

# DESAFIOS DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA DURANTE A PANDEMIA: ESTUDO DE CASO DO CRAS NORTE DE FOZ DO IGUAÇU (2019-2020)

## CHALLENGES OF PROFESSIONAL PRACTICE IN BASIC SOCIAL PROTECTION DURING THE PANDEMIC: CASE STUDY OF CRAS NORTE IN FOZ DO IGUAÇU (2019-2020)

Romina Romero Nunez<sup>1\*</sup>, Carmen Justina Gamarra<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Graduação em Serviço Social, Universidade Federal da Integração Latino-Americana, Foz do Iguaçu, PR, Brasil, roronu1419@gmail.com

<sup>2</sup> Doutora, Universidade Federal da Integração Latino-Americana, Foz do Iguaçu, PR, Brasil, carmen.gamarra@unila.edu.br

\* Autor de correspondência

### Resumo

Este artigo examina os impactos da pandemia de covid-19 na atuação dos Assistentes Sociais na Proteção Social Básica, concentrando-se no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) Norte de Foz do Iguaçu. O objetivo principal é identificar esses impactos ao longo de 2019 e 2020. Na elucidação do objeto de estudo optou-se pelo método de abordagem qualitativos e tipos de pesquisa bibliográfica, documental e exploratória. Como resultados podemos inferir que a crise antecede a Pandemia, mas é nela que vai se intensificar, com a precarização das condições de trabalho e atuação profissional deixando-a à mercê de emergências.

Palavras-chave: Assistência Social. Pandemia. Exercício Profissional.

### Abstract

*This article examines the impacts of the covid-19 pandemic on the work of Social Workers in Basic Social Protection, focusing on the Social Assistance Reference Center (CRAS) North of Foz do Iguaçu. The main objective is to identify these impacts throughout 2019 and 2020. In order to elucidate the object of study, we opted for the qualitative approach method and types of bibliographic, documentary and exploratory research. As a result, we can infer that the crisis precedes the Pandemic, but it is which will intensify, with the precariousness of working conditions and professional performance leaving it at the mercy of emergencies.*

*Keywords: Social Assistance. Pandemic. Professional Exercise.*

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho tem por objetivo sistematizar os resultados da pesquisa realizada para o Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social, abordando a atuação de assistentes sociais na política de assistência social durante a pandemia de Covid-19. A pandemia trouxe mudanças radicais, reorganizando o mundo do trabalho para a prevenção de riscos de contágio. Esse cenário, aliado a múltiplos gatilhos para toda a população brasileira, criou um campo cheio de incertezas e tensionamentos, exacerbando situações caóticas já presentes na sociedade.

A Covid-19 evidenciou a fragilidade dos sistemas de proteção social vigentes, a precariedade das políticas de emprego e renda, a crise de falta de alimentos, a sobrecarga de trabalho, a implementação do teletrabalho, a violência de gênero, entre outras questões. Assim, o objetivo deste estudo é refletir sobre os impactos da pandemia na atuação profissional do assistente social na proteção social básica, com foco em um estudo de caso no CRAS Norte de Foz do Iguaçu.

A questão central que pretendemos responder é: quais são os impactos da pandemia de Covid-19 na atuação profissional do assistente social na linha de frente do Centro de Referência de Assistência Social Norte? Para responder a essa questão, estabeleceu-se como objetivo geral identificar os impactos da pandemia no trabalho do assistente social no CRAS Norte de Foz do Iguaçu no período de 2019-2020. A aproximação com este tema surgiu durante a realização do estágio obrigatório e não obrigatório em Serviço Social na Diretoria de Proteção Social Básica da Secretaria Municipal de Assistência Social, no ano de 2020, o primeiro ano da pandemia.

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

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

Em relação ao estudo e interpretação dos dados, estes foram realizados a partir da triangulação dos dados secundários com as categorias presentes no referencial teórico construídos para balizar as inferências da autora.

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

O objetivo deste tópico é caracterizar como os parâmetros de atuação profissional do Assistente Social na política de Assistência Social balizam e fundamentam a intervenção na Proteção Social Básica, operacionalizadas nos Centros de Referência de Assistência Social. Para compreender a importância do trabalho profissional e a participação ativa perante os parâmetros de atuação profissional no interior da implementação histórica desta política, com a Lei 8.662/1993 que regulamenta a profissão vai definir as atribuições e competências privativas dos Assistentes Sociais nos diferentes campos ocupacionais.

A categoria profissional tem um caminho histórico longo, marcado por lutas constantes na garantia dos direitos do trabalhador. Nesse sentido, é importante fazer um resgate deste processo. O desenvolvimento do primeiro curso do Serviço Social no Brasil segundo CFESS (2011) foi nos anos 1936 e a posterior regulamentação em 1957. Netto (2009) vai trabalhar esse desenvolvimento do Serviço Social como profissão no processo pós-golpe de 1964, assim como o CFESS (2011) que afirma:

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

O Conselho Federal de Serviço Social desde sua criação em 1950 mantém uma luta árdua para com o exercício da profissão como classe trabalhadora e a sua articulação. Em 1987-1988 “participou ativamente nas subcomissões e Comissão da Ordem Social” (CFESS, 2011, p. 01 ) contribuindo na construção da Política de Assistência Social no intuito de conformar o tripé da seguridade social. Desta forma, também não pode ser esquecido as movimentações e organizações que o Conselho fez a favor da implementação da LOAS. Esse compromisso com a consolidação e promulgação da LOAS foi extremamente sólido e comprometido.

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

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

O CFESS afirma que todo este compromisso não se limita só para com a categoria profissional, estas lutas giram em torno à reivindicação dos direitos que devem ser garantidos para a população brasileira em conjunto com os princípios pautados no Código de Ética da categoria, um dos princípios fundamentais da profissão é a “opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero” (CFESS, 2011, p. 01). Se esse é um princípio para a construção de uma nova

sociedade, cabe aos profissionais debruçarem-se sobre as raízes da superexploração no Brasil, com vistas a entender a realidade concreta de seus usuários, as violências pelas quais passam e o quanto elas são estruturais e estruturantes.

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

Neste sentido, Iamamoto (2010) pontua que os assistentes sociais, em sua maioria, são trabalhadores assalariados e atualmente tem o Estado como um dos maiores agentes empregadores. Nessa condição de trabalhador assalariado, o profissional é dotado de uma “autonomia relativa” no sentido de que o profissional não tem no seu controle a organização e poder decisório absoluto dos processos de trabalho no qual encontra-se inserido.

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

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

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

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

Os Centros de Referência de Assistência Social são a porta de entrada aos encaminhamentos, orientações e viabilização de acesso aos benefícios socioassistenciais que tem o objetivo de atender à população em situação de vulnerabilidade social e trabalhar para que os direitos não sejam violados. Assim, estes equipamentos trabalham para a execução direta com a população e a atuação profissional reflete nos seguintes aspectos: uma dimensão de gerenciamento, planejamento e execução direta de bens e

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

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

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

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

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

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

Socioassistenciais sintetiza que, de acordo com a NOB-RH/SUAS, o trabalho social essencial para desenvolver estes serviços são os seguintes:

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

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

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

## **2.1 Contexto Pandêmico: Estudo de Caso no CRAS NORTE**

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

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

O fato da não inserção completa ao teletrabalho é uma forma de resistência à redução às proteções trabalhistas ocorridas no denominado governo golpista de 2016. Este modelo propõe uma maior produtividade no trabalho e flexibilização nas relações trabalhistas e a exploração no uso das tecnologias em tempos modernos. A esse respeito, o CFESS (2021) assinala que o teletrabalho tem suas duas facetas para a categoria profissional. Em um dos casos, evitar a

propagação da pandemia e manter fora de risco aos trabalhadores, mas, por sua vez, trata-se de um mecanismo que só pode ser aceito em momentos de calamidade pública, pois seu caráter flexibilizador ameaça os direitos trabalhistas em um contexto pós-pandemia, causando impactos e mudanças no cotidiano profissional. Em um cotidiano profissional já bastante precarizado dentro da implementação do SUAS e a Proteção Social Básica em Foz do Iguaçu que, em suas buscas pela continuação dos atendimentos, a população adotou as seguintes formas de trabalho. No CRAS Norte, o foco principal dos serviços girou em torno da priorização do público em situação de risco caracterizada pela OMS, tais como: idosos, gestantes e famílias em situação de vulnerabilidade social com risco à vida.

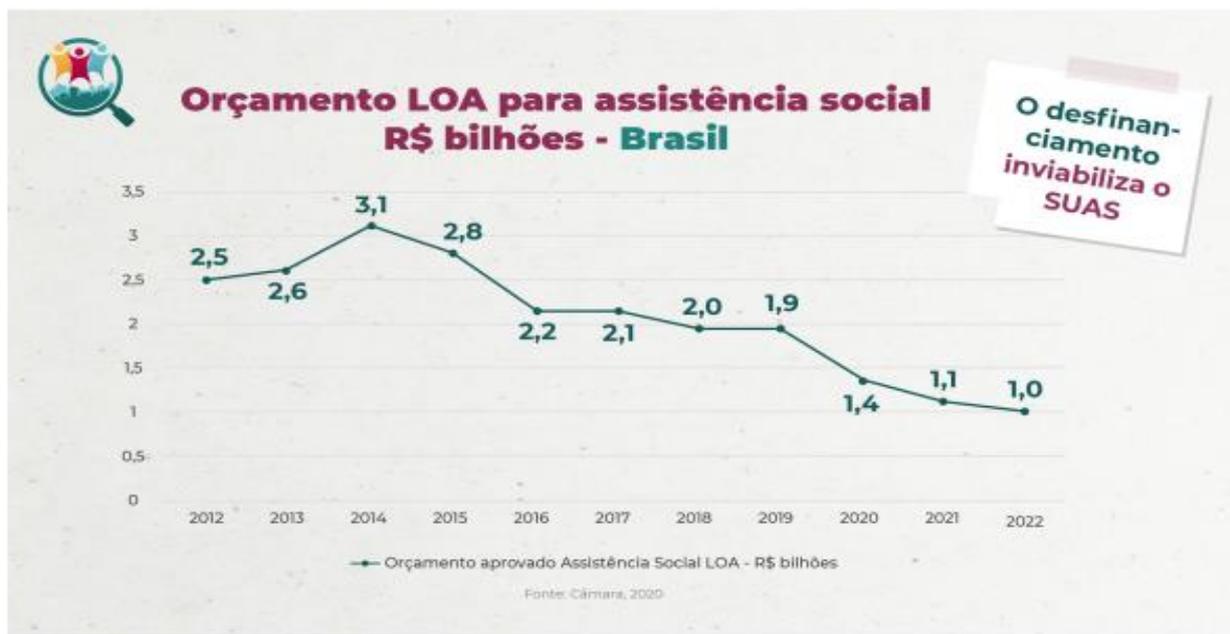
No que tange ao estudo de caso realizado a partir dos dados comparativos do equipamento do território Norte de Foz do Iguaçu, observa-se nos dados de 2019, ano no qual o território contava com 7.086 famílias referenciadas em vulnerabilidade social. Considerando o fator renda já com dados mais atuais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

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

Como profissionais atuantes na linha de frente, foram indispensáveis para viabilizar o acesso aos direitos sociais da população usuária e, ainda assim, não foram proporcionadas suficientes condições de segurança para o exercício da profissão em tempos da pandemia.

A falta de prioridade para categoria profissional é notória, dificultando o atendimento à população sem correr o risco de contágio. As probabilidades de contágio aumentaram consideravelmente dentro dos CRAS pelas famosas *fake news* sobre a real letalidade do vírus, segundo Raichelis e Arregui (2021) O que se pode esperar quando não existe, sequer, um compromisso real para com a vida da população brasileira por parte do seu presidente, o qual denominou a causa da morte de 160 mil pessoas até outubro de 2020 como uma “gripezinha”. A redução do orçamento da Lei Orçamentária Anual -LOA inviabiliza o SUAS desde o começo do seu desmonte, atuando tanto na desproteção e como na precarização dos seus trabalhadores e usuários.

O desfinanciamento do SUAS afetou diretamente a estes profissionais que trabalham na sua implementação direta. No que tange ao orçamento da SMAS de Foz do Iguaçu, representa uma variação mínima sendo, em 2019, R\$ 35.085.118,45 e em 2020 R\$36.593.704,64. O CRAS estudado, antes da pandemia já tinha um número elevado de famílias em referência, sendo que a NOB/SUAS sugere que a cada 5.000 famílias a equipe técnica deve ser composta por uma equipe mínima. A Figura 1 reproduz o desfinanciamento da Política de Assistência Social na LOA entre 2018 e 2022)



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

**Figura 1** – Orçamento LOA para Assistência Social no Brasil por ano (2012-2022)

Cabe considerar que uma particularidade desta região diz respeito a maior concentração de famílias em situação de vulnerabilidade social, comparado a outros territórios de Foz do Iguaçu. Neste aspecto, Ribeiro (2015) situa o território Norte pelo seu histórico de realocação das invasões populacionais que ocupavam territórios de interesse turístico na tríplice fronteira, com a criação dos conjuntos habitacionais da Cidade Nova, em “2014 com a construção de seis conjuntos populares na região: Cidade Nova I, Cidade Nova II” (RIBEIRO, 2015, p. 202), aumentando a população em situação de vulnerabilidade por renda em vistas de que as realocações eram pensadas nos interesses do poder público, pois os dois bairros não contavam com o mínimo acesso a equipamentos públicos de saúde, educação e urbanização, tornando-se uma dificuldade deslocar-se para as áreas centrais da cidade de Foz do Iguaçu, sendo que a maior concentração de empregos encontrava-se no centro da cidade. Estes espaços não foram pensados para brindar melhor qualidade de vida para a população, e sim numa perspectiva higienista de uma cidade turística conhecida como a cidade das cataratas.

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

## **2.2 Fluxo de atendimento do CRAS Norte referente ao período 2019 e 2020.**

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

Entre os serviços mais solicitados em 2019, foram caracterizados pela coordenação do CRAS: documentação; Benefício de Prestação Continuada -BPC (Pessoas com deficiência e idosos); cesta básica e bolsa família. Já para o ano 2020, foram: cesta básica; bolsa família e auxílio emergencial, prevalecendo as cestas básicas e bolsa família, o que induz ao agravamento da segurança alimentar em Foz do Iguaçu.

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

O público prioritário do CRAS Norte foi declarado por meio do Cadastro Único, caracterizando os perfis da população referenciada no equipamento, tais como em situação de vulnerabilidade social em especial:

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

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

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

### *2.2.1 Benefícios Eventuais*

Referente aos dados do CRAS é possível identificar dados sobre a concessão de benefícios eventuais, e seu crescimento no decorrer dos meses do ano 2020.

A demanda por benefícios eventuais, que em sua maior parte foram cestas básicas, totalizaram, até dezembro de 2019, a quantidade de 1,894 cestas entregues. Estes dados passaram a variar de forma crescente a um total de 14,678 para o ano de 2020. Uma mudança

significativa para o período estimado. Esta variação corresponde a entregas de Cestas básicas do equipamento durante o período emergencial.

No mês de abril, o quantitativo começou a variar significativamente, isto devido a que, no mesmo período, realizaram-se mutirões de entregas de cestas para os territórios por meio de busca ativa e agenda prévia, subdividindo o território Norte entre as OSCs parceiras disponíveis para a realização das entregas. Em paralelo, as entregas continuaram acontecendo no CRAS Norte. A gestão da SMAS, criou um fluxo e critérios para estes atendimentos:

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

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

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

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

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

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

### 2.2.2 Atendimento Individual Presencial das Assistentes Sociais e Psicólogas.

A comparativa dos dados de atendimentos referente aos dois anos estudados, em diferentes contextos, apresenta um aumento de 75,60% da demanda no primeiro ano do isolamento social. O equipamento maneja os dados de forma conjunta, portanto, não foi possível especificar os atendimentos feitos só pelas Assistentes Sociais. Um dos desafios para a profissão foi a realização destes atendimentos no espaço do CRAS, pois os atendimentos pela relação Assistente Social e usuário requer um lugar fechado que possa garantir o sigilo das informações compartilhadas dentro desse espaço, o que é previsto no Código de Ética como direito das duas partes e em decorrência de trabalhos de caráter multiprofissional só será revelado o mínimo necessário. Por outro lado, as normativas para evitar a propagação e contágio da COVID-19 recomendavam evitar compartilhar espaços fechados.

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

A esse respeito, encontramos os dois lados da moeda. Por uma parte, a população em isolamento social, com uma composição familiar numerosa e, na maior parte, com problemáticas de moradia digna, sem o seu direito mínimo à cidade garantido. Segundo a ONU (2010), a moradia digna compreende não somente um teto para dormir, pois ela precisa contar com condições de salubridade e contando com condições de acesso aos equipamentos públicos que garantam a habitabilidade da moradia. A maior parte da população em situação de vulnerabilidade social não conta com estas condições mínimas de moradia e tinham que “ficar em casa”, sem renda suficiente para não passar fome, mas com a suficiente para não compor o perfil de acesso à Programas vigentes no momento para o combate ao COVID-19. O estado de emergência trouxe para a superfície a agudização das expressões da “Questão Social” no território, afetando as camadas mais empobrecidas da população.

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

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

### 2.2.3 Acompanhamentos do PAIF

No que diz respeito ao PAIF, um dos principais serviços do CRAS Norte, até o momento da declaração do estado de emergência, mantinha seus serviços focados em desenvolver ações protetivas junto às famílias. Assim, a categoria profissional encarregava-se do acompanhamento

às famílias e a garantia do acesso às políticas públicas como educação e saúde, com 178 famílias em acompanhamento, finalizando dezembro de 2019. Já em 2020, os acompanhamentos foram até março com um total de 181 famílias.

Após este período, considerando as recomendações nacionais, estaduais e municipais de suspensão das atividades coletivas, a gestão do SUAS, em conjunto com a Diretoria de Proteção Social Básica, optaram pelo cancelamento dos acompanhamentos do PAIF no território Norte para a preservação da saúde pública e focar em outras demandas emergentes no momento. Portanto, os atendimentos ficaram congelados em 181 famílias na base de dados, pois da mesma forma que os acompanhamentos não continuaram, não foi feito o fluxo para o desligamento das famílias do Serviço.

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

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

#### *2.2.4 Benefícios de Prestação Continuada*

No que se refere aos encaminhamentos para os Benefícios de Prestação Continuada durante estes dois períodos, 2019 e 2020.

As atividades desenvolvidas com os beneficiários do BPC nas suas duas modalidades são a inserção ao acompanhamento pelo PAIF, assim como a inserção ao SCFV, contando com o seu PAF (Plano de acompanhamento Familiar), a situação de que os encaminhamentos sofreram diminuição durante o ano de 2020, sugere que o PCD e os idosos formavam parte da população com um risco mais elevado de contágio e óbito, sendo mais rigoroso o isolamento social e o cuidado do contato presencial com este grupo. O assistente social encarrega-se da orientação das condicionalidades dos benefícios como também da realização dos acompanhamentos e encaminhamentos para outros equipamentos intersetoriais quando a situação o requer. Durante a Pandemia, esses serviços foram interrompidos em função do isolamento e distanciamento social,

momento em que uma parcela população mais vulnerabilizada e que carece do acompanhamento social foi a mais penalizada.

### *2.2.5 Serviços de Convivência e fortalecimentos de vínculos*

Sobre os dados dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos que acontecem no equipamento os dados apontam a existência de um aumento mínimo na inserção de novos usuários no serviço no período de 2019 a 2020. O SCFV é desenvolvido por meio do terceiro setor na execução indireta, a razão para tal terceirização provém da alta demanda dos serviços para os CRAS pela busca dos benefícios socioassistenciais.

Sendo a porta de entrada para os outros serviços, as demandas são oriundas de pessoas idosas, população em situação de rua, mulheres vítimas de violência doméstica, imigrantes/refugiados e crianças e adolescentes com direitos violados que precisam ser contra referenciados junto aos serviços da Proteção Social Especial.

As atribuições dos profissionais são extensas, tais como: atendimento em grupo; atendimento individual; orientações em geral; encaminhamentos para acesso à documentação; encaminhamentos para outros equipamentos da rede de atendimento; encaminhamentos para serviços de outras políticas públicas; realização do Passe Livre Intermunicipal; realização de atendimentos domiciliares; avaliação para possível concessão de benefícios eventuais; realização e articulação de estudo de caso; capacitação continuada; realização dos recursos e reuniões das condicionalidades do Programa Bolsa Família; articulação da rede; requerimento de passagens para outros municípios, em casos específicos; orientação referente ao Benefício de Prestação Continuada – BPC; elaboração e encaminhamento de relatórios, conforme as normativas estabelecidas para o profissional e de acordo com o requerimento de diferente órgãos de justiça e defesa de direitos; execução, acompanhamento e avaliação do PAIF; acompanhamento e avaliação do SCFV; realização do Plano de Acompanhamento Familiar – PAF; execução do Programa Família Paranaense; cadastramento das famílias atendidas; Levantamento e sistematização de dados no que se refere ao trabalho realizado; acompanhamento das famílias usuárias do serviço.

Todos estes trabalhos são desenvolvidos pelos Assistentes Sociais dentro do CRAS Norte o que torna inviável a execução direta do SCFV dentro do equipamento com os recursos humanos atuais.

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

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

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

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

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

No que refere a identificar e apresentar as demandas e desafios do trabalho do Assistente Social durante a pandemia na Proteção Social Básica em Foz do Iguaçu no período de 2019 e 2020, identificamos que as Assistentes Sociais do CRAS foram extremamente sobrecarregadas na tentativa de dar conta de um território com sua população na precariedade, no seu trabalho na linha de frente da COVID-19, devido a base do cotidiano profissional ser o seu contato direto com a população, contatos que foram limitados pelas recomendações de distanciamento social, sem possibilidades de realizar o teletrabalho dentro de uma localidade que conta com 9.307 famílias de baixa renda e apenas com 02 Assistentes Sociais para a realização dos atendimentos e poucos EPIS para minimizar os riscos de contágio em contexto de emergência alimentar em aumento. Na dificuldade de atingir a toda a população, foram criados critérios para o acesso às cestas básicas, sendo uma delas a renda de R \$210,00, que é um valor alarmante considerando os custos de vida em uma cidade como Foz do Iguaçu.

O Auxílio Brasil teve sua chegada tardia para a população, suas condições de acesso divergem com a realidade social de acesso às tecnologias dos usuários. Tais situações trilharam o instinto violento da população para com as Assistentes Sociais que, na concepção da população usuária, é quem concede ou inviabiliza o acesso aos benefícios. Os dados revelam que um traço mais contundente das expressões da “Questão Social” dentro da extensão estudada foi a fome. A garantia do sigilo entre a relação profissional-usuário também foi fragilizada pelos fatores condicionantes para o não contágio da doença. Desta forma, a descontinuidade dos atendimentos do PAIF resultou em maiores problemáticas no contexto pós-pandêmico, pois as perdas de familiares pelo vírus afetaram diretamente os vínculos familiares e a saúde mental da população usuária que culminaram, posteriormente, em outros aspectos de violação de direitos. É interessante pontuar também que, segundo o mapa de calor publicado pelo globo.com em maio de 2020, sugere que a região Norte é uma das mais atingidas, resultando, inclusive, no fechamento e lockdown do bairro Cidade Nova. Três meses após a declaração de estado de emergência já podíamos observar a forma diferenciada que estava sendo atingida nesta região, demonstrando a importância dos espaços deliberativos da profissão. Como nos diz Raichelis e Arregui (2021), esta conjuntura desafiadora desvela a necessidade de ampliação dos fóruns de discussão nas suas diferentes temáticas, sendo elas híbridas ou online, manifestações e resistências aos desmontes e a precarização com a união das forças da categoria profissional e

superar os desafios do exercício profissional como também a análises a partir do CFESS, dos CRESS, e do CONGEMAS, de instituições de ensino superior em Serviço Social e dos Conselhos Municipais sobre estes fatores que apontam a necessidade de ampliação da rede socioassistencial como a ampliação do número de Assistentes Sociais no âmbito da Proteção Social Básica para o acompanhamento destas famílias.

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

Outros filtros que não puderam ser aplicados foram: Quantidade de Beneficiários do BPC para Idoso e Pessoa com Deficiência, acompanhados pelo equipamento pré e durante a pandemia; Quantidade de famílias beneficiárias do programa bolsa família, acompanhados pelo equipamento pré e durante a pandemia; e Encaminhamentos para Banco de Alimentos realizados por este equipamento pré e durante a pandemia. Um dos motivos foi devido a que o equipamento, em seus registros, não realizou esta subdivisão do BPC nas suas modalidades no período de 2020. Enquanto ao Banco de Alimentos, só começou a serem registrados os encaminhamentos no ano de 2022, anterior a isto não se conta com registros. Estes fatores limitaram em certos aspectos uma discussão mais aprofundada sobre a atuação profissional no contexto pandêmico.

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

## **REFERÊNCIAS**

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

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

BRASIL. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Resolução nº 13 de maio de 2014. Brasília, 2014. 64 p. 64 f. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/tipificacao.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf). Acesso em: 17 ene. 2024.

BRASIL. Norma Operacional Básica NOB/SUAS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2005. p. 70-176.

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

CFESS. Orientação Normativa 04/2020. 28 de abril de 2020. Dispõe sobre o sigilo profissional e a participação de assistente social como testemunha ou perito/a em processos que envolvam usuário/a. Conselho Federal de Serviço Social, Brasília, 2020c. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/on42020.pdf>. Acesso em: 17 ene. 2024.

CFESS. CFESS Manifesta: Os Impactos do Coronavírus no trabalho do/a assistente social. Conselho Federal de Serviço Social – CFESS, Brasília – DF. Brasília, 23 de março de 2020b. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/2020CfessManifestaEdEspecialCoronavirus.pdf>. Acesso em: 17 ene. 2024.

CFESS. Parâmetros para Atuação de Assistente Sociais na Política de Assistência Social. 2011. Série: Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais. Brasília – DF. Disponível em: [http://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha\\_CFESS\\_Finalgrafica.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha_CFESS_Finalgrafica.pdf). Acesso em: 17 abr. 2021. Acesso em: 17 jun. 2024.

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

FOZ DO IGUAÇU. Boletim da Vigilância Socioassistencial, 3ª Edição. Informativo nº 003/2021. Vigilância Socioassistencial. 2021. Disponível em: <https://www5.pmfi.pr.gov.br/pdf-2339&publicacao>. Acesso em: 17 ene. 2024.

GOMES, Telma Maranhão. Palestra durante a Semana Integrada Instituto Latino-Americano de Economia, Sociedade e Política ILAESP - UNILA 2022.

IZE, Andressa Rosa; GOMES, Izabel Hemyly de Araujo; SILVA, Maria Geusina da. O Exercício Profissional do Assistente Social na Proteção Social nos Municípios de Foz do Iguaçu e Medianeira-PR durante a Pandemia da COVID-19. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso.

MIOTO, Regina Celia Tamasso; NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. Política Social e Serviço Social: os desafios da intervenção profissional. Revista Katálysis, [S.L.], v. 16, n. , p. 61-71, 2013. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s1414-49802013000300005>.

NETTO, José Paulo. Capitalismo monopolista e Serviço Social. 7 ed. São Paulo: Cortez. 2009.

RAICHELIS, Raquel; ARREGUI, Carola C. O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. Serviço Social & Sociedade, São Paulo: Cortez, n. 141, p. 134-152, Acesso em: 17 ene. 2024.

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

ONU, Habitat; ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. El derecho a una vivienda adecuada. Ficha Informativa nº 21. rev. 1, 2010. Disponível em:

<[http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FS21\\_rev\\_1\\_Housing\\_sp.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FS21_rev_1_Housing_sp.pdf)>. Acesso em: 13 ene. 2024.