

# Serviço Social na Política de Assistência Social em tempos de Covid-19: limites e possibilidades\*

Juliana Ferreira Baltar  
Natalia C. Faro Rodrigues

## Introdução

No contexto da Pandemia Social ocasionada pelo COVID-19, a partir do ano de 2020 no Brasil, para a categoria dos assistentes sociais, ressaltam-se os deveres profissionais no que se refere à sua participação em “[...] programas de socorro à população em situação de calamidade pública, *no atendimento e defesa de seus interesses e necessidades.*” (CFESS, Título II, artigo 3, alínea d, grifo nosso, 2012). Com isso, a rotina dos assistentes sociais vem sofrendo mudanças no que se refere às requisições institucionais, demandas dos trabalhadores e à utilização dos instrumentos e das técnicas utilizadas no cotidiano profissional, junto aos trabalhadores e trabalhadoras, usuários dos serviços socioassistenciais.

A partir da apreensão do movimento da realidade profissional e à luz das reflexões teóricas que orientam os assistentes sociais na perspectiva do projeto profissional, abordamos mediações entre teoria-realidade, necessárias aos assistentes sociais no cotidiano profissional, tendo em vista realizar os acompanhamentos sociais relacionados ao acesso a benefícios eventuais que estão sendo concedidos ao longo dos meses de pandemia.

Para isso, traçamos uma breve explanação do cotidiano de uma equipe de Serviço Social da área da Assistência Social, em um equipamento privado, diante da necessidade de dar seguimento aos atendimentos de forma remota (através de ligações telefônicas, chamadas de vídeo via *WhatsApp*, etc.), com o objetivo de garantir as orientações necessárias a “[...] indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos.” (BRASIL, 2012, art. 4), como consta da Lei de Regulamentação da Profissão – nº 8.662, artigo 4, inciso 5.

Posteriormente, analisamos a experiência de orientação do “Auxílio Emergencial” – durante o período da pandemia – a partir da realidade vivenciada nos processos de acompanhamento dos trabalhadores/usuários dos serviços de uma instituição socioassistencial ressaltando a enorme dificuldade

---

\* DOI – 10.29388/978-65-81417-38-3-0-f.127-148

para que os trabalhadores não contemplados pelo processo de inscrição no CadÚnico e, conseqüentemente, não beneficiários do Programa de Transferência de Renda (Programa Bolsa Família), tiveram para terem garantido o acesso ao referido benefício.

## **A Assistência Social como direito e serviço essencial na pandemia do covid-19 e a prática do assistente social**

A Política de Assistência Social brasileira alcançou o patamar de um direito social na Constituição Federal de 1988, como partícipe do Programa de Proteção Social brasileiro, a partir da frágil consolidação do tripé da Seguridade Social constituído pelas políticas de Saúde, Previdência Social e Assistência Social. Seguridade Social esta que, embora restrita, significou um grande avanço no âmbito dos direitos sociais no Brasil. Essas políticas sociais, ao longo dos anos de 1990 e 2000 – marco de intervenções neoliberais na sociedade brasileira –, encontraram um cenário de disputas de ordem, principalmente, econômica, iniciando processos de contrarreforma com cortes e ajustes fiscais, o que, colocando em xeque o pleno e amplo funcionamento da já restrita seguridade social brasileira, intensifica a necessidade de lutas e defesa da mesma.

Na primeira década dos anos 2000, independentemente dos avanços no processo de regulamentação da Assistência Social, o desfinanciamento da seguridade social se intensificou, resultando na crescente focalização das políticas, dificultando e/ou impedindo o acesso aos direitos, um quadro agravado, principalmente, no que diz respeito ao orçamento destinado às políticas sociais. Desta forma, segundo Oliveira, Paiva e Rizzini (2020, p. 230):

Desde 2014, o Brasil tem sofrido maiores ataques às políticas sociais, com ações restritivas nos orçamentos após sentir os efeitos da crise econômica e mundial e principalmente após 2016, com a adoção de políticas ultraneoliberais, que vem impondo desmontes nos direitos e nos frágeis sistemas públicos que compõe a proteção social. Este é o cenário em que nos encontrou a pandemia de infecção pela COVID-19 no início do ano de 2020. Políticas altamente precarizadas, sem condições adequadas de trabalho, com perdas aviltantes de recursos públicos para serem realizadas, com demissões e terceirizações de contratos profissionais.

Diante deste cenário já trágico, agravado pela morte de mais de 500.000 brasileiros e brasileiras em menos de um ano e meio (até 20.06.2021), a fim de garantir atendimento aos trabalhadores e trabalhadoras, juntamente com outros

serviços, a Assistência Social foi considerada um serviço essencial para continuar atuante em seu atendimento à população no período da pandemia.

O vírus que causa a COVID-19, transmitido principalmente por meio de gotículas geradas quando uma pessoa infectada tosse, espirra ou exala, para além da vacinação em massa, vem exigindo distanciamento social radical, o que põe o “Auxílio Emergencial” – como parte integrante da política de assistência social que prevê a concessão de benefícios eventuais em situação de calamidade pública –, no Brasil e no mundo, como essencial. Isto porque, além dos trabalhadores – que são requisitados para a execução dos serviços e tarefas considerados essenciais – em sua maioria, já venderem sua força de trabalho por um salário mínimo que não responde nem mesmo pela cesta básica, um contingente imenso de trabalhadores encontra-se em situação de desemprego, trabalho informal, situação de rua etc., parte expressiva não inserida nos serviços e benefícios da política de assistência social.

No contexto de pobreza e miséria, mais de ¼ da população brasileira depende da política de assistência social; são aqueles que residem em favelas, periferias urbanas ou em situação de rua; a população ribeirinha; os povos das florestas; os imigrantes e refugiados, assim como crianças e jovens indígenas e quilombolas, com frequência invisibilizados e esquecidos (OLIVEIRA; PAIVA; RIZZINI, 2020). Uma realidade que nos remete ao que foi considerado como serviços/atividades essenciais que são “[...] aqueles indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, assim considerados aqueles que, se não atendidos, colocam em perigo a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população.” (BRASIL, 2020, Art. 3, parágrafo 1º)<sup>1</sup>.

A Portaria SNAS nº 54/2020 considera a Assistência Social um serviço essencial e recomenda aos trabalhadores e trabalhadoras do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) dos estados, municípios e Distrito Federal a não suspensão dos serviços e atividades essenciais da Assistência Social durante a pandemia da COVID-19. Por isso, a Portaria SNAS nº 54 previu como fundamental a garantia da “continuidade da oferta de serviços / atividades essenciais da Assistência Social (...). Estas medidas devem abranger o funcionamento do SUAS como um todo, incluindo a rede socioassistencial pública e privada.” (BRASIL, 2020, Portaria nº 54, Anexo 1, Nota Técnica 7, Introdução, 2.3)<sup>2</sup>.

A fim de dar continuidade aos atendimentos da Assistência Social, as rotinas dos equipamentos sofreram mudanças a fim de que os atendimentos pudessem continuar ocorrendo, de forma a respeitar as necessidades do

---

<sup>1</sup> Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/D10282.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10282.htm)

<sup>2</sup> Portaria SNAS nº 54, de 1º de Abril de 2020. Disponível em: <http://blog.mds.gov.br/redesuas/portaria-no-54-de-1o-de-abril-de-2020/>

distanciamento social e higienização, para conter o avanço da pandemia, principalmente, a utilização de máscaras e álcool em gel. Desse modo, a assistência a trabalhadores e trabalhadoras usuárias dos serviços desta política e que não são atingidos pelos critérios excludentes da política, puderam continuar acessando um direito que, neste caso, tem significado a sobrevivência, a saúde e/ou a segurança, como consta do Decreto nº 10.282.

Enquanto os assistentes sociais trabalhadoras da saúde, que, em muitos casos, segundo Matos (2020), tiveram suas férias suspensas para assumir a linha de frente na assistência, nos equipamentos públicos e privados da política de Assistência Social, independentemente do caráter do equipamento – Proteção Social Básica ou Proteção Social Especial –, as equipes contaram com certa autonomia para gerenciar a rotina institucional, desde que ela estivesse de acordo com as orientações da Portaria SNAS 54º/2020.

Muito embora essa autonomia tenha sido maior que em outras áreas, não podemos deixar de destacar que a pandemia trouxe à tona as contradições e a péssima qualidade da maioria dos equipamentos do SUAS. Conforme afirma Kelly Melatti (2020, s/p), na política de Assistência Social encontram-se:

[...] equipes desfalcadas, número de CRAS, CREAS, Centros Pop deficitários, em face da população a ser atendida, contratos de trabalho precarizados, ausência de política sólida de educação permanente, incapacidade de gestão da assistência social em todos os níveis, desrespeito, por parte do Executivo, às instâncias de controle social, dentre outras<sup>3</sup>.

O equipamento privado da política de Assistência Social – objeto de análise – conta com uma equipe técnica composta por 5 assistentes sociais e 4 psicólogos; é um equipamento de uma Organização Não Governamental (ONG) que, inserido no universo do SUAS, promove “Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos”, no âmbito da Proteção Social Básica. Assim como os demais equipamentos, precisou passar por adaptações no contexto da pandemia, a fim de dar continuidade aos atendimentos, seguindo as orientações da Portaria 54º, assim como orientado abaixo:

Suspender temporariamente as atividades coletivas, considerando a orientação de evitar aglomerações neste momento; Avaliar o remanejamento dos trabalhadores do SCFV<sup>4</sup> para o suporte a outros serviços, sobretudo os de acolhimento; Considerar possibilidades de

---

<sup>3</sup> Kelly Melatti é trabalhadora do Sistema Único de Assistência Social (Suas) na Prefeitura da Cidade de São Paulo e conselheira do CFESS. Fragmento retirado de entrevista ao CFESS. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1717>. Acesso em: 10 jun. 2021.

<sup>4</sup> Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.

suporte do SCFV para orientação, por meio remoto, de atividades que possam apoiar famílias em isolamento, levando-se em conta a necessidade de organização de uma nova rotina de vida durante a pandemia; Apoiar o CRAS, de modo articulado à Estratégia de Saúde da Família, para orientações, monitoramento e suporte remoto a grupos de risco da Covid-19, sobretudo idosos que moram sozinhos. (BRASIL, 2020, Anexo 1, Nota Técnica 7, 5.2).

Como se pode observar, além de todos os limites e deficiências sinalizados acima, esta portaria põe novas requisições institucionais e demandas. Diante disso, as atividades coletivas e individuais passaram a ocorrer de forma remota, online, com o objetivo de dar continuidade à orientação dos trabalhadores / usuários e das famílias acompanhadas, diante da realidade vivenciada pela pandemia, na perspectiva de desenvolver ações que ofereçam suporte aos equipamentos de Assistência Social na concessão de benefícios eventuais para as famílias acompanhadas pela entidade: neste período, a instituição promoveu a entrega de cestas básicas.

O teletrabalho passou a ser implementado para um conjunto de profissionais em seus diferentes espaços de atuação, tornando-se uma realidade que não contou com um debate entre os trabalhadores e as organizações empregadoras. Assim, não houve uma reflexão sobre as exigências e as condições de trabalho que geraram custos para os profissionais, relacionados à utilização dos equipamentos na realização das atividades socioassistenciais. Por conseguinte, a internet *wifi*, o material de consumo, a energia elétrica e a infraestrutura ficaram sob a responsabilidade de cada profissional, o que provocou a intensificação da exploração da força de trabalho assalariada e uma economia para as instituições empregadoras, como vem acontecendo em outras modalidades dos denominados “trabalho remoto”, “*home office*” ou teletrabalho.

O Governo Federal e o Ministério da Economia implementaram o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e de Renda BEM<sup>5</sup> que considerou como alternativa, suspensão do contrato de trabalho ou redução do salário dos trabalhadores, o que resultou negativamente no exercício profissional dos assistentes sociais. Com a suspensão de contratos, para não

---

<sup>5</sup> O Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e de Renda é um programa instituído pelo Governo Federal através do Ministério da Economia e pela Medida Provisória nº936/2020. A iniciativa buscou a manutenção dos empregos e da renda de trabalhadores durante o período de calamidade pública (iniciado com o contexto da Covid-19). Diante das medidas do programa, temos o BEM que é um valor que será pago pelo governo quando houver acordo entre o empregador e trabalhadores para a situação de redução de jornada de trabalho com redução salarial, ou até mesmo suspensão temporária do contrato de trabalho. Para mais informações, ver: <https://servicos.mte.gov.br/bem/>; <https://www.brasildefatogm.com.br/2020/07/10/o-programa-emergencial-de-manutencao-do-emprego-e-da-renda-agora-e-lei>. Acessados em 18 de maio de 2021.

deixar o segmento populacional sem um mínimo de atendimento, as atividades necessárias ao acesso a bens e serviços exigiram continuidade, o que obrigou os assistentes sociais em atividade a incorporarem atividades para além de suas atribuições.

Assim, no que se refere à situação analisada, o assistente social – além de dar respostas às requisições institucionais referentes ao seu trabalho e às demandas decorrentes das situações geradas durante a pandemia de Covid-19 –, após a suspensão de contratos na equipe, precisou assumir algumas atividades de outros profissionais, como as de cunho administrativo, a fim de manter o registro das atividades desenvolvidas na/para instituição. Ademais, as necessárias reuniões de equipe, agendadas para além do horário de trabalho (de forma remota), fizeram com que o assistente social se visse impossibilitado do real controle de sua jornada de trabalho, não podendo receber adicional na sua remuneração.

Isto posto, com a implementação do “*home office*”, as várias dimensões da vida privada foram acometidas. O aumento do cansaço e do estresse do trabalhador por ficar horas diante de um equipamento eletrônico vem, frequentemente, ocasionando problemas de saúde; a diminuição do tempo de descanso precariza ainda mais as condições de trabalho, o que é intensificado pela sobrecarga do acúmulo com os trabalhos domésticos. O que antes era um espaço de lazer e descanso em família, a residência passou a ser, prioritariamente, um espaço laboral.

Quanto às atividades socioassistenciais, no trabalho remoto, o profissional é requisitado a analisar a melhor forma de como vai se dar o atendimento social, de acordo com as necessidades de cada situação concreta e familiar. Considerando as já precárias condições de vida e de trabalho ou ausência dele, no cotidiano dos equipamentos da Assistência Social, as dificuldades do assistente social para contatar as famílias, através da busca ativa, foram redobradas, já que várias famílias estão apartadas do acesso aos recursos tecnológicos.

Tendo como prioridade a manutenção da vida, sobram poucos recursos financeiros para se adquirir celulares e / ou manter um plano de internet mensal que suporte baixar e operar sistemas / aplicativos complexos. Assim, em alguns casos, torna-se necessário o assistente social utilizar chamadas de vídeo, ligação direta pelo telefone celular; em outros casos, o atendimento é realizado apenas por mensagens de texto ou de áudio. Isso porque o trabalhador teve a linha telefônica cortada, impossibilitando que a ligação fosse completada de alguma maneira, até mesmo por outras plataformas sociais. Ademais, encontramos usuários que não apresentaram nenhum meio telefônico de contato levando a equipe a aguardar uma próxima comunicação do trabalhador/usuário com instituição.

Ainda que o profissional tente garantir um atendimento de qualidade, quanto às orientações e encaminhamentos necessários às diferentes demandas trazidas pelos usuários, devido aos precários recursos que as famílias apresentam, somado à suspensão de algumas atividades em setores públicos, uma luta é travada para que o acesso a um mínimo de bens e serviços seja possibilitado aos trabalhadores e trabalhadoras atendidos.

Com a suspensão também das reuniões com as famílias, tendo em vista a necessidade de cuidados e prevenção do contágio da Covid-19, a equipe planejou maneiras de realizá-las através das plataformas virtuais. No entanto, as reuniões não foram realizadas, diante das mesmas adversidades encontradas pelas famílias; às dificuldades de acesso à internet, já sinalizadas, somaram-se a incompatibilidade do aparelho celular ao aplicativo disponibilizado para a realização das reuniões; o desconhecimento da plataforma remota disponível via internet e seu manuseio, além dos problemas com a telefonia e dificuldade de acesso à internet (*WiFi*). Diante disso, através de um trabalho conjunto com outros profissionais que não sofreram com a suspensão de seus contratos de trabalho, foi possível a elaboração de um “Boletim Informativo” mensal, baseado em vídeos e/ou de fotos/imagens. Boletim que pode ser acionado através das mídias da instituição, dirigidas aos usuários, e pelas redes sociais, pelo menos por aqueles trabalhadores/usuários que apresentam condições tecnológicas de acesso ao mesmo.

A política de Assistência Social no Brasil é uma política que, rompendo com a ideia original de uma política destinada a quem dela necessitar, está dirigida para segmento da classe trabalhadora que se encontra fora do mercado de trabalho, ou seja, aqueles segmentos eventualmente não absorvidos pelo mercado de trabalho (exército de reserva) e aqueles que, no contexto do desemprego estrutural (MÉSZÁROS, 2003), não se põem em condições e possibilidades de serem explorados pelo capital: os supérfluos para o capital.

No enfrentamento das consequências da pandemia do Covid-19 e amparado pela LOAS (Lei Orgânica da Assistência Social; nº 8.742/ 1993), no que diz respeito à concessão de Benefícios Eventuais em situação de calamidade pública, assim como demais governos ao redor do mundo, o Governo Federal – a partir da aprovação pelo Congresso Nacional, em abril de 2020 – instituiu o Auxílio Emergencial como um benefício financeiro destinado aos trabalhadores informais, microempreendedores individuais (MEI), autônomos, desempregados e beneficiários do Programa Bolsa Família, com o objetivo de fornecer proteção emergencial para este conjunto de trabalhadores.

Num primeiro momento, durante o mês de março de 2020, o Ministério da Economia de Paulo Guedes iniciou discursos sobre a distribuição de “*vouchers*” por três meses para trabalhadores informais que estariam inscritos no Cadastro Único (CadÚnico) do Governo Federal, ressaltando que o valor

desses “vouchers” estaria de acordo com o que já era pago pelo Programa Bolsa Família, o que seria algo em torno de R\$ 200,00 reais. Entretanto, segundo a Agência do Senado, devido à demora no envio de uma proposta legislativa oficial do governo, o Parlamento aprovou por meio do Projeto de lei nº 1066, de 2020, o auxílio emergencial no valor de R\$ 600,00 reais a ser pago, a princípio, por três meses (abril, maio e junho), tendo sido prorrogado por mais dois meses (julho e agosto) a serem pagos no mesmo valor inicial.

Chegando próximo ao fim da 5ª (quinta) parcela do auxílio emergencial, o ministro da Economia, numa audiência pública, confirmou a prorrogação do auxílio emergencial com mais 4 (quatro) parcelas (setembro, outubro, novembro e dezembro/2020), entretanto com um valor menor em cada parcela, sendo de R\$ 300,00 reais. A estimativa inicial que a Instituição Fiscal Independente (IFI) declarou, era de que este benefício alcançaria aproximadamente cerca de 30 milhões de trabalhadores. Entretanto, de acordo com a Caixa Econômica Federal, foram habilitados a receber o auxílio emergencial cerca de 51 milhões de trabalhadores no primeiro momento da avaliação.

Mesmo em recessão, o Brasil continua como uma das dez maiores economias do mundo e é extremamente vergonhoso que ofereça aos seus trabalhadores, em tempos de calamidade pública, um auxílio emergencial de valor tão ridículo, em meio a uma alta da taxa de inflação, em 2020, de 1,35%, segundo o IPCA/IBGE<sup>6</sup>, esta, a mais acentuada desde 2003 e ao aumento de preços nos alimentos durante o ano de 2020 (Boletim de Conjuntura do DIEESE de fevereiro de 2021); as “[...] maiores elevações foram verificadas no preço do óleo de soja (104%), do feijão (81%), do arroz (75,3%) e da batata inglesa (67,3%).” (DIEESE, 2021, p. 2).

Ao redor do mundo, os valores estabelecidos por outros países para a concessão do “Auxílio Emergencial” foram bem superiores aos R\$ 600,00 reais fornecidos pelo Governo Federal. Nos Estados Unidos, por exemplo, o governo passou a depositar em abril de 2020 cheques no valor de US\$ 1200,00 dólares para cada pessoa ou chefe de família, sendo adicionados mais US\$ 500,00 dólares por filho<sup>7</sup>. Já o governo do Japão começou a pagar US\$ 900,00 dólares para cada cidadão independente da classe social e idade. Países como França, Alemanha e Espanha emitiram pacotes de auxílio às empresas e aos trabalhadores através de complementação salarial por parte do governo para os trabalhadores que estavam tendo as suas jornadas de trabalho diminuídas.

---

<sup>6</sup> IPCA: Índice de preços ao Consumidor Amplo; IBGE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

<sup>7</sup>Essas informações foram extraídas do site: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/05/19/veja-medidas-economicas-adoptadas-pelos-paises-para-socorrer-populacao-e-empresas.ghtml>. Acesso em: 9 jun. 2021.



Ou seja, para além das dificuldades de acesso ao Auxílio Emergencial, o trabalhador brasileiro, em plena pandemia, mais uma vez “paga a conta”, através de um miserável “auxílio”. Auxílio que, custeado pelo fundo público composto majoritariamente pelos altos impostos que paga, tem sua condição de direito esvaziada de sentido e conteúdo.

O benefício da Renda Básica sempre foi amplamente discutido como um benefício essencial, principalmente pela categoria de assistentes sociais, em especial nos últimos anos diante do agravante quadro de desemprego e aumento da pobreza no país. Diante da conjuntura da pandemia de Covid-19, este debate se coloca em pauta novamente e com ele a possibilidade de fortalecimento do próprio SUAS, haja vista a já existência de equipamentos e recursos humanos para a realização do cadastro e do controle do processo de inserção dos trabalhadores no benefício Auxílio Emergencial, o que, obviamente, exigiria a ampliação emergencial destes aparatos já disponíveis. Entretanto, segundo a assistente social Jessica Morais, conselheira do CRESS-RN “[...] o que vemos é um processo que desconsidera o SUAS e as/os profissionais que nele se inserem, desprezando as instâncias de participação e controle social historicamente construídas e privilegiando um modelo burocrático centrado em um banco. (MORAIS, 2020, s/p)”<sup>8</sup>.

A necessidade de requisição do Auxílio Emergencial se deu para aqueles que não estavam inscritos no CadÚnico, através de aplicativo desenvolvido pela Caixa Econômica Federal, a fim de realizar o cadastro dos trabalhadores informais, microempreendedores individuais, autônomos e desempregados que estivessem dentro do perfil de renda estipulado pelo programa<sup>9</sup>.

Durante o período de inscrição no aplicativo é que a equipe de assistentes sociais identificou as adversidades, dificuldades e limites por parte dos trabalhadores para dar conta da burocracia de acesso ao auxílio. Dificuldades e limites decorrentes do perfil dos trabalhadores aptos a acessarem o benefício como a incompatibilidade dos aparelhos celulares e/ou falta de acesso à internet, para além do desconhecimento total do que seja um “aplicativo” disponível via internet. Assim, a telefonia pré-paga e a dificuldade de acesso à internet (*WiFi*) foram ainda mais agravadas pela falta de

---

<sup>8</sup> Fragmento extraído de <http://www.cressrn.org.br/noticias/ver/1486>. Acesso em: 18 maio 2021.

<sup>9</sup> Perfil de renda estipulado para acesso ao Auxílio Emergencial: ter mais de 18 anos, não ter emprego formal, ser de família com renda mensal per capita (por pessoa) de até meio salário mínimo (R\$ 522,50) ou renda familiar mensal total de até três salários mínimos (R\$ 3.135), além de não ter tido rendimentos tributáveis, em 2018, acima de R\$ 28.559,70 (ou seja, que não precisou declarar Imposto de Renda em 2018), de acordo com o site [https://www.gov.br/cidadania/pt-br/servicos/auxilio-emergencial#:~:text=A%20pessoa%20tamb%C3%A9m%20precisa%20ter,R%24%2028.559%2C70%20\(ou.](https://www.gov.br/cidadania/pt-br/servicos/auxilio-emergencial#:~:text=A%20pessoa%20tamb%C3%A9m%20precisa%20ter,R%24%2028.559%2C70%20(ou.)

conhecimento da ferramenta disponível pela Caixa Econômica e da falta de experiência em operar os aplicativos que dão acesso ao auxílio, para além da complexidade e das falhas do próprio aplicativo. Esta foi uma realidade – como pudemos constatar em depoimentos de vários profissionais, através de artigos, encontros remotos e contatos de trabalho – vivenciada não somente por nossas equipes, mas também por assistentes sociais/equipes que trabalharam na linha de frente da pandemia.

Neste contexto, frente o compromisso com a classe trabalhadora, não somente em situações de calamidade pública, o que significa em qualquer circunstância o dever de participar no processo de atendimento e defesa dos interesses e necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras, usuários das instituições públicas e privadas (CFESS, 2012), e objetivando atuar na garantia do acesso a um direito que, no contexto da pandemia significa, para a maioria, matar a fome do dia a dia, participamos ativamente – na maioria das vezes a partir de recursos próprios (celular, internet, energia) – da realização dos cadastros nos aplicativos. Esse processo foi acompanhado das orientações quanto a necessidade de realização de cadastro junto ao CadÚnico, assim como, a democratização e reflexões críticas sobre as informações disponibilizadas a respeito do miserável auxílio emergencial, disponibilizado aos brasileiros e brasileiras. Todo este movimento foi desmobilizado, o que foi extremamente difícil, já que novos cadastros foram suspensos em detrimento da pandemia e da reinserção do Brasil no mapa da fome, quando o país volta a atingir o patamar de 5% ou mais da população<sup>10</sup>.

Como vimos, se em grande parte dos países ricos como o Brasil o auxílio emergencial não foi inferior a 2000 dólares<sup>11</sup>, no Brasil, tivemos entre abril e agosto de 2020 um já irrisório auxílio de 600 reais (120 dólares<sup>12</sup>), reduzido para R\$ 300,00 (58 dólares) entre setembro e dezembro. Suspensos os pagamentos de janeiro a março, tem início, somente em abril de 2021, um Auxílio Emergencial de 150 reais (30 dólares) por pessoa<sup>13</sup>, mesmo diante das

---

<sup>10</sup> Ver: <https://amazonasatual.com.br/brasil-volta-a-ser-incluido-no-mapa-da-fome-das-nacoes-unidas/#:~:text=Neste%20ano%20de%202021%2C%20no,reinclu%C3%ADdo%20no%20mapa%20da%20fome>. Acesso em: 18 maio 2021.

<sup>11</sup> Sobre o auxílio emergencial de outros países, disponível em: <https://www.uol.com.br/ecoa/reportagens-especiais/paises-resistem-a-covid-dando-dinheiro-para-empresas-e-cidadaos-/#page6>. Acesso em: 08 maio 2021.; <https://gauchazh.clicrbs.com.br/mundo/noticia/2020/12/camara-dos-eua-aprova-auxilio-emergencial-de-us-2-mil-projeto-vai-ao-senado-ckj98x6j1006z01iucia-cl23g.html>. Acesso em: 08 de maio 2021.

<sup>12</sup> Em 2020, ano de início da pandemia, o dólar fechou em alta acumulada de 29,33%, cotado a R\$ 5,189. Assim, diante da oscilação do dólar no Brasil – que, desde 2015, varia entre 3 a 6 reais -, partimos do patamar de 5 reais para calcular o valor do Auxílio Emergencial, somente a título de ilustração da miserabilidade do Auxílio no Brasil.

<sup>13</sup> Sobre os critérios e valores de pagamento do Auxílio Emergencial 2021: <https://economia.uol.com.br/colunas/carla-araujo/2021/03/17/novo-auxilio-emergencial->

estatísticas que já revelavam a volta da fome no país. Uma situação que só não foi mais grave, por diversas ações de solidariedade substantiva que se materializaram através da doação de cestas de alimento e / ou outras ações<sup>14</sup>.

O Auxílio Emergencial é tão irrisório que o valor da Cesta Básica e do salário mínimo real no país, com base no mês de fevereiro 2021, equivalem a R\$1.014,63 e R\$1.100,00, respectivamente<sup>15</sup>. Não podemos esquecer que, de acordo com o DIEESE, para responder aos direitos sociais e direitos dos trabalhadores e trabalhadoras constantes do Art 6º e 7º da Constituição Federal de 1988, o valor necessário do salário mínimo no Brasil, em dezembro de 2020, teria que ser de R\$5.304,90 reais – o cálculo aproximado é feito tendo como base os orçamentos de uma família de baixa renda que apresenta quatro integrantes, com dois adultos e duas crianças. Deste modo, temos que este valor equivale quase cinco vezes o valor do salário mínimo vigente naquele mesmo mês – R\$1045,00 reais.

As atividades que fizeram parte do cotidiano de atendimento e orientações foram realizadas de forma remota, junto ao usuário, com a utilização de materiais das próprias profissionais (energia elétrica, aparelho telefônico, computador, números de telefones pessoais) através de ligações telefônicas e/ou chamadas de vídeos para instruir remotamente os trabalhadores / usuários na realização dos cadastros, orientar cada passo de operação do aplicativo, com verificação das telas visualizadas no passo a passo, orientação sobre os caminhos a seguir, opções de clicar etc.

Tendo em vista o dever do assistente social de “[...] participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no *atendimento e defesa de seus interesses e necessidades*.” (CFESS, 2012, At. 3ºd, grifo nosso), essa atuação se mostrou necessária, por conta dos inúmeros erros que ocorreram na operação do sistema e da insegurança vivida pelo trabalhador/usuário que, receoso com o indeferimento do benefício por problemas no preenchimento dos dados, solicitam orientação na realização, conferência e acompanhamento do processo de cadastramento e acesso ao recurso. Um processo que, mediado por reflexões que objetivam elucidar este complexo vivido pelos trabalhadores, avança da mera atividade burocrática.

---

2021-so-uma-pessoa-por-familia-podera-receber.htm. Acesso em: 8 maio 2021.

<sup>14</sup> Dentre inúmeros exemplos disponível na mídia da época, ver: “Para combater a "pandemia da fome", MST já doou mais de 600 toneladas de alimentos. Dirigente do movimento, Kelli Mafort reforça importância da solidariedade para salvar vidas e possibilitar quarentena”; <https://www.brasildefato.com.br/2020/05/11/para-combater-a-pandemia-da-fome-mst-ja-dou-mais-de-600-toneladas-de-alimentos>. “No Rio, movimentos populares distribuem alimentos saudáveis e sem veneno. Cestas contêm apenas alimentos não processados, sem agrotóxicos e produzido por pequenos agricultores do estado: <https://www.brasildefato.com.br/2020/06/19/no-rio-movimentos-populares-distribuem-alimentos-saudaveis-e-sem-veneno>. Acesso em: 20 de abril de 2021.

<sup>15</sup> Ver site: <https://www.infomoney.com.br/economia/maioria-vai-receber-r-150-de-auxilio-emergencial/>. Acesso em: 20 abr. 2021.

Assim, mesmo diante das recomendações de manutenção do “distanciamento social”, com vários trabalhadores, foi necessário agendar um atendimento presencial, por conta da impossibilidade de acesso à internet; a maioria dos trabalhadores – diferentemente daqueles que planejam ou decidem a utilização do fundo público – possui linha pré-paga ou não conta com aparelho celular e muito menos computador<sup>16</sup> e Wi-Fi. Também aqui, foi necessária a utilização dos aparelhos telefônicos das profissionais, tanto para baixar os aplicativos como para realizar o cadastro do trabalhador/usuário, quando necessário.

Analisar a forma pela qual este benefício eventual – o Auxílio Emergencial – foi disponibilizado aos trabalhadores e trabalhadoras deste país impõe-nos refletir sobre o segmento da classe trabalhadora que nem sequer conseguiu ter acesso ao benefício, como a população de rua. Um benefício que, como vimos, é sustentado pela própria classe trabalhadora através do fundo público, financiado e subsidiado direta e indiretamente pelos impostos embutidos nos valores finais dos produtos comercializados e consumidos, em sua maioria, pela classe trabalhadora desse país.

Todo esse complexo e burocrático processo de cadastramento foi seguido do acesso ao auxílio emergencial atravessado por um conjunto de (des)informações, por parte do governo e da mídia, que mais confundiram do que esclareceram o conjunto de trabalhadores necessitados do recurso. Assim, tivemos aglomerações e filas nas agências bancárias, por parte de pessoas confusas com relação às datas da liberação dos valores e do acesso ao dinheiro, sendo impossível aos assistentes sociais contribuírem no acompanhamento do processo. Além disso, foi necessário permanecer com os atendimentos por chamadas de vídeo e/ou atendimentos presenciais, pois em alguns casos, foi necessário auxiliar os usuários na realização das transferências dos valores a fim de prevenir que mais pessoas fossem contaminadas por se dirigirem às enormes filas nas agências.

Ressaltamos que essas foram algumas das estratégias utilizadas neste período de atividades profissionais remotas para minimamente garantir aos trabalhadores e trabalhadoras, usuários da política de Assistência Social, o

---

<sup>16</sup> Não podemos deixar de sinalizar que, também na educação, através do ensino remoto, os professores e famílias trabalhadoras enfrentam dificuldades ainda maiores relacionadas não só ao desinteresse dos alunos, impactados pela falta da sala de aula e convivência, e as dificuldades intelectuais e de tempo dos pais em apoiar seus filhos, mas a falta de equipamentos e acesso à internet, além das dificuldades relacionadas ao manuseio dos equipamentos, diante do completo desinteresse das instituições públicas em investir e garantir os recursos tecnológicos necessários – para professores e famílias –, para assegurar a qualidade do ensino remoto adotado de forma emergencial no contexto de uma pandemia que não mostra, no Brasil, condições de arrefecer tão breve. Para aprofundamento da questão, ver <https://www.brasildefato.com.br/2020/10/15/mais-trabalho-alunos-sem-acesso-e-incertezas-a-realidade-do-ensino-pelo-whatsapp>. Acesso em: 20 abr. 2021.

acesso aos benefícios eventuais disponibilizados neste período de pandemia da Covid-19. Assim sendo, a tecnologia foi utilizada como uma ferramenta para diminuir a circulação dos trabalhadores – expostos que estão a ônibus, metrô e trens superlotados – auxiliando, assim, na diminuição dos processos de aglomeração e de disseminação do vírus da Covid-19.

Não podemos deixar de registrar, ainda, o dever das instituições – na saúde, na educação, na assistência social etc. – em garantir que os equipamentos e recursos tecnológicos sejam da própria instituição, pois, além dos custos gerados para o trabalhador, a utilização pessoal dos equipamentos e recursos pode gerar a não continuidade dos contatos e acompanhamentos sociais, visto que o profissional que trabalha diretamente no atendimento pode vir a se ausentar – por motivo de doença, férias etc. – e, por outro lado, o respeito a ética e ao sigilo das informações prestadas pelos usuários aos profissionais fica ainda mais dificultado.

Como é próprio da sociedade do capital, o auxílio emergencial, assim que de posse do trabalhador é utilizado na aquisição de alimentos e outras mercadorias destinadas à melhoria das condições de vida, o que teve impacto positivo na economia, reduzindo não só os impactos vividos pelos trabalhadores atingidos pelas medidas de distanciamento social durante a pandemia, mas alavancando a atividade econômica e o PIB<sup>17</sup>. Segundo o presidente da Caixa Econômica Federal, responsável pelo acesso ao auxílio, mais de 67 milhões de pessoas foram beneficiadas com o primeiro auxílio emergencial. Além disso, segundo o levantamento realizado pelo Instituto Brasileiro de Economia da Fundação Getúlio Vargas (Ibre/FGV), o auxílio possibilitou o registro da menor taxa de pobreza e extrema pobreza, com níveis até menores que os níveis na pré-pandemia<sup>18</sup>.

Muito embora o auxílio emergencial tenha significado uma segurança – mesmo que temporária – na renda das famílias, assim como, uma segurança para o próprio “mercado” – ou seja, para a burguesia econômico-financeira devido a circulação do dinheiro neste período de pandemia – o planejamento e a execução do benefício apresentaram sérias falhas desde seu início. Como rebatimento deste desnorteado e velado processo de repasse do auxílio, em meio a 3,9 milhões de famílias ricas que receberam o primeiro auxílio<sup>19</sup> de R\$ 600 e de 53.459 militares que receberam o auxílio indevidamente, como mostra

---

<sup>17</sup> Para isso, ver dentre outras tantas reportagens e artigos disponíveis na mídia: “Auxílio emergencial moveu a economia do Brasil em 2020. O que vem agora? Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/economia/auxilio-emergencial-economia-brasil-2020/>. Acesso em: 18 maio 2021.

<sup>18</sup> Informações extraídas de: <https://exame.com/economia/fgv-auxilio-emergencial-reduz-extrema-pobreza-ao-menor-nivel-em-40-anos/>. Acesso em: 9 jun. 2021.

<sup>19</sup>Ver: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/06/03/pesquisa-instituto-locomotiva-auxilio-emergencial.htm>. Acesso em: 19 de outubro de 2020.

o Ministério da Defesa<sup>20</sup>, não foram poucos os trabalhadores que tiveram a solicitação do benefício negada ou não concluída no estágio de homologação (considerados “Em Análise”), apesar do cumprimento de todos os requisitos exigidos. Um estado de coisas que veio impossibilitando que a própria categoria profissional realizasse seu trabalho de orientação e democratização de informações de forma clara aos trabalhadores e trabalhadoras brasileiras, dependentes do acesso a uma renda mínima.

Com a continuidade da pandemia, no momento em que o Brasil carrega tristemente mais de 500000 mortes, fora as subnotificações<sup>21</sup>, e diante do aumento do preço dos alimentos e do trágico índice de desemprego e subemprego no país<sup>22</sup>, teve início, em 6 de abril de 2021, a distribuição do segundo auxílio emergencial – mais miserável que o primeiro – para um número reduzido de trabalhadores e trabalhadoras que ainda necessitam arriscar suas vidas para tentar sobreviver. São 20 milhões as famílias na categoria “unipessoal” e 16,7 milhões de famílias com mais de um integrante que vão receber R\$ 250,00 e 9,3 milhões de mulheres que, como únicas provedoras de suas famílias, vão receber R\$ 375,00<sup>23</sup>. Certamente, esse é um fato que vai agravar as já trágicas condições de vida e de trabalho no capitalismo brasileiro, impactadas, ainda mais, pela violência do campo e da cidade e das desigualdades de etnia e gênero.

## Considerações Finais

Os números oficiais disponibilizados pelo Governo Federal com relação aos investimentos realizados para o pagamento do auxílio emergencial durante o ano de 2020 foram de R\$ 293,1 bilhões de reais, beneficiando cerca de 67,9 milhões de brasileiros. Contudo, segundo dados do Tribunal de Contas da União, devido ao processo de base de dados incompleto, ao sistema de regras de acesso fora de controle, a ausência de revisão periódica dos requisitos

<sup>20</sup>Ver: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/06/26/auxilio-emergencial-devolu-vacao-militares-forcas-armadas-defesa.htm?cmpid=copiaecola>. Acesso em: 19 out. 2020.

<sup>21</sup> Até 18 hs do dia 18.06.2021, o país registra mais 2.449 mortes e 98.135 casos de covid-19 em 24 horas, o que significa a manutenção de um índice altíssimo de mortes nas próximas semanas, com pelo menos 17.802.176 brasileiros diagnosticados com covid-19 e 498.621 mortes pela doença, como divulgado pelo Ministério da Saúde. Fonte: <https://www.uol.com.br/vivabem/noticias/redacao/2021/06/18/covid-19-coronavirus-casos-mortes-18-de-junho.htm>. Acesso em: 18 jun. 2021.

<sup>22</sup> Ver: <https://www.dicese.org.br/boletimdeconjuntura/2021/boletimconjuntura26.html> ; Acesso em: abr. 2021.

<sup>23</sup> Sobre essas informações, ver: <https://economia.uol.com.br/noticias/estadao-conteudo/2021/03/16/maioria-vai-receber-r-150-do-novo-auxilio.htm> e <https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,ministro-diz-que-valor-do-auxilio-emergencial-e-o-viavel-e-promete-novo-bolsa-familia-para-agosto,70003652304>. Acesso em: 8 maio 2021.

legais, entre outras questões, houve cerca de 54 bilhões de reais em pagamentos indevidos a pessoas que não correspondiam ao perfil inicial de aptidão para o recebimento do benefício Auxílio Emergencial. Ressaltamos que esses são números registrados na fiscalização do TCU, em agosto de 2020, sendo assim, os números atuais devem ser maiores que os já registrados, haja vista que o processo se estendeu até dezembro do mesmo ano<sup>24</sup>.

As bases de dados desatualizadas e outras questões já citadas pelo TCU, como pagamentos indevidos, também podem ter deixado de fora trabalhadores e trabalhadoras que tinham direito a receber o auxílio emergencial. Por outro lado, o Ministério da Cidadania vetou o recebimento do benefício, sem qualquer previsão na lei, de pessoas que tenham familiares presos, mesmo que estas tenham perfil de direito ao auxílio<sup>25</sup>. Isso mostra a inabilidade dos gestores deste governo na condução da política pública no país, como bem reforça o especialista Leandro Ferreira, mestre em Políticas Públicas da Universidade do ABC e Presidente da Rede Brasileira de Renda Básica:

O Brasil não deve nada a ninguém quando se trata de política social, especialmente política de transferência de renda. Isso se deve às várias experiências, de vários partidos, em nível municipal, estadual, e principalmente com o Bolsa Família, e o Bolsa Escola. Mas o governo (federal) se encastelou, e tomou uma série de decisões erradas. Se tivessem constituído um grupo aberto para técnicos, especialistas, academia, não estariam errando tanto. (SHALDERS, 2020, p.1<sup>26</sup>).

Durante todo o desenvolvimento do trabalho profissional, os registros de atendimentos foram realizados em processadores de texto online com a garantia da proteção de dados, a fim de promover a privacidade e sigilo necessários na condução deste processo. Com isso, foi necessário se utilizar de prontuários online, manuseio de programas e arquivos em equipamentos eletrônicos de computador, em pastas criptografadas com senhas que venham impedir que outras pessoas acessem tais informações sigilosas adquiridas ao longo dos atendimentos sociais realizados junto aos usuários. Desta forma, apenas foram disponibilizadas pastas de arquivos coletivos e comuns que facilitassem o acesso a dados quantitativos e informações básicas do público atendido pela instituição, tais como, telefones que servem como forma de contato da instituição com os usuários. Segundo Veloso (2011, p. 87):

---

<sup>24</sup> Para consultar essas informações, segue: [https://portal.tcu.gov.br/data/files/2D/A7/DA/DA/1C5D771082725D77\\_F18818A8/00\\_cartilha\\_acomp\\_auxilio-emergencial\\_TCU\\_v3.pdf](https://portal.tcu.gov.br/data/files/2D/A7/DA/DA/1C5D771082725D77_F18818A8/00_cartilha_acomp_auxilio-emergencial_TCU_v3.pdf). Acesso em: 9 jun. 2021.

<sup>25</sup> Idem à nota 22.

<sup>26</sup> Ver: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-52694726>. Acesso em: 9 jun. 2021.

[...] as mudanças proporcionadas pela tecnologia da informação estão vinculadas à existência de um projeto de trabalho consistente, de uma equipe competente, crítica e comprometida com os princípios éticos que norteiam a nossa profissão. Dessa forma, o que a TI promove não é a substituição do assistente social, mas sim a sua transformação num profissional mais “rico”, cujas atribuições e competências se amplificam, enfim, o que a TI proporciona é uma potencialização do seu trabalho.

A ferramenta de comunicação junto aos usuários trabalhadores também foi bastante importante para o enriquecimento dos processos de comunicação e articulação deste público de forma virtual. Foi possível à equipe/profissional, perceber uma forma de potência nas ferramentas de comunicação com os usuários (*Whatsapp* e redes sociais) de forma a utilizá-las como ferramentas de fortalecimento das questões coletivas trazidas pelos trabalhadores e trabalhadoras, entendendo que estas não têm como superar a potência organizativa que os instrumentos coletivos construídos na sociedade (movimentos sociais, partidos políticos, associação de moradores, etc.) possuem em si. Entretanto, como ressalta Vasconcelos (2015, p. 26),

[...] no processo dialético da contraditória sociedade capitalista, onde tudo é atravessado pela contradição capital-trabalho, não poderíamos deixar de sinalizar que, se por um lado, o *twitter* e o *whatsapp* não se revelam como instrumentos que favoreçam processos de formação humana, por outro lado, eles guardam possibilidades de contribuir na mobilização e organização dos trabalhadores nas suas lutas. (Grifos da autora).

Diante deste quadro, ressaltamos que a Política de Assistência Social, neste processo de crise do capital, assim como o seu aprofundamento através da pandemia do novo Coronavírus, exerce um papel de destaque neste contexto, pois, segundo a professora Aine Fardin Pandolfi em entrevista ao CRESS do Espírito Santo sobre a socialização dos dados da pesquisa a respeito do Auxílio Emergencial<sup>27</sup>, ressalta que:

Em momentos como este, de aumento do desemprego, de aumento da necessidade por benefícios de transferência de renda, de empobrecimento da classe trabalhadora de forma geral, a Política de Assistência Social deve ter sua demanda aumentada. Neste sentido, seria fundamental que as equipes de trabalho dessa política dispusessem de condições de trabalho para pensar ações no plano mais imediato de

---

<sup>27</sup> Informações e citação extraídas de: <http://www.cress-es.org.br/entrevista-assistente-social-e-professora-de-servico-social-da-ufes-aline-fardinpandolfi-fala-sobre-a-pesquisa-referente-ao-auxilio-emergencial/>. Acesso em: 18 de maio de 2021 .



demandas da população. Entretanto, essa política é uma das que menos recurso recebe da esfera federal historicamente e sua execução tem sido realizada de forma bastante precária no Brasil. Além disso, a função dessa Política é dar respostas “a quem dela necessita”, mas, haja vista os dados que levantamos sobre o Auxílio Emergencial, há um número significativo de trabalhadores/as no Brasil que sobrevivem de maneira bastante precária e sequer estavam identificados pelo CadÚnico (41% dos beneficiários). Esse aspecto reforça que nenhuma política social no capitalismo periférico brasileiro cumpre na integralidade sua função, isto porque essas políticas sociais fundamentalmente visam contribuir com a reprodução da força de trabalho como mercadoria para o capital. Essas políticas também resultam de disputas entre trabalho e capital dentro da ordem, tensionando, mas sem ameaçar o status quo. (PANDOLFI, 2020, p. 1).

Cotidianamente ressaltamos ser complexo o desenvolvimento do trabalho no interior de uma Organização Não Governamental com a perspectiva do fortalecimento das Políticas Públicas. Isto porque os princípios defendidos pelas Organizações Não Governamentais, em sua gênese, buscam conceder respostas funcionais “[...] ao processo de reformulação do padrão de respostas às sequelas da ‘questão social’, propiciado no interior da estratégia neoliberal de reestruturação do capital.” (MONTAÑO, 2008, p. 15) uma vez que transfere para o âmbito dos sujeitos individuais a responsabilidade no atendimento das demandas geradas pela Questão Social.

Por isto, é extremamente importante o desenvolvimento de um trabalho cada vez mais articulado entre os profissionais dos equipamentos públicos de Assistência Social e dos equipamentos privados, na perspectiva de aprofundar cada vez mais a compreensão de que os espaços das Organizações Não Governamentais são espaços nos quais a Política Pública se realiza e, enquanto tal, é de direito o acesso dos trabalhadores e trabalhadoras aos serviços prestados por estas entidades, reforçando ainda que são instituições que são financiadas com verbas advindas do Fundo Público de forma direta e/ou indireta.

Mas, um trabalho articulado, não só entre os profissionais dos equipamentos públicos e privados da Política de Assistência Social, mas dos serviços e Políticas Públicas em geral, de forma que os usuários que circulam entre os equipamentos da saúde, da assistência social, da educação, do sistema sociojurídico etc., que são os mesmos, possam contar com serviços e ações de qualidade. Como afirma Matos (2020, p. 244):

[...] faz-se fundamental que nos articulemos com colegas de outras instituições, pois a chamada “rede” está com a rotina e procedimentos alterados. É importante saber como estão funcionando as outras

instituições. A articulação, via redes sociais, também poderá contribuir para o diálogo coletivo sobre como encarar, nas diferentes dimensões da nossa sociabilidade, as questões que envolvem a pandemia, como o medo por exemplo.

Por fim, as necessárias reflexões sobre o direito que o trabalhador tem ao Auxílio Emergencial, principalmente o fato de ser ele um recurso que pode contribuir para que permaneça em casa e proteja sua vida, ficam impossibilitadas de serem aprofundadas, principalmente através de atendimento remoto, no contexto de uma pandemia. É diante disso que o processo de atendimento online tem seu foco maior na realização dos cadastros e nos prazos estipulados para o acesso aos benefícios. Mas esse não parece ser um grande problema para a categoria dos assistentes sociais, em situação de calamidade pública; o problema é que, no cotidiano da prática, na busca de identificar práticas mediadas pelo projeto profissional, vários estudos têm revelado uma prioridade de práticas, individualizantes e individualizadas, reiterativas, respetivas, burocráticas, nos diferentes espaços sócio-ocupacionais (VASCONCELOS, 2015), o que se põe como um dos grandes desafios a ser permanentemente enfrentado na busca de práticas mediadas pelo projeto profissional.

## Referências

ARAÚJO, Carla. **Só uma pessoa por família poderá receber novo auxílio emergencial.** Jornal UOL, Brasília, 17 de março de 2021. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/colunas/carla-araujo/2021/03/17/novo-auxilio-emergencial-2021-so-uma-pessoa-por-familia-podera-receber.htm?cmpid=copi-aecola>

BRASIL, **Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020.** Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/D10282.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10282.htm)

BRASIL, **Portaria SNAS nº 54, de 1º de Abril de 2020.** Disponível em: <http://blog.mds.gov.br/redesuas/portaria-no-54-de-1o-de-abril-de-2020/>

BRASIL, Governo Federal: **Novo Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda.** Disponível em: <https://servicos.mte.gov.br/bem/>. Acesso em: 18 maio 2021.

BRASIL, Governo Federal. **Auxílio Brasil 2021**. Site do Governo Federal, 2021. Disponível em: [https://www.gov.br/cidadania/pt-br/servicos/auxilio-emergencial#:~:text=A%20pessoa%20tamb%C3%A9m%20precisa%20ter,R%24%2028.559%2C70%20\(ou](https://www.gov.br/cidadania/pt-br/servicos/auxilio-emergencial#:~:text=A%20pessoa%20tamb%C3%A9m%20precisa%20ter,R%24%2028.559%2C70%20(ou). Acesso em: 19 fev. 2021.

CASTRO, Carol. **Auxílio e Lockdown**. Jornal UOL, Rio de Janeiro, 18 de março de 2021. Disponível em: <https://www.uol.com.br/ecoa/reportagens-especiais/paises-resistem-a-covid-dando-dinheiro-para-empresas-e-cidadaos-/#cover>

CERIONI, Clara. **FGV: Auxílio Emergencial reduz extrema pobreza ao menor nível em 40 anos**. Revista Exame, Brasil, 28 de julho de 2020. Disponível em: <https://exame.com/economia/fgv-auxilio-emergencial-reduz-extrema-pobreza-ao-menor-nivel-em-40-anos/>

CFESS. **Código de Ética do assistente social. Lei 8662/93 de regulamentação da profissão**. 10. ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012.

COSTA, Larissa. Trabalhadores têm auxílio emergencial negado mesmo atendendo todos os requisitos. **Jornal Brasil de Fato**, Belo Horizonte, 7 de julho de 2020. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2020/07/07/mesmo-atendendo-requisitos-trabalhadores-tem-auxilio-emergencial-negado>. Acesso em: 6 mar. 2021.

DIEESE. **Nota Técnica**: Como financiar as políticas de estímulo e auxílio à economia brasileira no contexto da crise do coronavírus. n. 242. São Paulo: 2020.

DIEESE. Boletim de Conjuntura: **Ação Emergencial para superar situação caótica**. n. 26. São Paulo, fevereiro de 2021. Páginas de 1 à 11. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/boletimdeconjuntura/2021/boletimconjuntura26.html>

EXPRESSÃO, Coluna. Brasil volta a ser incluído no Mapa da Fome das Nações Unidas. **Jornal Amazonas Atual**, Amazonas, 3 de maio de 2021. Disponível em: <https://amazonasatual.com.br/brasil-volta-a-ser-incluido-no-mapa-da-fome-das-nacoes-unidas/#:~:text=Neste%20ano%20de%202021%2C%20no,reinclu%C3%ADdo%20no%20mapa%20da%20fome>

HASSEN, Jonathan. O Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda agora é Lei. **Rádio Brasil de Fato**, Minas Gerais, 10 de julho de 2020. Disponível em: <https://www.brasildefatomg.com.br/2020/07/10/o-programa-emergencial-de-manutencao-do-emprego-e-da-renda-agora-e-lei>

ESTADÃO, Conteúdo. Maioria vai receber R\$ 150 de auxílio emergencial. InfoMoney, 7 de abril de 2020. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/economia/maioria-vai-receber-r-150-de-auxilio-emergencial/>

FREITAS, Jheniffer. Balanço do auxílio emergencial mostra como o pagamento refletiu na vida dos brasileiros. Site do Terra, 28 de dezembro de 2020. Disponível em: <https://fdr.com.br/2020/12/28/balanco-do-auxilio-emergencial-mostra-como-o-pagamento-refletiu-na-vida-dos-brasileiros/>. Acesso em: 21 fev. 2021.

MATOS, M. C. A pandemia da Covid-19 e o trabalho de assistentes sociais. *In*: LOLE, A.; STAMPA, I.; GOMES, R. L. R. (orgs.). **Para além da quarentena**: reflexões sobre a pandemia. Rio de Janeiro: Mórula, 2020, p. 237 - 249.

MELATII, Kelly. **Coronavírus**: e quem trabalha na política de assistência social?. Entrevista concedida para o site do CFESS em 18 de junho de 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1717>

MÉSZÁROS, I. **O século XXI**. Socialismo ou barbárie? São Paulo: Boitempo, 2003.

MIRANDA, Eduardo. No Rio, movimentos populares distribuem alimentos saudáveis e sem veneno. **Jornal Brasil de Fato**. Rio de Janeiro, 19 de Junho de 2020. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2020/06/19/no-rio-movimentos-populares-distribuem-alimentos-saudaveis-e-sem-veneno>

MORAIS, Jessica. Auxílio Emergencial é processo desumanizado. Entrevista concedida para o site do CRESS do Rio Grande do Norte, em 26 de junho de 2020. Disponível em: <http://www.cressrn.org.br/noticias/ver/1486>

MONTAÑO, C. **Terceiro setor e questão social**: crítica ao padrão emergente de intervenção social. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

NACIONAL, Jornal. Mais de 10 milhões de pessoas ainda não conseguiram receber o auxílio emergencial. **Site do G1**, São Paulo, 9 de junho de 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2020/06/09/mais-de-10-milhoes-de-pessoas-ainda-nao-conseguiram-receber-o-auxilio-emergencial.ghtml>. Acesso em: 6 mar. 2021.

OLIVEIRA, A. C. de; PAIVA, A. R. de; RIZZINI, I. As/os assistentes sociais na linha de frente: violência e violações de direitos na pandemia da COVID-19. *In*: LOLE, A.; STAMPA, I.; GOMES, R. L. R. (orgs.). **Para além da quarentena**: reflexões sobre a pandemia. Rio de Janeiro: Mórula, 2020, p. 229 - 236.

PANDOLFI, A. F. Entrevista: Assistente Social e professora de Serviço Social da UFES, Aline Fardin Pandolfi, fala sobre a pesquisa referente ao Auxílio Emergencial. **Site do CRESS 17ª Região**, Espírito Santo, 7 de setembro de 2020. Disponível em: <http://www.cress-es.org.br/entrevista-assistente-social-e-professora-de-servico-social-da-ufes-aline-fardinpandolfi-fala-sobre-a-pesquisa-referente-ao-auxilio-emergencial/>

PORTO, Gustavo e Turtelli, Camila. Ministro diz que o valor do auxílio emergencial é 'viável' e promete novo Bolsa Família para agosto. **Jornal O Estado de São Paulo**. Brasília, 18 de março de 2021. Disponível em: <https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,ministro-diz-que-valor-do-auxilio-emergencial-e-o-viavel-e-promete-novo-bolsa-familia-para-agosto,70003652304>

SHALDERS, André. Os excluídos 'por engano' do Auxílio Emergencial de R\$600. **BBC News Brasil**. Brasília, 18 de maio de 2020. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-52694726>

SUDRÉ, Lu. Para combater a "pandemia da fome", MST já doou mais de 600 toneladas de alimentos. **Jornal Brasil de Fato**. São Paulo, 11 de maio de 2020. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2020/05/11/para-combater-a-pandemia-da-fome-mst-ja-doou-mais-de-600-toneladas-de-alimentos>

SUDRÉ, Lu. Mais trabalho, alunos sem acesso e incertezas: a realidade do "ensino" pelo Whatsapp. **Jornal Brasil de Fato**. São Paulo, 15 de outubro de 2020. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2020/10/15/mais-trabalho-alunos-sem-acesso-e-incertezas-a-realidade-do-ensino-pelo-whatsapp>

TEMÓTEO, Antonio. 53% dos militares que receberam R\$600 sem ter direito ainda não devolveram. **Site do UOL**, Brasília, 26 de junho de 2020. Disponível

em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/06/26/auxilio-emergencial-devolucao-militares-forcas-armadas-defesa.htm?cmpid=copiaecola>

TOMAZELLI, Idiana. Auxílio Emergencial: Maioria vai receber R\$150 do novo benefício. **Site do Uol**, Brasília, 16 de março de 2021. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/estadao-conteudo/2021/03/16/majoria-vai-receber-r-150-do-novo-auxilio.htm>

TRISOTTO, Fernanda. Auxílio Emergencial moveu a economia do Brasil em 2020. O que vem agora? **Jornal Gazeta do Povo**. Paraná, 31 de dezembro de 2020. Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/economia/auxilio-emergencial-economia-brasil-2020/>

UOL. 3,9 milhões das famílias mais ricas recebem auxílio de R\$600, diz pesquisa. **Site do UOL**. São Paulo, 3 de junho de 2020. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/06/03/pesquisa-instituto-locomotiva-auxilio-emergencial.htm>

VASCONCELOS, A. M. de. **A/o assistente social na luta de classes**: projeto profissional e mediações teórico-práticas. 1. ed. São Paulo: Cortez, 2015.

VELOSO, R. Serviço Social, trabalho e tecnologia da informação e trabalho. **Em Pauta**, Rio de Janeiro, n. 27, volume 9, p. 71 – 90, junho de 2011.