

# O SERVIÇO SOCIAL EM UMA EMPRESA BANCÁRIA: DESAFIOS EM TEMPO DE PANDEMIA DO COVID-19

## SOCIAL SERVICE IN A BANKING COMPANY: CHALLENGES IN TIMES OF THE PANDEMIC COVID-19

Denison Martins dos Santos<sup>1</sup>

Vera Lucia Batista Gomes<sup>2</sup>

**Resumo:** O presente artigo tem o propósito de contribuir com as reflexões sobre os desafios postos para o trabalho profissional da(o) assistente social em uma empresa bancária, no contexto de pandemia provocada pelo COVID-19, o que tem provocado novas formas de precarização das condições de trabalho imposta desde o processo de reestruturação produtiva que vem ocorrendo nos Bancos públicos e privados, nas últimas décadas. É tributário das reflexões efetuadas sobre as experiências profissionais dos autores, em Serviço Social na área do trabalho, bem como, de um estudo exploratório realizado no Banco do Estado do Pará (BANPARÀ), a partir da pandemia Coronavírus iniciada em março de 2020. Como resultado, os dados indicam que conexas à situação de adoecimento dos trabalhadores bancários, infectados pelo Covid-19, ocorreram tentativas de controle e subsunção da força de trabalho da(o) assistente social: instabilidade e insegurança, precarização do trabalho devido à intensificação dos atendimentos/acompanhamentos voltados às situações de afastamentos médicos e previdenciários decorrentes do contágio por Coronavírus, pressão pelo aumento da produtividade e resultados, ausência de horizontes profissionais e falta de perspectiva de progressão/ascensão na carreira institucional. À luz da teoria marxista e utilizando-se de revisão bibliográfica alinhada à essa perspectiva de análise, apresentam-se reflexões importantes sobre contradições do tempo presente no mundo do trabalho, haja vista, a exacerbação do conservadorismo e as tentativas de enfrentamento às crises - econômica, política e sanitária – visando

---

<sup>1</sup> Mestre e Doutorando em Serviço Social (PPGSS/UFGA). Membro GEP-TESA/ICSA/PPGSS-UFGA. E-mail: denisonsantos85@gmail.com.

<sup>2</sup> Mestre em Serviço Social. Doutora em Sociologia do Trabalho. Coordenadora GEP-TESA/ICSA/PPGSS-UFGA. E-mail: veragomesbelem@hotmail.com.

assegurar a hegemonia do capitalismo, ocasionam por conseguinte, retrocessos que, também, impactam a(o)s trabalhadoras/es de Serviço Social, em todos os espaços socio ocupacionais, incluindo-se o Banpará.

**Palavras-chave:** serviço social. trabalho profissional do Assistente Social. trabalho. reestruturação produtiva. pandemia Covid-19.

**Abstract:** This article aims to contribute to reflections on the challenges posed to the professional work of social workers in a banking company, in the context of the pandemic caused by COVID-19, which has led to new forms of precarious conditions imposed since the productive restructuring process that has been taking place in public and private banks in recent decades. It is a result of the reflections made on the authors' professional experiences in Social Work in the field of work, as well as an exploratory study carried out at the Bank of the State of Pará (BANPARÁ), from the Coronavirus pandemic started in March 2020. How As a result, the data indicate that, related to the illness situation of bank workers infected by Covid-19, there were attempts to control and subsume the social worker's workforce: instability and insecurity, precariousness of work due to the intensification of care /monitoring aimed at situations of medical and social security leaves resulting from Coronavirus infection, pressure to increase productivity and results, lack of professional horizons and lack of prospects for progression/ascension in the institutional career. In the light of Marxist theory and using a literature review in line with this perspective of analysis, important reflections are presented on the contradictions of the present time in the world of work, given the exacerbation of conservatism and the attempts to face economic crises. , political and sanitary – aiming to ensure the hegemony of capitalism, therefore cause setbacks that also impact Social Work workers in all socio-occupational spaces, including Banpará.

**Keywords:** social service. professional work of the Social Worker. work. productive restructuring. Covid-19 pandemic.

## 1 INTRODUÇÃO

O interesse pelo estudo desta temática surgiu, a partir da constatação de que as transformações societárias provocadas pela crise do capitalismo, na contemporaneidade, sob a hegemonia do capital financeiro, agravada

pela crise sanitária decorrente da pandemia provocada pelo Coronavírus (Covid-19), no mundo e, em particular, no Brasil, tem conduzido a profundas mudanças no mundo do trabalho que afetam todo(a)s aquele(a)s que precisam vender a sua força de trabalho para sobreviver, dentre os quais o(a) assistente social. Além disso, a produção do conhecimento sobre o trabalho profissional do(a) assistente social na área do trabalho, em particular, na empresa bancária, ainda parece ser restrita, nos últimos anos, necessitando, portanto, de reflexões atuais sobre o referido tema.

Embora este espaço sócio ocupacional não se constituía o maior empregador da(o) assistente social, o Serviço Social enquanto uma profissão inscrita na divisão social e técnica do trabalho vem sendo requisitado, tanto na área do trabalho (empresa) quanto nos serviços públicos via políticas sociais para responder as demandas postas pelas contradições sociais decorrentes da relação capital x trabalho, mediadas pela luta de classes e destas com o Estado. É sob este entendimento que o Serviço Social se afirma como prática institucionalizada e se legitima na sociedade brasileira, ao responder as necessidades sociais derivadas da prática histórica das classes sociais na produção e reprodução dos meios de vida e de trabalho de forma socialmente determinada (IAMAMOTO, 1982, p. 16).

No Brasil, as primeiras experiências do Serviço Social na área do trabalho, surgiram nas empresas de origem europeia, dada a necessidade de ter no seu quadro de pessoal, profissionais que pudessem intervir nas relações humanas de trabalho, devido aos efeitos da duas grandes guerras mundiais: carência de mão-de-obra; mutilados de guerra, crianças abandonadas etc. Contudo, segundo Rico (1982), o interesse das mencionadas empresas por esse tipo de profissionais, não era fundamentado, primordialmente, no bem-estar do homem-trabalhador, ao contrário, “procurava-se atendê-lo, fornecendo-lhe melhorias para que o trabalhador pudesse atingir os níveis de produção desejados” (p. 42).

Desta forma, pode-se afirmar que a presença do(a) assistente social numa empresa, acima de tudo, revela que a expansão do capital implica na criação de novas necessidades sociais, ou seja, o trabalho da(o) assistente social na empresa se justifica pela importância “atribuída à preservação

da qualidade da força de trabalho dos empregados, passível de ser afetada tanto pelas carências que vivencia o trabalhador quanto pelo surgimento de comportamentos divergentes que interferem no processo organizativo da produção” (MOTA, 1982, p. 18).

Assim, reafirma-se que o Serviço Social é uma especialização do trabalho coletivo, inserido na divisão social e técnica do trabalho, plasmado pelas contradições sociais decorrentes da relação capital x trabalho, “podendo servir ora ao capital, ora ao trabalhador, dependendo das condições objetivas e das condições políticas existentes em determinado momento histórico de uma dada sociedade” (IBID, p. 18).

Sob este entendimento considera-se pertinente se interrogar sobre o lugar do Serviço Social na empresa bancária, posto que, a crise contemporânea do capitalismo tem provocado profundas mudanças no mundo trabalho, na medida em que as empresas estatais e privadas são impelidas a reestruturarem tanto os processos de produção quanto a forma de gestão da força de trabalho.

Trata-se, então, de estratégias baseadas na inovação tecnológica e na flexibilização das relações de trabalho que tem reverberado no aumento do desemprego, do trabalho informal, em novas formas de contrato de trabalho, na terceirização, em novas forma de precarização do trabalho por meio da intensificação do trabalho e da derruição dos direitos sociais, trabalhistas e previdenciários, além da fragilidade da organização política dos trabalhadores.

Segundo Biavaschi & Vazquez (2020, p. 05), no caso do Brasil, essa conjuntura econômica e social alcançou o país, em momento histórico de aprofundamento da precarização e flexibilização das relações de trabalho, especialmente, após as significativas alterações na legislação que regulamenta o tema, com a reforma trabalhista de 2017<sup>39</sup>,

---

<sup>39</sup> A reforma trabalhista (Lei nº 13.467/17) mudou as regras relativas à remuneração, plano de carreira e jornada de trabalho no Brasil, entre outras. Dentre as novas modalidades trazidas pela nova lei, destacam-se: os contratos de trabalho intermitente, o teletrabalho e o regime em tempo parcial (existente anteriormente, mas que foi alterado em grande parte) e o contrato de trabalho avulso, que prescinde de vínculo empregatício.

marcando, ainda mais, a situação de profunda desigualdade social e precária estruturação do mercado de trabalho, favorecendo, portanto, ao país vivenciar de forma, ainda mais, exasperada os efeitos da pandemia sobre a organização da vida social.

Ante o exposto, com a pesquisa exploratória e a partir da análise de dados produzidos e coletados na experiência de trabalho e, portanto, durante o cotidiano de intervenção profissional é possível lançar um olhar atento e prospectivo para os desafios enfrentados pelo Serviço Social no Banco do Estado do Pará – Banpará, quanto à materialização do projeto ético-político e defesa do direito à saúde e condições qualitativas de vida e trabalho, destacando-se ainda, nesta abordagem teórico-empírica, os avanços e limites da intervenção do Serviço Social junto aos trabalhadores bancários nessa empresa financeira.

## **2 O CONTEXTO POLÍTICO, ECONOMICO E SOCIAL DO BRASIL E A CRISE SANITÁRIA PROVOCADA PELO COVID-19: Implicações**

O contexto brasileiro atual pode ser caracterizado por crises de natureza sanitária, política, econômica e, em particular, do trabalho. Segundo a ABET (2021), desde o ano de 2013, que se instalou uma crise política, no país, expressa pelas manifestações de junho, que culmina ou com o processo de destituição de Dilma Rousseff, do cargo de presidente do Brasil, em 2016. Com efeito, Michel Temer passou a assumir a presidência do país, implementando “uma agenda de reformas voltadas a ampliar a flexibilização de contratos de trabalho, a desregulamentação do trabalho, a fragilização dos sistemas públicos de emprego e de proteção dos trabalhadores e de responsabilização individual pelo desemprego” (ABET, 2021, p. s/p).

Essas reformas respondem a agenda de ajuste fiscal imposta aos países devedores pelos grandes banqueiros internacionais, desde o

Consenso de Washington instituído em 1989, porém, nas últimas décadas, tem implicado, cada vez mais, na desobrigação do Estado no que concerne ao sistema de proteção social da classe trabalhadora. Assim, no governo do presidente Michel Temer, em 2017, foi aprovada a Emenda 95 que impõe limites aos gastos públicos por um período de 20 anos, “com efeitos sobre a geração de emprego e renda, com a paralisação das obras públicas e de programas que favoreciam a criação de empregos e sua formalização, com repercussões no aumento do desemprego, da informalidade e ilegalidade, bem como do contingente de trabalhadores por conta própria.

A partir do início de 2016, no Brasil, tem-se conjugado uma crise política, econômica e social que se agravou, com a instauração da pandemia:

A complexidade desses fenômenos é acentuada na medida em que esses se dão já no contexto de uma profunda crise econômica, com impactos de grande monta sobre a classe trabalhadora; crise que não se originou, mas se acentuou drasticamente com a pandemia. No caso particular do Brasil, uma crise política e institucional, com fortes incertezas a respeito da estabilidade da democracia formal, agrava o quadro. Um governo protofascista, com traços anti cientificistas e marcado por exacerbados ataques aos direitos trabalhistas e serviços públicos dirigidos à classe trabalhadora, em um grave momento como este, nega à sociedade qualquer plano consistente para enfrentar a pandemia, em especial sua marca mais drástica: as perdas de vidas (SANTANA E FERREIRA, 2021, p. 123).

Pelo exposto, reafirma-se que a pandemia da Covid-19 desnudou para o mundo, a devassa neoliberal que nos últimos 40 anos tem derruído as sociedades capitalistas. Segundo Druck (2021, p. 11),

já se vivia uma situação de regressão social no nível global: altos níveis de desemprego, intensificação da precarização do trabalho, aumento da desigualdade, concentração de renda, empobrecimento, retirada de direitos, aumento dos sem teto, adoecimento ocupacional, dismantelamento da saúde pública, da

previdência social e da educação pública, dentre outros. Resultado de um conjunto de contrarreformas e de políticas de governos neoliberais (trabalhista, previdenciária, estado, funcionalismo público, etc.).

Com efeito, a crise sanitária provocada pelo Covid-19 expressa os limites do capitalismo financeirizado baseado em política neoliberal que destrói vidas, corações e mentes. Assim, a pandemia descaracterizou, em grande medida, o que preconiza o neoliberalismo, ou seja, da não intervenção estatal na economia e na sociedade, pois, com a “crise social, econômica, política, ambiental e humanitária, se evidenciou que o Estado é o único instrumento que pode minorar os efeitos dessa tragédia, como vem se demonstrando no mundo inteiro, mesmo em países cujos governos eram alinhados às políticas neoliberais” (DRUCK, 2021, p. 11). No Brasil, essa crise pandêmica se tornou mais aguda em decorrência

do colapso da saúde pública e a inexistência de sistemas de saúde pública foram decisivos para aumentar a tragédia, com o alto índice de contaminação e de mortes. Tendo no isolamento social a única “arma” contra o vírus, os governos tiveram que deliberar sobre políticas públicas emergenciais, a fim de evitar uma calamidade maior (DRUCK, 2021, p. 11).

A pandemia provocada pelo Covid-19 é uma doença resultante da infecção pelo vírus Sars-Cov-2, anunciada, em março de 2020, pela Organização Mundial da Saúde, afetou de forma drástica a dinâmica do trabalho e, evidentemente, o cotidiano e a vida do(a)s trabalhadores/as, devido à situação emergencial e a necessidade do isolamento social. Em decorrência da

ausência de tratamentos com medicamentos, cientificamente, comprovados e sem perspectivas de imunização coletiva por meio de vacinação, em curto e médio prazo, o comportamento social foi radicalmente alterado, em 2020, com restrições à circulação de pessoas (*lockdown*) e redução da atividade econômica e produtiva (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ESTUDOS SOBRE O TRABALHO, s/p).

Assim, a pandemia desencadeou a mais nítida e profunda contração econômica da história do capitalismo o que exigiu respostas governamentais que resgataram o papel protetivo e social do Estado e das políticas públicas. Mas, na contramão deste movimento, o governo brasileiro, sob a presidência de Jair Bolsonaro, segue fiel às políticas orientadas pelo princípio da supremacia do mercado, da “austeridade fiscal”, do empreendedorismo, reforçando a estratégia de flexibilização das relações de trabalho e de retirada de direito (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ESTUDOS SOBRE O TRABALHO, s/p) (Grifo nosso).

Desta forma, as contrarreformas trabalhistas e previdenciárias estabeleceram a precarização do trabalho como regra, através da derruída de direitos, do adiamento

da aposentadoria para milhões de brasileiros; dos cortes nos orçamentos para a educação e a saúde pública, colocando em xeque o SUS e a pesquisa no país, e um conjunto de medidas provisórias, portarias e projetos de emendas constitucionais que tinham como foco, a redução do número de funcionários públicos, o fim da estabilidade, a substituições dos contratos em regime jurídico único por CLT, terceirizações e contratos temporários; a diminuição dos recursos destinados à pesquisa, quando 90% dela é realizada pelas universidades públicas; e a censura, controle e descaso com instituições de fomento à pesquisa e produção de informações (CNPq, Capes, IBGE, dentre outros) (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ESTUDOS SOBRE O TRABALHO, s/p).

Diante dessas considerações considera-se pertinente se interrogar sobre os desafios postos para o trabalho do(a) assistente social no Banpará, em particular no contexto pandemia provocada pelo Covid-19.

### **3 O TRABALHO DA(O) ASSISTENTE SOCIAL NO BANPARÁ: Desafios postos em tempos da pandemia provocada pelo Covid-19**

A necessidade do trabalho profissional da(o) assistente social no Banco do Estado do Pará indica a necessidade do capital bancário



gerenciar as mudanças na organização do trabalho provocadas pelo processo de reestruturação produtiva. Sob este entendimento, o Serviço Social é requisitado pelas empresas – públicas e privadas -, como estratégia de respostas às intensas e constantes mudanças no processo produtivo, para prestar conta sobre a incorporação do(a)s funcionário(a)s no ritmo produtivo acelerado do capital e para interferir não só na esfera do trabalho, mas, também, na esfera pessoal/familiar (AMARAL e CESAR, 2009). A institucionalização do Serviço Social no Banco do Estado do Pará S/A está vinculada ao Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho – SESMT, visto que, para a implementação das Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho no Banco, foi promulgada a Portaria interna nº 022/97 de 07 de abril de 1997, responsável por criar a estrutura para a implantação dos programas e serviços do SESMT, contando, inicialmente, com 01 Médico do Trabalho e 01 Técnico de Segurança do Trabalho.

Em 2004, por meio da Portaria nº 037/2004 criou-se no Banpará, a supervisão do Serviço Especializado em Engenharia e Medicina do Trabalho – SESMT, composta por 01 Supervisor, 01 Técnico em Segurança do Trabalho e 01 operativo (técnico bancário). Contudo, por meio do voto da Diretoria Administrativa – DIRAD nº 034/2006, foi autorizada a abertura de concurso público para os cargos: Consultor em tecnologia da informação, assistente social, médico do trabalho e contador.

A justificativa para a abertura de vagas para os cargos de assistente social e médico do trabalho foram as seguintes: 1) aumento considerável de empregados no Banco, sendo necessário a elaboração e acompanhamento do Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional – PCMSO em todas as Unidades do Banco, merecendo atenção as ações de saúde e a melhoria das condições de trabalho; 2) obrigatoriedade da elaboração de Programas de Preparação de Riscos Ambientais - PPRA e o Perfil Profissiográfico Previdenciário - PPP de todos os empregados, mantendo-os atualizados e à disposição dos fiscais da Delegacia Regional do Trabalho e do Ministério da Previdência Social; 3) Número elevado de afastamentos

por licença médica e afastados por invalidez exigindo conduta proativa da instituição financeira, visando um trabalho de prevenção, orientação e assistência, contínuos.

Em 2006, a partir da convocação via concurso público, 02 profissionais de Serviço Social passaram a integrar o quadro de assistentes sociais do Banpará. No ano de 2013, após o edital do Concurso Público nº 001/2013, com disponibilidade de cadastro de reserva para o cargo de assistente social no Banpará, após vacância de 02 vagas de profissionais convocados para outros concursos públicos, outros 02 assistentes sociais foram convocados, em agosto de 2013 e dezembro de 2013, respectivamente. No ano de 2014, por força da Cláusula 41<sup>a</sup>, parágrafo único do Acordo Coletivo de Trabalho 2014/2015, foi indicada a necessidade de convocação de outra assistente social que passou a integrar o quadro de profissionais do Banco em 03/11/2014, formando-se uma equipe de três assistentes sociais que compõe, atualmente, a Gerência de Saúde e Segurança do Trabalho – GESAT, vinculada a Superintendência de Desenvolvimento de Pessoas e Processos – SUDEP.

Segundos dados da SUDEP do Banco do Estado do Pará (2021), atualmente, o Banpará conta com o quantitativo de 2.424 funcionários/bancários em sua estrutura, estando estes distribuídos em suas 133 (cento e três) unidades matriz/agências/postos bancários situados na capital e interior do estado do Pará<sup>4</sup>. A abrangência de quase a totalidade do Estado, tem sido justificativa central para as requisições expostas pelos trabalhadores nas duas últimas mesas de negociação coletiva de trabalho, que resultaram na promulgação de Acordos Coletivo de Trabalho, no qual a empresa bancária se comprometeu a expandir o número de profissionais assistentes sociais responsáveis pelo acompanhamento das situações de saúde, trabalho e direitos/benefícios previdenciários de empregados e familiares.

---

<sup>4</sup> O estado do Pará possui 144 municípios, os serviços bancários do Banpará estão disponíveis em 125 municípios (BANCO DO ESTADO DO PARÁ. SUPERINTENDÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS E PROCESSOS, 2021).

Nota-se que, a conquista de espaço do Serviço Social no Banpará tem ocorrido historicamente por via da luta pela legitimação e reconhecimento sobre a importância do exercício profissional do/da assistente social naquele espaço sócio-ocupacional a partir do tensionamento político com a direção da empresa bancária, seja através da mobilização política de trabalhadores e organização sindical, ou pela mediação profissional para acesso aos direitos de bancários no âmbito de benefícios e serviços disponibilizados na empresa e/ou externamente. A GESAT faz parte da estrutura organizacional de Recursos Humanos do BANPARÁ, sendo uma das gerências de Gestão de Pessoas responsável pelo acompanhamento das situações de saúde e trabalho dos bancários, onde, atualmente, trabalham: três assistentes sociais, uma gerente, dois técnicos de segurança do trabalho, um administrador, quatro técnicos bancários, três estagiárias (Segurança do Trabalho, Administração e Serviço Social) e dois Médicos do Trabalho.

Constata-se, então, que a contratação de assistentes sociais no referido Banco<sup>5</sup> se deu, efetivamente, em decorrência da necessidade de compor a equipe profissional de saúde, bem como, pelo Acordo coletivo de Trabalho, ou seja, pela luta do coletivo de trabalhadores bancários. Portanto, o trabalho profissional da(o) assistente social nessa empresa se constitui estratégico para a preservação e reprodução social da força de trabalho devido a necessidade de oferecer respostas cotidianas às requisições dos trabalhadores e de seus familiares. O objeto do Serviço Social, nesta empresa, é definido a partir das contradições sociais postas na relação capital x trabalho, ao considerar que esse profissional ao ser inserido na empresa capitalista responde a determinadas “necessidades que são assumidas pela empresa, problematizadas e geridas pelo profissional que deve oferecer respostas às requisições” (MOTA, 1998, p. 35).

---

<sup>5</sup> É importante ressaltar que três assistentes sociais são responsáveis por atender a demanda de todos os empregados do Banco, ou seja, um total de 2.424 empregados lotados nas 133 unidades/agências localizadas nos 125 municípios do Estado do Pará (Dados fornecidos pela Superintendência de Desenvolvimento de Pessoas – SUDEP/Banpará (2021).

Com efeito, o Serviço Social possui uma representatividade social que é utilizada nesse espaço sócio-ocupacional para atender as demandas sociais de trabalhadores, ou seja, por meio de prerrogativas específicas busca intervir em situações de conflito no ambiente de trabalho e familiar que afetam a produtividade da força de trabalho (MOTA, 1998). Sob este entendimento, [o objeto do Serviço Social], define-se a partir do reflexo da luta de classe, da forma de propriedade privada dos meios de produção, sobre as condições de trabalho, sendo determinado pelo modo de produção capitalista e suas contradições (CANÔAS, 1982, p. 41). Segundo o Relatório Anual de Atendimentos do Serviço Social, desde o início de suas atividades profissionais no Banpará, em 2006 até o mês de dezembro de 2020, foram realizados um total de **13.689** (treze mil, seiscentos e oitenta e nove) atendimentos direcionados a empregados e familiares.

No Banpará, o Serviço Social tem assumido dentre as suas atribuições atendimentos relacionados às demandas: visita domiciliar, hospitalar e institucional, acompanhamento social às vítimas de sinistros assaltos/sequestros nas modalidades “vapor/cangaço” e “sapatinho”<sup>6</sup>, aos empregados afastados por motivo de doença, acidentes de trabalho, conflitos no ambiente organizacional, além da oferta de projetos sociais no âmbito empresarial, encaminhamentos e orientações de empregados e familiares para clínicas conveniadas de reabilitação contra dependência

---

<sup>6</sup> “**vapor/cangaço**”: invasão de agências e postos de atendimento bancário por grupo fortemente armado durante expediente de trabalho, rendição coletiva de clientes e trabalhadores, investida e explosão do cofre com a utilização de artefato explosivo, seguida de fuga utilizando bancários e clientes como reféns e/ou escudo humano; “**sapatinho**”: assalto e sequestro de familiar do(a) bancário(a), mediante invasão da residência, terror psicológico e ameaças de morte aos familiares visando a desestabilidade emocional da vítima coagida para extorsão e entrega do dinheiro disponível no cofre da agência ou Unidade. Essas modalidades de assalto e sequestro de familiares de trabalhadores bancários ocorrem frequentemente com trabalhadores que desempenham função de Gerencia Geral e Coordenação de Tesouraria nas agências e postos de atendimento do interior e da capital do Estado, segundo classificação informada pela Delegacia de Repressão a Furtos e Roubos a Bancos e Antissequestro (DRRBA), vinculada à Divisão de Repressão ao Crime Organizado (DRCO) da polícia civil do Estado do Pará (2016).

química/alcoólica, organização/planejamento de eventos pelo Programa Saúde e Qualidade de Vida-PSQV, orientações - telefone e presencial -, acompanhamento previdenciário, suporte a elaboração de contestação contra decisão previdenciária favorável aos bancários em situações de Nexo Técnico Epidemiológico Previdenciário (NTEP), controle e gestão dos índices – desfavoráveis / favoráveis – ao aumento do Fator Acidentário de Prevenção – FAP<sup>7</sup> da empresa bancária, elaboração parecer/processo a Diretoria Administrativa-DIRAD e Núcleo jurídico-NUJUR como subsidio a análises administrativas e jurídicas em matéria previdenciária e social de bancários, elaboração de cartas e e-mails contendo esclarecimentos sobre a área de saúde ocupacional e trabalho aos gestores, alterações de status situação de empregados nos sistemas RH, e acompanhamento de afastamentos de saúde de empregados aposentados na ativa<sup>8</sup>, além de acompanhamento, orientações e esclarecimentos quanto aos afastamentos médicos e previdenciários, relacionados às situação de contágio por Covid-19.

As requisições postas ao Serviço Social pelas 133 (cento e trinta e três) agências/postos de atendimento bancário e unidades da matriz são direcionadas aos três assistentes sociais que assumem um perfil de técnico de referência quanto ao acompanhamento das demandas de cada Unidade.

---

<sup>7</sup> O Fator Acidentário de Prevenção – FAP é um multiplicador, atualmente calculado por estabelecimento, que varia de 0,5000 a 2,0000, a ser aplicado sobre as alíquotas de 1%, 2% ou 3% da tarificação coletiva por subclasse econômica, incidentes sobre a folha de salários das empresas para custear aposentadorias especiais e benefícios decorrentes de acidentes de trabalho. O FAP varia anualmente. É calculado sempre sobre os dois últimos anos de todo o histórico de acidentalidade e de registros acidentários da Previdência Social. O Fator Acidentário de Prevenção – FAP aumenta a bonificação das empresas que registram acidentalidade menor. No caso de nenhum evento de acidente de trabalho, a empresa é bonificada com a redução de 50% da alíquota (SECRETARIA ESPECIAL DE PREVIDENCIA E TRABALHO, 2020).

<sup>8</sup> A cláusula 37ª do Acordo Coletivo de Trabalho - ACT (2020/2022), estabelece a possibilidade de afastamento de trabalhadores aposentados na ativa que apresentem indicação médica de Licença Tratamento de Saúde-LTS por período de até 180 dias, com a previsão da continuidade de recebimento de salário e benefícios vinculados como se diante envio de documento médico comprobatório e homologação do afastamento após atendimento do bancário com os Médicos do Trabalho (PCMSO).

Desses profissionais é solicitada a gestão de afastamentos, de modo que a totalidade territorial das unidades bancárias sejam atingidas.

Tem-se, então, uma nítida intensificação do trabalho, haja vista que, em geral, são demandados acompanhamentos às situações de adoecimento/afastamento previdenciários relacionados ou não a atividade de trabalho em todas as unidades do Banco na capital e interior do estado do Pará, portanto, embora tenha ocorrido a convocação de mais uma assistente social para compor o quadro de profissionais da empresa bancária, no ano de 2016, esse quantitativo ainda se mostra ineficiente para o volume de acompanhamentos e intervenções devido o aumento significativo de adoecimentos decorrentes das alterações na gestão e dinâmica de trabalho engendradas pela reestruturação e ampliação da flexibilização associada ao contexto atual de pandemia Covid-19<sup>9</sup>.

Ademais, a(o)s assistentes sociais encontram limites para a realização do seu trabalho profissional no Banpará, devido conflitos com a alta gestão e Diretoria do Banco<sup>10</sup>, visto que, o Serviço Social tem sido concebido, historicamente, enquanto profissão que atende, unilateralmente as demandas de trabalhadores bancários. Desta forma, a atenção direcionada a área social do Banco se apresenta como questões de interesse secundário, a partir de um olhar “robotizado” e operacional voltado para a (re) produção máxima de lucro e/ou minimização de riscos financeiros para a empresa.

<sup>9</sup> No início da crise sanitária ocasionada pelo alastramento do novo coronavírus (SARS-CoV-2) no Estado do Pará, a partir do início do mês de março de 2020, no Banpará ocorreram inicialmente 386 afastamentos médicos e previdenciários decorrentes do adoecimento/contágio pelo vírus, 03 óbitos de bancários por complicações associadas ao vírus, tendo ainda 46% ou 358 bancários incluídos no “Grupo de Risco” (gestante, idoso acima de 60 anos, imunossuprimidos, portadores de doenças cardíacas, diabéticos, hipertensos, asmáticos e demais portadores de comorbidades associadas as complicações fatais da covid-19), que foram afastados do comparecimento às dependências físicas do Banpará a partir do dia 16/03/2020 e incluídos em modalidade de trabalho remoto e teletrabalho, conforme Comunicado Diretoria nº 003/2020, que dispõe sobre as medidas de proteção integral dos empregados que fazem parte do “Grupo de Risco” e demais recomendações de prevenção.

<sup>10</sup> O Governador do Estado do Pará, Helder Barbalho (MDB), anunciou em 06 de dezembro de 2018, o nome do, então Diretor Braselino Assunção para ocupar a vaga de titular da cadeira de Presidente do Banpará durante a gestão 2019/2022.

Forti e Coelho (2015, p. 36) afirmam que “[...] o fortalecimento e a defesa do projeto ético-político do Serviço Social impõem remarmos contra a corrente da superexploração da força de trabalho em geral”, portanto, em contraposição a tentativa da alta gestão do Banco em implantar um perfil de trabalho que requisite aos assistentes sociais a tarefa de controle incisivo da força de trabalho, também é possibilitado aos profissionais acionar os recursos socioinstitucionais e os recursos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos que fundamentem e contribuam para o exercício profissional e o apontamento/enfrentamento de questões voltadas a tentativa de subordinação de suas intervenções unicamente aos domínios do capital financeiro.

Nota-se que, no âmbito do exercício profissional na empresa bancária, a(o) assistente social reproduz pela mesma atividade interesses contrapostos, que convivem cotidianamente em tensão, pois segundo Yamamoto e Carvalho (1982),

Responde tanto a demandas do capital como do trabalhador e só pode fortalecer um ou outro polo pela mediação de seu oposto. Participa tanto dos mecanismos de dominação e exploração como, ao mesmo tempo e pela mesma atividade, da resposta às necessidades de sobrevivência da classe trabalhadora e da reprodução do antagonismo nesses interesses sociais, reforçando as contradições que constituem o móvel básico da história (IAMAMOTO ; CARVALHO, 1982, p. 75).

Embora, a alta gestão administrativa do Banpará tente estabelecer um controle rígido sobre os índices de absenteísmo dos trabalhadores ao sugerir a área técnica multiprofissional da GESAT, a produção de relatórios mensais sobre afastamentos visando a produção de estatísticas sobre locais e empregados com maior incidência de tempo de licença tratamento de saúde e/ou licença previdenciária INSS sob justificativa de atendimento das necessidades do trabalho, e medidas institucionais ou ações visando dirimir perdas financeiras associadas ao aumento do

FAP da empresa devido a incidência de acidentes relacionados a atividade bancária, o Serviço Social tem se posicionado de modo a cristalizar em sua intervenção a dimensão ético-política enquanto centro do exercício institucional diário, não se apartando das dimensões teórico-metodológica e ético-política da profissão.

Nessa esteira, há que se ressaltar, também, o fato de que a remuneração recebida pelo(a)s assistentes sociais nesse espaço sócio ocupacional está abaixo das outras profissões, tais como: Direito, Administração, Contabilidade, Engenharias, Medicina do Trabalho e Analistas de Dados que exercem cargos/funções no mesmo nível hierárquico, por exemplo, o nível técnico especializado; a ausência de incentivos técnicos, isto é, cursos de capacitação e participação em eventos qualificados da área de Serviço Social ou de áreas afins, e/ou valorização do trabalho desses profissionais.

Registra-se, ainda que, a dificuldade de diálogo com a alta hierarquia institucional (Presidência e Diretorias), que embora manifestando em diversas ocasiões o discurso retórico de valorização do capital humano, na realidade, não há de fato a materialização de condições de infraestrutura, de investimentos financeiros e técnicos que justifiquem a valorização da área social e de Recursos Humanos.

Assim, o trabalho profissional da(o)s assistentes sociais na referida empresa é requisitado a favor da racionalização gerencial e do controle da força de trabalho. Portanto, no contexto atual impactado pela acumulação flexível e crise global ocasionada pelo alastramento da covid-19 em todo o mundo, o Serviço Social, também, tem enfrentado inúmeros desafios quanto a legitimação de sua intervenção nos diversos espaços sócio-ocupacionais.

No Banpará, as diversas teias que envolvem o tensionamento da luta de classes naquele espaço institucional demonstram a agressividade do capital financeiro quanto ao alcance de seu produto final, o lucro, que fundamenta todas as ações que são impregnadas pela lógica de maximização financeira. Frequentemente, é necessário que esse(a)s



profissionais (re)afirmem posicionamento político crítico e propositivo enquanto área técnica, sob pena de serem “confundidos” - por vezes de forma proposital - com os profissionais da área operacional da empresa, o que tem causado diversos embates pela autonomia relativa da profissão.

Embora os capítulos V e VI do Código de Ética Profissional da(o)s Assistentes Sociais (1993) tratem do sigilo profissional e da relação com a justiça, a partir do mês de outubro de 2019, o Núcleo Jurídico do Banpará passou a encaminhar aos assistentes sociais lotados na GESAT, convocações formais (e-mail e correspondência via correios) para atuarem como testemunha/preposto em ações trabalhistas movidas por empregados e ex-empregados do Banco que foram acompanhados pelo Serviço Social em situações de assalto/sequestro.

A insistência do NUJUR/Banpará quanto as convocações de assistentes sociais para participação em audiências trabalhistas ocasionaram por parte da equipe de Serviço Social da GESAT, o acionamento formal direcionado ao Conselho Regional de Serviço Social / 1ª Região, solicitando o envio de ofício com orientações àquele Núcleo Jurídico sobre as previsões contidas no Código de Ética Profissional, e recomendações sobre a lei que regulamenta a profissão, Lei Federal nº. 8662/93 (Lei de Regulamentação Profissional dos Assistentes Sociais) além de dispositivos normativos contidos na Resolução CFESS nº 273/1993.

Nesse sentido, o exercício profissional na empresa bancária exige que todas as ações desempenhadas pelo Serviço Social sejam, cuidadosamente, analisadas e discutidas entre a equipe, para não incidir equivocadamente em práticas imediatistas, mas em contrapartida, que sejam desvendadas as mediações para a leitura crítica acerca das requisições da empresa, na perspectiva da luta para o acesso aos direitos de trabalhadores/bancários e trabalhadores(as) assistentes sociais.

Segundo Iamamoto (2004), as principais requisições feitas aos assistentes sociais, nas últimas décadas, tendem a considerar que:

[...] a alteração das formas de gestão da força de trabalho nas organizações vem diversificando as requisições feitas aos assistentes sociais. Esses têm sido chamados a atuar em programas de qualidade de vida no trabalho, saúde do trabalhador, gestão de recursos humanos, prevenção de riscos sociais, sindicalismo de empresa, reengenharia e administração de benefícios (IAMAMOTO, 2004, p. 130).

Nessa perspectiva, no Banpará, a área de saúde e segurança do trabalho tem se constituído o *locus* das requisições de trabalho profissional da(o)s assistentes sociais devido as condições objetivas e subjetivas, as quais estão submetidos a(o)s trabalhadora(e)s, o que tem provocado adoecimentos e/ou afastamento do trabalho, conforme foi aqui referido, porém, contraditoriamente, o Banco enquanto uma empresa vinculada ao setor financeiro, tem como fim último a obtenção de lucros, sendo necessário para tal, a “preservação” da força de trabalho, bem como, evitar afastamentos de bancários das suas atividades profissionais.

Segundo Antunes e Praun (2015), as mudanças ocorridas no mundo do trabalho, nas últimas décadas, ocasionaram “a constituição de um exército de trabalhadores mutilados, lesionados, adoecidos físico e mentalmente, muitos deles incapacitados de forma definitiva para o trabalho” (p. 423), ou seja, o processo de reestruturação produtiva também tem intensificado a precarização das condições de trabalho e vida dos bancários, a partir da conjuntura de avanço da plataforma econômica, político-ideológica neoliberal.

Ante o exposto, é possível considerar que o processo de reestruturação implica em mudanças no perfil das organizações provocando novas demandas para o Serviço Social que eivado de contradições na essência e sentido de sua atuação na empresa capitalista, torna-se importante que o(a) profissional assuma uma postura crítica frente às exigências estabelecidas pelos ditames do capital.

Nota-se, ainda, que a(o) assistente social inserida(o) nesse espaço sócio ocupacional como parte da classe trabalhadora, é, também, submetido a tentativa de hegemonia da empresa para expansão de seu

lucro. No âmbito desses conflitos e contradições, é importante considerar as tensões postas ao Serviço Social na contemporaneidade, pois de acordo com Santos (2016, p. 278), “[...] a realidade impõe limites e desafios de diferentes ordens à prática profissional”, e por ser dinâmica e estar em constante movimento, também “[...] possibilita ações que caminham na superação desses limites”.

No contexto de pandemia provocada pelo Coronavírus nos anos de 2020 e início de 2021, constata-se a ocorrência da intensificação do trabalho expressa pelo aumento das demandas direcionadas ao Serviço Social, no Banpará, haja vista, a necessidade de acompanhamento social de trabalhadores bancários acometidos pelo vírus e impactados por situações: adoecimento físico e mental, afastamentos previdenciários, óbitos por complicações relacionadas ao Covid-19, rotina de medo e pressão por metas devido a alteração abrupta da dinâmica de trabalho decorrente da inclusão de novas tecnologias e cenário institucional de adaptação da rotina de inserção na modalidade de trabalho flexível (*home office*, VPI e/ou teletrabalho), reestruturação de Superintendências/Gerências (Matriz) e intensificação de trabalho nas agências da capital e interior do Estado, considerando que os trabalhadores bancários não pararam a sua atividade laboral, no período de pandemia (serviço considerado essencial no Estado do Pará) permanecendo na linha de frente nos atendimentos aos clientes internos (Matriz, agências e Unidades bancárias) e externos devido ao pagamento de benefícios: Fundo Esperança, Renda Pará, “Bora Belém” etc.

Assim, constata-se que a partir da pandemia provocada pelo Covid-19, houve um aumento do número de atendimentos realizados pela(o) assistente social em situações de afastamentos de trabalhadores por motivo de licença médica ou de benefício previdenciário, orientações e intervenções relacionadas aos protocolos de segurança e prevenção ao Coronavírus, inserção e afastamento de funcionários pertencentes ao grupo de risco e outras relacionada à mencionada pandemia. O quadro, abaixo, apresenta uma visão do quantitativo de demandas atendidas pelo(a)s assistentes sociais, no Banpará.

Quadro I - Identificação do número de atendimentos realizados pelo Serviço Social no Banpará durante a pandemia Covid-19 (2020- Início de 2021)

Descrição	Atendimentos Serviço Social (2020)	Atendimentos Serviço Social (2021)
<b>-Afastamentos médicos/previdenciários</b>	- 779 afastamentos por doença (LTS) - 84 afastamentos previdenciários Auxílio-Doença INSS (B31) e - 04 afastamentos Auxílio-Doença acidentários INSS (B91).	- 534 afastamentos por doença (LTS) - 17 afastamentos previdenciários Auxílio-Doença INSS (B31) e - 01 afastamento Auxílio-Doença acidentário INSS (B91).
<b>- Orientações e providências sobre protocolos de segurança e prevenção Covid-19</b>	- 553 atendimentos no período de março a dezembro/2020.	- 581 atendimentos no período de janeiro a fevereiro/2021.
<b>- Inserção e afastamento de funcionários pertencentes ao grupo de risco</b>	- 358 funcionários/as	- 21 funcionários/as

Fonte: Elaboração dos autores, com base nos Relatórios de atendimentos do Serviço Social/BANPARÁ (2020-Fev/2021).

Ao observar o quadro acima no que se refere ao número de atendimentos relacionados ao afastamento do trabalho por doença, ou seja, por licença para tratamento de saúde (LTS), constata-se que, no ano de 2021, houve um aumento significativo de afastamentos em relação ao ano de 2020, pois, em apenas 02 (dois) meses de 2021, houve 534 (quinhentos e trinta e quatro) afastamentos por LTS, enquanto que em 2020, foram 779 (setecentos e setenta e nove) atendimentos. Esses afastamentos podem estar relacionados ao adoecimento por Covid-19, visto que, em 2021 o Serviço Social no Banpará realizou 581 (quinhentos e oitenta e uma) orientações e encaminhamentos sobre protocolos de segurança e prevenção Covid-19.

Apesar do número crescente de óbitos e de lotação dos leitos dos hospitais, na cidade de Belém e, em outros município do estado do Pará, devido a infecção pelo Covid-19, o governo do Estado do Pará anunciou, via Decreto Estadual nº 729/2020, a suspensão total de atividades não essenciais (*lockdown*), em Belém e em nove municípios paraenses, como forma de conter o avanço de infecção pelo novo Coronavírus. Esta medida foi implementada pela primeira vez, durante a pandemia no dia 07/05/2020 e se estendeu até o dia 24/05/2020. Posteriormente, em 13/03/2021, considerando o quantitativo de 9.336 (nove mil trezentos e trinta seis) óbitos e 383.500 (trezentos e oitenta e três mil e quinhentos) casos confirmados, à época, além da situação de quase 100% de leitos de UTI ocupados na capital e Região Metropolitana de Belém, foi decretada nova suspensão de atividades não essenciais a partir de 15/03/2021.

Pelo exposto constata-se a fragilidade das medidas tomadas pelo governo do estado do Pará, assim como, do governo federal do Brasil, em relação a crise sanitária agravada pela pandemia provocada pelo Covid-19, em uma demonstração clara do descaso com a vida dos brasileiros, sobretudo, da classe trabalhadora, provocando medo e profundas inseguranças, “causando enorme sofrimento, na forma de adoecimento, perdas de entes queridos e danos psicológicos à sociedade” (SANTANA ; FERREIRA, 2021, p. 124). Diante desse cenário, a(o)s assistentes sociais do Banpará vem se defrontando com inúmeros desafios para oferecer respostas às demandas de trabalhadores e famílias impactadas pelo medo, perdas, adoecimento e incertezas do tempo presente, incluindo-se os/as trabalhadores(as) assistentes sociais.

#### 4. CONCLUSÃO

A elaboração deste artigo permitiu a constatação de que as condições de trabalho estabelecidas no contexto de reestruturação produtiva e crise sanitária provocada pela pandemia Covid-19, sobretudo,

nas empresas bancárias tem conduzido a profundas mudanças nas relações de trabalho que implicam em um novo fazer profissional do(a) assistente social, na mediada em que diante do adoecimento dos trabalhadores bancários, novas formas de controle da força de trabalho e de subsunção da força de trabalho: instabilidade e insegurança sofrida pelos profissionais se manifestam, também, na precarização do trabalho em termos intensificação de atendimentos/acompanhamentos voltados às situações de afastamentos médicos e previdenciários decorrentes do contágio por Coronavírus, pressão pelo aumento da produtividade e resultados, ausência de horizontes profissionais e falta de perspectiva de progressão/ascensão na carreira institucional, sobretudo no contexto de pandemia Coronavírus.

Com efeito, a crise sanitária agravada pela pandemia Covid-19, nos anos de 2020 e início de 2021, tem provocado um aumento considerável do número de adoecimentos e afastamentos do(a) trabalhador(a) bancário(a), criando novas demandas para o Serviço Social nesse espaço sócio ocupacional. Assim, o Serviço Social, historicamente, se constitui estratégico para a reprodução da força de trabalho da empresa bancária, haja vista que, o(a) assistente social é considerado um técnico de referência para o acompanhamento das demandas de cada unidade bancária. Dessa forma, as gerências de RH no Banpará exigem que sejam realizados acompanhamentos a totalidade territorial das agências (capital e interior), postos de atendimentos e unidades da Matriz. Isto significa dizer que os profissionais de Serviço Social, também, estão submetidos a intensificação de trabalho a partir de uma condição salarial, abaixo de outros profissionais que exercem cargos com o mesmo perfil técnico/hierárquico.

As análises aqui efetuadas conduziram a problematizar sobre as estratégias de luta que o(a)s assistentes sociais têm utilizado para o enfrentamento à aparente “desvalorização” profissional nessa empresa bancária. Este questionamento ganha sentido ao considerar que uma das vagas conquistadas ao cargo de assistente social nesse espaço sócio

ocupacional foi resultado de negociação do sindicato dos bancários, por meio de acordos coletivos de trabalho, mobilização política e reivindicação direta da categoria bancária quanto a extensão dos atendimentos para o funcionalismo no Banpará.

O trabalho do(a) assistente social, na sociedade capitalista, se dirige ao trato das múltiplas expressões da “questão social”<sup>11</sup>, e nas condições históricos-sociais prevalentes na sociedade atual, nas últimas décadas vêm apresentando implicações e tensionamentos ainda mais graves no cotidiano de intervenção profissional nas instituições.

Segundo Amaral e Cezar (2009) mesmo considerando a cobrança das empresas sobre o Serviço Social, em relação a organicidade e atrelamento aos objetivos corporativos, para esse(a)s profissionais, a vivência cotidiana com as contradições sociais e institucionais favorece aos assistentes sociais vinculados à ala crítica da profissão o alinhamento aos objetivos e princípios éticos-políticos profissionais conectados com as reais necessidades dos trabalhadores.

No que se refere as condições de trabalho do Serviço Social, na empresa bancária, numa perspectiva de análise das relações de trabalho capitalistas, da capacidade técnica e política de se contrapor e questionar o campo de contradições, possibilita o(o) assistente social a correlação de forças institucionais de modo a potencializar o maior alcance de sua intervenção, embora a reestruturação produtiva, em curso também, nos Bancos dificulte, significativamente, a relativa autonomia desse (a) profissional.

Na contracorrente das condições de precarização impostas pelo capitalismo financeiro ao mundo do trabalho e do alastramento de casos de óbito e contágio por Covid-19, no Brasil e no estado do Pará, o Serviço Social, no Banpará, tem buscado a histórica vinculação com os interesses dos trabalhadores bancários, pautando-se nas referências fundamentais do projeto ético-político do Serviço Social Brasileiro, onde, encontra-se o

---

<sup>11</sup> A “questão social” diz respeito à divisão da sociedade em classes e à luta pela apropriação da riqueza socialmente produzida (YASBEK, 2014).

pressuposto do trabalho profissional voltado a perspectiva da garantia de direitos, superando, portanto, os limites do formalismo institucional por meio de uma intervenção crítica e compatível às competências requeridas ao Serviço Social<sup>12</sup>, suficientemente, qualificadas diante das múltiplas demandas institucionais solicitadas que, segundo Forti e Coelho (2015, p. 25) recomendam deliberadamente, “[...] ações coercitivas e disciplinadoras, fundamentadas em interpretações equivocadas e até preconceituosas frente à vivência daqueles que são atendidos”.

Quanto aos limites e desafios identificados nesse espaço sócio ocupacional, é notório pelas dificuldades institucionais, visto que, persiste a necessidade de melhores condições laborais, com impacto na saúde e na vida dos referidos trabalhadores, pois, mesmo com a existência de uma gerência multiprofissional de Saúde e Segurança do Trabalho, não há efetivo incentivo para área, enquanto gerência estratégica para a reprodução das condições de vida dos trabalhadores bancários e do(a)s assistentes sociais.

Para a Gerência de Saúde, inexistem investimentos - valorização salarial/remuneração, ações de *marketing*, investimentos na qualificação da equipe multiprofissional etc. - no setor, tornando-se complexo garantir autonomia aos principais protagonistas do processo (equipe técnica), que são responsáveis por apresentar respostas aos entraves jurídicos, previdenciários e administrativos que a empresa bancária enfrenta. Contudo, as reflexões efetuadas sobre o trabalho profissional do(a) assistente social, no Banpará, possibilitaram a oportunidade de desvendar/descortinar a realidade acerca do Serviço Social, em organizações bancárias, ao identificar particularidades que evidenciam os desafios para a luta coletiva pela garantia de direitos sociais, trabalhistas e previdenciários dos trabalhadores bancários, assim como, a materialização do projeto

---

<sup>12</sup> De acordo com Forti e Coelho (2015, p. 28-29): “No exercício cotidiano de sua profissão, os assistentes sociais respondem às requisições socioinstitucionais, às demandas dos usuários e às exigências da própria profissão. Para dar respostas a essas requisições e demandas vinculadas às expressões da ‘questão social’, os assistentes sociais acionam os recursos socioinstitucionais e os recursos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos que fundamentam o exercício profissional”.



ético-político, oportunizando, também, apreender as características e particularidades atuais do trabalho do(a) assistente social, em organizações e empresas financeiras.

Pelo exposto, é possível considerar que, sobretudo no contexto atual de crise pandêmica, a defesa do projeto ético-político do Serviço Social, na empresa bancária e, no Banpará, impõe aos assistentes sociais a necessidade de continuidade do ato e consciência política para enfrentar as contradições sociais determinadas pela superexploração da força de trabalho, em geral e, de trabalhadores bancários, pois, como assegura o poeta Vinicius de Moraes, em estrofe simbólica do poema anfiguri (1965): **“Aquilo que ousou não é o que quero, eu quero o repouso do que não espero. Não quero o que tenho pelo que custou, não sei de onde venho, sei para onde vou”**.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ESTUDOS SOBRE O TRABALHO. **Apresentação do XVII Encontro da ABET**. Disponível em: <http://abet-trabalho.org.br/sobre-o-xvii-encontro-da-abet/>. Acesso em: 10 mar. 2021.

ANTUNES, Ricardo; PRAUN, Luci. **A sociedade dos adoecimentos no trabalho**. *In: Rev. Serv. Soc. Soc.*, São Paulo, n. 123, p. 407-427, jul./set. 2015.

AMARAL, A. S. de; CESAR, M. O trabalho do assistente social nas empresas capitalistas. *In: CFESS/ABEPSS (orgs.)*. **Serviço social: direitos e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

BANCO DO ESTADO DO PARÁ. SUPERINTENDÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO FR PESSOAS E PROCESSOS. **Relatório Anual Superintendência de Desenvolvimento de Pessoas – SUDEP/BANPARÁ, 2021**. Belém: BANPARÁ, 2021. 46 p.

BANCO DO ESTADO DO PARÁ. **Relatório Anual de atendimentos Serviço Social SUDEP/GESAT, 2020**. Belém: BANPARÁ. 2020. 18 p.

CANÔAS, J. W. **Por uma nova presença do Serviço Social na empresa.** São Paulo: Gráfica Latina, 1992.

DRUCK, Graça. A tragédia neoliberal, a pandemia e o lugar do trabalho. **O Social em Questão.** v. 24, p. 11-34, jan./abr, 2021.

FORTI, Valéria; COELHO, Marilene. Contribuição à crítica do projeto ético-político do Serviço Social: considerações sobre fundamentos e cotidiano institucional. *In:* FORTI, Valéria Lucília, GUERRA, Yolanda Aparecida Demétrio. (org.) **Projeto ético-político do Serviço Social:** contribuições à sua crítica. Rio de Janeiro: Lúmen Juris, 2015, p. 15-38.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, Raul. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil:** um esboço de uma interpretação histórico-metodológica. São Paulo: Cortez, 1982.

MORAES, Vinicius de. Anfiguri (poema) - 1965. *In:* **Poesia completa e prosa:** volume único. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Nova Aguilar, 1986, p. 358-359.

MOTA, Ana Elisabete da. **O feitiço da ajuda:** as determinações do Serviço Social na empresa. 4. ed. São Paulo: Cortez, 1998.

SANTANA, Joana Valente; FERREIRA, Benedito de Jesus Pinheiro. Crise do capital e impacto da Covid-19 na vida dos trabalhadores: desigualdades socio territoriais na periferia e em regiões do Brasil. **O Social em Questão.** v. 24. n. 49, p. 123-148, jan./abr. 2021.

SANTOS, Cláudia Mônica dos. Do conhecimento teórico sobre a realidade social ao exercício profissional do assistente social: desafios na atualidade. *In:* Maria Liduína de Oliveira e Silva (Org.). **Serviço Social no Brasil:** história de resistências e de ruptura com o conservadorismo. São Paulo: Cortez, 2016.

Texto submetido em 10.06.2021.

Aceito para publicação em 30.11.2021.