usuários(as) e em diferentes políticas públicas ou instituições privadas.

Os artigos que abordam as reflexões sobre as limitações do teletrabalho são: CESAR, 2022; CFESS, 2020b; DUARTE, 2022; FERREIRA, 2021; LANZA; FAQUIN; SANTOS *et al.*, 2021; LOLE, 2021; MANUS; MANUS, 2021; PESSOA; BERWIG; ALMEIDA, 2021; PRA; MARTINI; CRUZ, 2021; RAICHELIS; ARREGUI, 2021; SANTOS; MEIRELLES, 2021; SOUZA, 2021; 2022.

Neste sentido, Pessoa; Berwig e Almeida (2021), se referindo a documentos do CFESS, reforçaram o parecer contrário do Conselho, no que toca às perícias socioeconômicas por meios digitais referendando, inclusive, a questão do sigilo profissional, entoando, portanto, limitações ao trabalho profissional na modalidade remota:

[...] expressam posição contrária à realização de perícias socioeconômicas no formato eletrônico considerando as precárias condições para a emissão de qualquer parecer qualificado diante da impossibilidade de visita domiciliar, onde corre-se o risco de intenso prejuízo tanto do ponto de vista da preservação do sigilo, quanto da possibilidade de cerceamento de acesso a direitos (CFESS, 2020c *apud* PESSOA; BERWIG; ALMEIDA, 2021, p. 10).

Com relação à pandemia e ao teletrabalho, os autores de dez artigos (CFESS, 2020b; CRUZ, 2021; FERREIRA, 2021; LOLE, 2021; MANUS, MANUS, 2021; PRA; MARTINI; CRUZ, 2021; RAICHELIS; ARREGUI, 2021; MORAES; FERREIRA; VOCCI

⁶ FERREIRA, 2021; MANUS, MANUS, 2021.

et al., 2022; SANTOS; MEIRELLES, 2021; SOUZA, 2021; 2022) concordaram que a crise sanitária, econômica e social, causada pela pandemia de COVID-19, acelerou o incremento do teletrabalho e intensificou o uso das TIC. Até mesmo naqueles espaços em que o teletrabalho já vinha sendo introduzido em forma de projeto, como, por exemplo, no INSS.

Além disso, cinco autores (LANZA; FAQUIN; SANTOS *et al.*, 2021; LOLE, 2021; RAICHELIS; ARREGUI, 2021; SOUZA, 2021; 2022) consideraram que a introdução do teletrabalho, conjuntamente com as TIC, consiste em mais uma estratégia de exploração do capitalismo, que, por sua vez, visa aumentar os lucros, a produtividade, a precarização do trabalho, a substituição do trabalho vivo por trabalho morto, a intensificação da exploração do trabalho assalariado, a economia para as instituições, o distanciamento dos trabalhadores das lutas coletivas, entre outras mazelas que podem acarretar impactos negativos na saúde dos trabalhadores.

Raichelis e Arregui (2021), utilizando das ideias de MARX, explicaram sobre as crises no sistema capitalista:

[...] as crises no capitalismo não são fenômenos eventuais, mas constitutivos do movimento sociometabólico do capital. Nesse processo, o capital incorpora as inovações e os avanços tecnológicos e científicos, especialmente as tecnologias de base digital, que aceleram a produtividade do trabalho, provocam a economia do trabalho vivo e ampliam a população sobrando para as necessidades médias de valorização do capital, ampliando e diversificando a superpopulação relativa (MARX, 1968; 1975 *apud* RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p. 139).

Ainda sob o raciocínio dos limites e pontos negativos do teletrabalho, Santos e Mereiles (2021, p. 12) expuseram que, apesar de ele vir dissimulado como algo positivo em razão de ser exercido na residência, na verdade “[...] traz em seu bojo o aprofundamento da perda dos direitos do trabalho; da sociabilidade do trabalhador com seus pares; o aumento de horários e carga de trabalho; a invasão dos momentos de vida convertidos em tempo de trabalho; a terceirização [...]”.

Nesta direção, o teletrabalho também beneficia financeiramente as organizações empregadoras porque repassa ao trabalhador gastos, como, por exemplo, internet, celular, computador, mobília, luz, água, folhas, canetas, entre outras necessidades, possivelmente, também onerando financeiramente a classe trabalhadora que está sob esta modalidade de trabalho.

Todas estas mudanças no mundo no trabalho não passaram isentas nos serviços públicos. Destarte, o CFESS (2020b) entendeu que o trabalho remoto ou teletrabalho vem sendo apresentado aos serviços públicos como:

[...] elemento para modernização, aumento de produtividade e, inclusive, como algo benéfico aos/às trabalhadores(as). Contudo, para nós é diametralmente oposto. Parece-nos algo que se soma à defesa da privatização dos serviços públicos, apreendido como algo eficaz a ser copiado das empresas privadas, em uma lógica generalista, sem se preocupar com os impactos sobre a qualidade do serviço prestado (CFESS, 2020b, p. 4).

Outra relevante característica percebida nos estudos que discorreram sobre o teletrabalho durante a pandemia diz respeito à sobrecarga feminina. Esta conclusão aparece em quatro artigos: LOLE, 2021; MANUS; MANUS, 2021; PRA; MARTINI; CRUZ, 2021; SANTOS; MEIRELLES, 2021. Os autores comungam de que o acúmulo de atividades, a invasão do trabalho na vida privada, o sentimento de solidão e a ausência de descanso e lazer, atingiu em cheio as mulheres, acarretando sobrecarga feminina, adoecimentos e exaustão.

É fundamental destacar que a pandemia de Covid-19 e o teletrabalho tiveram um impacto muito específico naquilo que diz respeito ao trabalho feminino. Por uma série de fatores históricos, econômicos e sociais, as mudanças trazidas pelo confinamento não afetam os dois gêneros da mesma forma. Podemos começar destacando o fato de que mais de 8 milhões de mulheres deixaram o mercado de trabalho no Brasil desde o início da pandemia de Covid-19 (MANUS; MANUS, 2021, p. 81).

Tal reflexão merece ênfase porque o Serviço Social é composto majoritariamente por mulheres, servidoras públicas, inseridas em diferentes espaços sócio-ocupacionais. Portanto, também padece dos processos de precarização do trabalho e da sobrecarga feminina.

Nossa profissão é composta majoritariamente por mulheres que ainda são, na sua ampla maioria, as responsáveis pelo cuidado com as pessoas com quem convivem e pelas tarefas domésticas, como a limpeza da casa. Desse modo, 'em tempos de escolas fechadas, de expressas orientações para que a população idosa não saia de casa, de suspensão do trabalho das trabalhadoras domésticas e diaristas, há uma tendência maior ainda de sobrecarga em todas as dimensões: física, emocional etc.' (MATOS, 2020, p. 243 *apud* LOLE, 2021, p. 90).

Isto é, nos estudos evidenciou-se que as(os) assistentes sociais, durante o período pandêmico, ou viveram as mazelas e as limitações éticas e técnicas do trabalho remoto/teletrabalho ou estiveram inseridas(os) no trabalho presencial em políticas públicas essenciais, como a saúde e a assistência social, e sofreram com a desproteção e desrespeito à vida humana, além de serem, muitas vezes, cogitadas a atuarem em demandas que não são da competência ou atribuição profissional, como, por exemplo, comunicação de óbitos, triagem clínica e notificação de alta hospitalar (CFESS, 2020b; RAMOS; SILVA; OLIVEIRA *et al.*, 2021).

No que se refere às estratégias de atuação e potencialidades do trabalho remoto na saúde, não se pode negar que, diante da pandemia e da indicação de isolamento social por parte de órgãos sanitários, visando preservar vidas e não gerar desemprego, o teletrabalho foi uma estratégia importante no contexto pandêmico. O que não significa que ele deva ser introduzido no trabalho profissional de modo exclusivo e sem crítica. Sendo assim, dois artigos apontaram certa potencialidade do trabalho remoto: MORAES; FERREIRA; VOCCI *et al.*, 2022; RAMOS; SILVA; OLIVEIRA *et al.*, 2021.

Conforme Moraes, Ferreira, Vocci *et al.* (2022) a telemedicina é utilizada há mais de vinte anos em serviços de saúde. Os mesmos autores citaram que o Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) também expediu autorização para consultas de enfermagem por via remota, considerando a situação de pandemia e ressaltaram que, na pandemia, estes atendimentos remotos foram realizados de modo multiprofissional na área da saúde e cumpriram com a finalidade de evitar aglomerações e manterem o distanciamento social.

Nesta perspectiva, os mesmos autores defenderam que o atendimento realizado remotamente oferta assistência, educação em saúde, sendo que, financeiramente, promove custo menor e otimização de tempo. Além disto, citaram o estudo de Shipchandler *et al.* (2020) ao referirem as especialidades cirúrgicas que atenderam por via remota durante a pandemia de Covid-19: ortopedia, otorrinolaringologia, cirurgia de cabeça e pescoço, cirurgia geral, neurocirurgia, urologia e plástica (MORAES; FERREIRA; VOCCI *et al.*, 2022).

Mas, no mesmo artigo Moraes, Ferreira, Vocci *et al.* (2022) ponderaram que os otorrinolaringologistas entendem que o atendimento remoto não pode ser definitivo ou única forma de atendimento, alegando limitações ao atendimento. Portanto, apesar dos objetivos de trabalho e procedimentos serem distintos, o posicionamento

assemelha-se com o do CFESS, que, por sua vez, reflete sobre a qualidade do serviço prestado⁷ no trabalho remoto ao referendar as limitações no âmbito do Serviço Social.

Segundo Ramos, Silva, Oliveira *et al.* (2021, p. 230): “os teleatendimentos foram um caminho para algumas equipes, a fim de garantir a continuidade do atendimento aos/às usuários/as, assegurando orientações sociais necessárias”.

Dessa forma, para algumas profissões o teletrabalho foi entendido como interessante e supostamente positivo. No entanto, para o Serviço Social, até o fim da pesquisa, ficou ratificado que as limitações do trabalho remoto transcendem os pontos positivos e impactam na relação direta com o cidadão(ã), na garantia dos direitos de usuários e na saúde dos trabalhadores.

Segundo Duarte (2021, p. 198) “é uma distorção sem tamanho achar que toda a população ou a maior parte dela tem condições materiais, financeiras e informacionais para priorizar a utilização dos serviços de atendimentos remotos”.

Portanto, a temática carece de debates profundos no Serviço Social e se faz imprescindível, pois o(a) assistente social é um(a) profissional generalista e se insere em diferentes espaços ocupacionais, tem demandas, contextos de trabalho e público diverso. Decidir coletivamente sobre esta matéria é essencial e ratifica-se que as deliberações não podem ser descontextualizadas da realidade social da maioria da população brasileira.

⁷ A qualidade no serviço prestado é princípio da profissão de assistente social.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo objetivou trazer à tona os aspectos legais que nortearam o trabalho remoto dos(as) assistentes sociais, as condições éticas e técnicas do teletrabalho na saúde, as limitações profissionais do trabalho remoto e as potencialidades dele.

No que toca ao primeiro objetivo, entende-se que os aspectos legais relevantes que nortearam o trabalho profissional do(a) assistente social em trabalho remoto ou teletrabalho foram: as publicações do CFESS, dos dias 18 e 23 de março de 2020; um texto do Conselho Federal que reflete sobre o teletrabalho e a teleperícia; e, o próprio Código de Ética do assistente social.

Além disso, se expôs que a legalidade do teletrabalho encontra respaldo na CLT desde o ano de 2017, a partir da reforma trabalhista, e é esta Lei que rege as relações de trabalho no país para os trabalhadores do regime geral da previdência social.

Com relação às condições éticas e técnicas, entendeu-se que o uso somente das TIC e o atendimento exclusivo por via remota pode comprometer alguns princípios éticos e técnicos da profissão e proporcionam limites no trabalho profissional. Desta forma, ambas as categorias estão intrinsecamente relacionadas.

Percebeu-se que há mais limites do que potencialidades no trabalho remoto ou teletrabalho, e isto ocorre independente da política social na qual o(a) assistente social está inserido(a).

É necessário autonomia profissional para definição dos instrumentos de trabalho, assim como a definição da finalidade do trabalho, desde que estes estejam consubstanciados pelo código de ética da profissão.

O Serviço Social enquanto trabalhador(a) assalariado(a) sofre as mesmas consequências de degradação do mundo do trabalho e, sendo uma profissão majoritariamente feminina, as assistentes sociais que se mantiveram trabalhando remotamente viveram inúmeros desafios, limites profissionais e sobrecarga feminina.

Na política de saúde diferentes profissões aderiram ao teleatendimento e alguns autores defendem o teletrabalho. Concorde-se que a modalidade foi relevante na pandemia, diante das orientações sanitárias, mas, argumenta-se que ela não pode ser exclusiva e que o teletrabalho consiste em mais uma artimanha do sistema capitalista, que tem em seu cerne a exploração e a precarização do trabalho.

Consequentemente, pode ocasionar adoecimentos e impactar na saúde dos trabalhadores.

Concluiu-se que, para algumas profissões, o trabalho remoto/teletrabalho pode ser interessante, dependendo do local e do público atendido. No entanto, para o Serviço Social, até o presente momento, se percebe limitações que impactam na relação direta com o usuário e na sua garantia de direitos e que é necessário o debate na categoria profissional, a fim de aprofundar as reflexões e decidir coletivamente sobre a temática.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Decreto- Lei 5452, de 1 de maio de 1943.** Consolidação das Leis Trabalhistas. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/De15452compilado.htm. Acesso em: 27 jun. 2022.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria 639, de 31 de março de 2020.** Dispõe sobre a Ação Estratégica "O Brasil Conta Comigo - Profissionais da Saúde", voltada à capacitação e ao cadastramento de profissionais da área de saúde, para o enfrentamento à pandemia do coronavírus (COVID-19). Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2020/prt0639_02_04_2020.html. Acesso em: 29 jun. 2022.
- BOTELHO, Louise Lira Roedel; CUNHA, Cristiano Castro de Almeida; MACEDO, Marcelo. **O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais.** 2011. Disponível em: <https://www.gestoesociedade.org/gestoesociedade/article/view/1220/906>. Acesso em: 28 jan. 2022.
- BRAVO, Maria Inês; PELAEZ Elaine Junger. **O Sistema de Saúde no Enfrentamento à Pandemia do Novo Coronavírus (COVID-19).** In: SOUZA, Edvânia Ângela de; CELIS, Ariana; INÁCIO, José Reginaldo (Orgs). *Vidas Ameaçadas [diálogos sobre trabalho, pandemia de COVID-19, Serviço Social e Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora]*. Campinas: Papel Social, 2021.
- CESAR, Monica de Jesus. O Serviço Social nas empresas frente às tecnologias da informação e comunicação. **R. Katál.** Florianópolis, v.25 n.1, p. 104-113, jan./abr.2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/8BDjmRLfSRnGJSG3fWhsbQK/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 01 jul. 2022.
- CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. Código de Ética do(a) assistente social comentado. In: BARROCO, Maria Lucia Silva; TERRA, Sylvia Helena. **Conselho Federal de Serviço Social - CFESS** (Orgs). São Paulo: Cortez, 2012.
- CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Orientações sobre o exercício profissional na pandemia do Coronavírus (COVID-19).** Brasília, DF: CFESS. Março, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1679>. Acesso em: 27 jan. 2022.
- CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Cfess Manifesta: Os impactos do coronavírus no trabalho do(a) assistente social.** Brasília, DF: CFESS, Março, 2020a. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/2020CfessManifestaEdEspecialCoronavirus.pdf>. Acesso em: 27 jan. 2022.
- CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Diálogos do cotidiano: reflexões sobre o trabalho profissional.** Caderno 1. Brasília: CFESS, 2021. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/12021Cfess-DialogosDoCotidianoVol1-Site.pdf#page=81>. Acesso 27 de jan. 2022.

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Parâmetros para atuação de assistentes sociais na política de saúde**. Série: Trabalho e projeto profissional nas políticas sociais. Brasília, DF: CFESS, 2013.

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia**. Julho, 2020b. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>. Acesso em: 27 jan. 2022.

DUARTE, Luana Ferreira. **Atendimentos Remotos: violação de direitos e a sobrecarga da assistência social**. Serviço Social em Perspectiva. Montes Claros-MG. v.6, n.1. Jan/jun. 2022. Disponível em: <https://www.periodicos.unimontes.br/index.php/sesoperspectiva/article/view/4657>. Acesso em: 01 jul. 2022.

FERREIRA, Marcela Pereira. A ampliação do teletrabalho e home office em tempos de pandemia e seus reflexos na saúde do trabalhador. **Rev Direito do Trabalho e Meio Ambiente do Trabalho**, v.7, n.1, p.101-109, jan/jul. 2021. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/354024996_A_AMPLIACAO_DO_TELETRABALHO_E_HOME_OFFICE_EM_TEMPOS_DE_PANDEMIA_E_SEUS_REFLEXOS_NA_SAUDE_DO_TRABALHADOR. Acesso em: 01 jul. 2022.

LANZA, Líria Maria Bettiol; FAQUIN, Evelin Secco; SANTOS, Eliezer Rodrigues dos, *et al.*; **Exercício profissional do(a) assistente social: problematizações dos impactos da pandemia COVID-19**. Temporalis, Brasília-DF, v.21, n.41, p.119-135, jan./jun.2021. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/34483>. Acesso em: 01 jul. 2022.

LOLE, Ana. **Trabalho e Serviço Social em tempos de pandemia da COVID-19** IN Reflexões Diálogos sobre práticas profissionais em contextos de pandemia e de lutas por direitos humanos. 2021. Disponível em: <https://morula.com.br/produto/dialogos/>. Acesso em: 01 jul. 2022.

MANUS, Pedro Paulo Teixeira; MANUS, Ruth Olivier Moreira. A consolidação do teletrabalho em tempos de pandemia e seus efeitos nas condições de trabalho e na saúde do trabalhador. Direito à desconexão e repercussões. **Rev Trib Trab 2. Reg. São Paulo**, n.26, 2021. Disponível em: <https://basis.trt2.jus.br/handle/123456789/14408#:~:text=Artigo%20de%20peri%C3%B3dico-,A%20consolida%C3%A7%C3%A3o%20do%20teletrabalho%20em%20tempos%20de%20pandemia%20e%20seus,Direito%20%C3%A0%20desconex%C3%A3o%20e%20repercuss%C3%B5es&text=O%20presente%20artigo%20aborda%20o,conv%C3%ADvio%20em%20raz%C3%A3o%20da%20pandemia..> Acesso em: 01 jul. 2022.

MATOS, Maurílio Castro de. **A pandemia do coronavírus (COVID-19) e o trabalho dos assistentes sociais na saúde**. 2020. Disponível em: <http://cress-ms.org.br/sh-admin/editor/ckfinder/userfiles/files/Artigo-A-pandemia-do-coronavirus-COVID-19-e-o-trabalho-de-assistentes-sociais-na-saude-2.pdf>. Acesso em: 21 jan. 2022.

MORAES, Vanessa da Silva; FERREIRA, Ana Silvia Barraviera Seabra; VOCCI, Marcelli Cristine; *et.al.* Atendimento remoto à saúde no contexto da pandemia:

revisão integrativa. **Nursing**, 2022. Disponível em: <https://revistas.mpmcomunicacao.com.br/index.php/revistanursing/article/view/2388#:~:text=Conclus%C3%A3o%3A%20a%20telemedicina%20foi%20um,sa%C3%BAde%20de%20um%20modo%20geral>. Acesso em: 01 jul. 2022.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. Os espaços sócio-ocupacionais do Assistente Social. In: CFESS, Conselho Federal de Serviço Social; ABEPSS, Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (Orgs). **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências profissionais**. Brasília, DF: Cead/UNB/ABEPSS, 2009.

PRÁ, Keli Regina Dal; MARTINI, Débora; CRUZ, Suzane Pereira da. A pandemia de Covid-19 e o pandemônio do (tele)trabalho: reflexões a partir da experiência das/os assistentes sociais na área da saúde. **Emancipação**, Ponta Grossa, v. 21, p. 1-17, 2021. Disponível em: <https://revistas.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/18056>. Acesso em: 01 jul. 2022.

PESSOA, Elisangela Maia; BERWIG, Solange Emilene; ALMEIDA, Andreia Cristina da Silva. Dimensões profissionais do Serviço Social: sistematização dos documentos do CFESS e da ABEPSS em tempos de pandemia. **Textos e Contextos**. Porto Alegre-RS, v. 20, n1. P. 1-20, jan.-dez. 2021. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/bvsm/resouce/pt/biblio-1290930>. Acesso em: 01 jul. 2022.

RAICHELIS, Raquel; ARREGUI, Carola C. O trabalho no fio da navalha. **Serv. Soc. São Paulo**, n. 140, p.134-152, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/MVGcWc6sHCP9wFM5GHRpwQR/?lang=pt>. Acesso em: 01 jul. 2022.

RAMOS, Adriana; SILVA, Ana Paula Cardoso da; OLIVEIRA, Débora Lopes de et al. Serviço Social no contexto da pandemia de COVID-19 no estado do Rio de Janeiro e a necessidade do planejamento do trabalho profissional na saúde. In: **Serviço Social no enfrentamento à COVID-19**, 2021. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=e5NWEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&ots=v8DpHvXjTi&sig=QM2rjt_tfmZP yMFaxx53GXg5KxY#v=onepage&q&f=false. Acesso em: 01 jul. 2022.

SANTOS, Thais Felipe Silva dos; MEIRELLES, Vanessa. Remotamente perto: o trabalho assalariado invade a vida privada. **Rev Soc. e Saúde**. Campinas-SP, v.20, 2021. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/ss/article/view/8668113>. Acesso em: 01 jul. 2022.

SOUZA, Evana Barros Pereira; QUERIOZ, Adriana de Souza Lima, PIMENTEL, Rosalinda Chedian; HESPANHOL, Liliane Cristiana de Oliveira. O trabalho do assistente social e as transformações no mundo do trabalho. **Anais do XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social: ENPESS: 2018**. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/abepss/article/view/22871> Acesso em: 30 jan. 2022.

SOUZA, Edvânia Ângela de; CELIS, Ariana; INÁCIO, José Reginaldo (Orgs). **Vidas Ameaçadas** [diálogos sobre trabalho, pandemia de COVID-19], Serviço Social e Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora. Campinas: Papel Social, 2021.

SOUZA, Edvânia Ângela de. A pandemia Covid-19 e o teletrabalho na Previdência Social. **Caderno CRH**, Salvador, v.34, p. 1-17, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/crh/article/view/42160>. Acesso em: 01 jul. 2022.

SOUZA, Edvânia Ângela de. Indústria 4.0: serviço social no sistema previdenciário em tempos de pandemia de COVID-19. **Rev Katál**. Florianópolis, v. 25, n.1, p. 125-136, jan./abr. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/mn5npLYkqrnNccbXR3ZyGgk/?lang=pt>. Acesso em: 01 jul. 2022.

MINICURRÍCULO DA AUTORA

Técnica de Enfermagem, formada pelo Instituto Cenecista Marquês do Herval (2006). Bacharela em Serviço Social, pela Universidade de Caxias do Sul (UCS) (2014). Possui experiência profissional na política social de saúde, saneamento e na área da saúde do trabalhador. Atuou na atenção básica e hospitalar, na saúde da mulher e na estratégia de saúde da família.

Atualmente é assistente social na Companhia Riograndense de Saneamento (CORSAN) e exerce o seu trabalho junto ao departamento de saúde e qualidade de vida da empresa e na fiscalização de trabalho técnico socioambiental em projeto estratégico.