

Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti
(Organizadora)



O Caráter Sociopolítico e Interventivo do Serviço Social 2

 **Atena**
Editora

Ano 2021

Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti
(Organizadora)



O Caráter Sociopolítico e Interventivo do Serviço Social 2

 **Atena**
Editora

Ano 2021

Editora Chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Assistentes Editoriais

Natalia Oliveira

Bruno Oliveira

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto Gráfico e Diagramação

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremo

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

Imagens da Capa

Shutterstock

Edição de Arte

Luiza Alves Batista

Revisão

Os Autores

2021 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2021 Os autores

Copyright da Edição © 2021 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Instituto Internazionele delle Figlie di Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Profª Drª Carla Cristina Bauermann Brasil – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jael Soares Batista – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido

Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília

Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás

Profª Drª Débora Luana Ribeiro Pessoa – Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dr. Douglas Siqueira de Almeida Chaves – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri

Profª Drª Elizabeth Cordeiro Fernandes – Faculdade Integrada Medicina

Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília

Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina

Profª Drª Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

Prof. Dr. Fernando Mendes – Instituto Politécnico de Coimbra – Escola Superior de Saúde de Coimbra

Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras

Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria

Prof. Dr. Helio Franklin Rodrigues de Almeida – Universidade Federal de Rondônia

Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco

Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande

Prof. Dr. Jefferson Thiago Souza – Universidade Estadual do Ceará

Prof. Dr. Jesus Rodrigues Lemos – Universidade Federal do Piauí

Prof. Dr. Jônatas de França Barros – Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará

Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas

Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande

Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

Profª Drª Maria Tatiane Gonçalves Sá – Universidade do Estado do Pará

Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma

Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá

Prof. Dr. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados

Profª Drª Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino

Profª Drª Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora

Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto

Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás

Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná

Prof. Dr. Cleiseano Emanuel da Silva Paniagua – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás

Prof. Dr. Douglas Gonçalves da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia

Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Profª Drª Érica de Melo Azevedo – Instituto Federal do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Profª Dra. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá
Prof. Dr. Marco Aurélio Kistemann Junior – Universidade Federal de Juiz de Fora
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Priscila Tessmer Scaglioni – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Linguística, Letras e Artes

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Profª Drª Carolina Fernandes da Silva Mandaji – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobbon – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

Conselho Técnico Científico

Prof. Me. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí
Prof. Dr. Alex Luis dos Santos – Universidade Federal de Minas Gerais
Prof. Me. Alessandro Teixeira Ribeiro – Centro Universitário Internacional
Profª Ma. Aline Ferreira Antunes – Universidade Federal de Goiás
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Ma. Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Drª Andrezza Miguel da Silva – Faculdade da Amazônia
Profª Ma. Anelisa Mota Gregoleti – Universidade Estadual de Maringá
Profª Ma. Anne Karynne da Silva Barbosa – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais
Prof. Me. Armando Dias Duarte – Universidade Federal de Pernambuco
Profª Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar

Profª Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Me. Christopher Smith Bignardi Neves – Universidade Federal do Paraná
Prof. Ma. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Profª Drª Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas
Prof. Me. Clécio Danilo Dias da Silva – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Profª Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília
Profª Ma. Daniela Remião de Macedo – Universidade de Lisboa
Profª Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás
Prof. Me. Edevaldo de Castro Monteiro – Embrapa Agrobiologia
Prof. Me. Eduardo Gomes de Oliveira – Faculdades Unificadas Doctum de Cataguases
Prof. Me. Eduardo Henrique Ferreira – Faculdade Pitágoras de Londrina
Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
Prof. Me. Ernane Rosa Martins – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
Prof. Me. Euvaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí
Prof. Dr. Everaldo dos Santos Mendes – Instituto Edith Theresa Hedwing Stein
Prof. Me. Ezequiel Martins Ferreira – Universidade Federal de Goiás
Profª Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora
Prof. Me. Fabiano Eloy Atílio Batista – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas
Prof. Me. Francisco Odécio Sales – Instituto Federal do Ceará
Profª Drª Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
Prof. Me. Givanildo de Oliveira Santos – Secretaria da Educação de Goiás
Prof. Dr. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
Prof. Me. Gustavo Krahl – Universidade do Oeste de Santa Catarina
Prof. Me. Helton Rangel Coutinho Junior – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Profª Ma. Isabelle Cerqueira Sousa – Universidade de Fortaleza
Profª Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Me. Javier Antonio Alborno – University of Miami and Miami Dade College
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará
Prof. Dr. José Carlos da Silva Mendes – Instituto de Psicologia Cognitiva, Desenvolvimento Humano e Social
Prof. Me. Jose Elyton Batista dos Santos – Universidade Federal de Sergipe
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco
Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás
Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFGA
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia
Profª Drª Karina de Araújo Dias – Prefeitura Municipal de Florianópolis

Prof. Dr. Lázaro Castro Silva Nascimento – Laboratório de Fenomenologia & Subjetividade/UFPR
Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
Profª Drª Livia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura de Sergipe
Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná
Profª Ma. Luana Ferreira dos Santos – Universidade Estadual de Santa Cruz
Profª Ma. Luana Vieira Toledo – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Ma. Luma Sarai de Oliveira – Universidade Estadual de Campinas
Prof. Dr. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos
Prof. Me. Marcelo da Fonseca Ferreira da Silva – Governo do Estado do Espírito Santo
Prof. Dr. Marcelo Máximo Purificação – Fundação Integrada Municipal de Ensino Superior
Prof. Me. Marcos Aurelio Alves e Silva – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
Profª Ma. Maria Elanny Damasceno Silva – Universidade Federal do Ceará
Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Prof. Me. Pedro Panhoca da Silva – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Profª Drª Poliana Arruda Fajardo – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Renato Faria da Gama – Instituto Gama – Medicina Personalizada e Integrativa
Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
Prof. Me. Robson Lucas Soares da Silva – Universidade Federal da Paraíba
Prof. Me. Sebastião André Barbosa Junior – Universidade Federal Rural de Pernambuco
Profª Ma. Silene Ribeiro Miranda Barbosa – Consultoria Brasileira de Ensino, Pesquisa e Extensão
Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo
Profª Ma. Taiane Aparecida Ribeiro Nepomoceno – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana
Profª Ma. Thatianny Jasmine Castro Martins de Carvalho – Universidade Federal do Piauí
Prof. Me. Tiago Silvio Dedoné – Colégio ECEL Positivo
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
Bibliotecária: Janaina Ramos
Diagramação: Camila Alves de Cremo
Correção: Mariane Aparecida Freitas
Edição de Arte: Luiza Alves Batista
Revisão: Os Autores
Organizadora: Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C262 O caráter sociopolítico e interventivo do serviço social 2 /
Organizadora Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti. – Ponta
Grossa - PR: Atena, 2021.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5706-901-1

DOI 10.22533/at.ed.011211503

1. Serviço Social. I. Cavalcanti, Soraya Araujo Uchoa
(Organizadora). II. Título.

CDD 360

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

www.atenaeditora.com.br

contato@atenaeditora.com.br

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa.

APRESENTAÇÃO

A coletânea “O Caráter Sociopolítico e Interventivo do Serviço Social” está organizada em três volumes, que trazem experiências profissionais interdisciplinares em equipes de distintas regiões do Brasil, sendo apresentadas abordagens de análise de artigos de Revisão, artigos decorrentes de pesquisa – documental, exploratória, entrevistas, bibliográfica – Relatos de Experiência, dentre outros.

No ano de 2011 o Conselho Federal de Serviço Social – CFESS lançou o documento *Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social*, em 2021 uma década depois, reunimos nessa coletânea a complexidade de experiências profissionais permeadas do caráter sociopolítico e interventivo do Serviço Social que refletem concepções e escolhas do cotidiano profissional.

O segundo volume apresenta 24 capítulos e está didaticamente quatro eixos temáticos: Políticas Sociais no Brasil no contexto do Capital que apresenta dois artigos que tratam do aprofundamento do projeto ultraliberal e a exploração na relação capital e trabalho.

O segundo eixo temático coloca em evidência, através de quinze artigos, a temática do Serviço Social na Política de Assistência Social com a atuação em equipe multiprofissional e/ou interdisciplinar em distintos espaços profissionais, na defesa da garantia de direitos, no contexto de controle democrático, Programa Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada, Centro de Referência de Assistência Social, Medida Sócio Educativa, Proteção Social Básica, População em Situação de Rua, e interlocuções com outras políticas setoriais a exemplo SUS e SUAS, atuação frente à Pandemia de Covid-19, dentre outras.

O terceiro eixo temático traz a discussão do Políticas Sociais e Enfrentamento da violência através dos cinco artigos, que tratam da Lei Maria da Penha, Feminicídio, Racismo, Rede de Proteção e Trabalho Intersetorial.

O quarto eixo temático: Serviço Social e Preparação para a Aposentadoria apresenta duas experiências de trabalho com esse público.

Dessa forma, convidamos o leitor a conhecer os artigos, partilhar saberes e experiências nesse processo de eterna descoberta que é a produção e socialização do conhecimento.

Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti

SUMÁRIO

POLÍTICAS SOCIAIS NO BRASIL NO CONTEXTO DO CAPITAL

CAPÍTULO 1..... 1

O APROFUNDAMENTO DO PROJETO ULTRALIBERAL E O SOFRIMENTO COMO INSTRUMENTO DE DOMINAÇÃO

Odair Dias Filho

Edvânia Ângela de Souza

DOI 10.22533/at.ed.0112115031

CAPÍTULO 2..... 16

A VIOLÊNCIA NA RELAÇÃO CAPITAL E TRABALHO: ALGUMAS REFLEXÕES SOBRE O TRABALHO NAS CENTRAIS DE TELEMARKETING

Maricelly Costa Santos

DOI 10.22533/at.ed.0112115032

SERVIÇO SOCIAL E POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

CAPÍTULO 3..... 27

UM ESTUDO SOBRE OS IMPACTOS DAS TENDÊNCIAS CONSERVADORAS NA ATUAÇÃO DAS/OS PROFISSIONAIS DO SERVIÇO SOCIAL NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Edístia Maria Abath Pereira de Oliveira

Catharina Cavalcanti de Melo

DOI 10.22533/at.ed.0112115033

CAPÍTULO 4..... 38

CONTROLE DEMOCRÁTICO E A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL: OS DESAFIOS DA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA NO CONTEXTO ATUAL

Jucileide Ferreira do Nascimento

Heleni Duarte Dantas de Avila

Clícia Carolaine de Jesus Alves

Celina dos Santos Almeida

Cleiton Lima de Oliveira Barbosa

Juliana dos Santos Carmo

Rodrigo Sales Queiroz

DOI 10.22533/at.ed.0112115034

CAPÍTULO 5..... 48

POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL E PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: APONTAMENTOS CRÍTICOS

Haidée de Caez Pedroso Rodrigues

DOI 10.22533/at.ed.0112115035

CAPÍTULO 6..... 60

BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA: UMA ANÁLISE DA IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA BPC NA ESCOLA NO MUNICÍPIO DE COARI, NO INTERIOR DO

AMAZONAS

Cristiane Andrade da Costa
Raimunda Nildes Pinheiro Moreira

DOI 10.22533/at.ed.0112115036

CAPÍTULO 7..... 70

A JUDICIALIZAÇÃO DO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA

Edinilza de Oliveira Toledo
Liliane Capilé Charbel Novais

DOI 10.22533/at.ed.0112115037

CAPÍTULO 8..... 79

OS DESAFIOS DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO MUNICÍPIO DE FORTALEZA: UMA EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL EM UM CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL DE FORTALEZA – CEARÁ

Leiliane Martinz de Oliveira
Márcia Cristina Barros de Oliveira
Luiza de Marillac Bernardo da Rocha Cavalcante

DOI 10.22533/at.ed.0112115038

CAPÍTULO 9..... 90

O SUAS E SUS NA REGIÃO DA AMEPAR E AS DEMANDAS GERENCIAIS PARA O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL

Eliane Christine Santos de Campos
Ana Cláudia Vieira Martins
Silvio Redon
Tihara Keli Maciel Siqueira Mantovani

DOI 10.22533/at.ed.0112115039

CAPÍTULO 10..... 107

MEDIDA SOCIOEDUCATIVA EM MEIO ABERTO E O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL

Karen Coutinho da Silva
Luciana Macedo Duarte
Tháís da Silva Zeca Bastos

DOI 10.22533/at.ed.01121150310

CAPÍTULO 11..... 122

PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA AOS IDOSOS EM TEMPOS DE PANDEMIA COVID 19: EXPERIÊNCIA DE UM CRAS

Marcia Liliane Barboza Kurz
Marisa Ighes Orsolin Morgan

DOI 10.22533/at.ed.01121150311

CAPÍTULO 12..... 133

A ASSISTÊNCIA SOCIAL NA PANDEMIA DO COVID-19: OS DESAFIOS PARA O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA PROTEÇÃO BÁSICA

Karen Coutinho Pereira

Thaís da Silva Zeca Bastos

DOI 10.22533/at.ed.01121150312

CAPÍTULO 13..... 145

A DESPROTEÇÃO SOCIAL EM MOMENTOS DE CRISE E OS NOVOS DESAFIOS PARA A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: A PANDEMIA DA COVID-19 NO MUNICÍPIO DE CHAPECÓ-SC

Fabiane Ribeiro

Hilton de Souza Zeferino

DOI 10.22533/at.ed.01121150313

CAPÍTULO 14..... 156

POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA: CIDADÃOS AINDA INVISÍVEIS E OS DESAFIOS DO SERVIÇO SOCIAL PARA GARANTIA DE DIREITOS

Gisele de Freitas Carvalho

Marcelo Ricardo Prata

DOI 10.22533/at.ed.01121150314

CAPÍTULO 15..... 166

SAÚDE MENTAL, VULNERABILIDADE SOCIAL E CIDADANIA NO BRASIL: DO DIREITO À VIDA À MISTANÁSIA

Bárbara Monique Pereira da Silva Leal

Renata Fernandes de Oliveira

DOI 10.22533/at.ed.01121150315

CAPÍTULO 16..... 176

O TRABALHO COM GRUPO NO SERVIÇO SOCIAL: UMA EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL NO GRUPO DE APOIO AOS PAIS (GAP) DO CENTRO SUVAG DO RIO GRANDE DO NORTE

Gisleane Silva de Araújo

DOI 10.22533/at.ed.01121150316

CAPÍTULO 17..... 188

O CENTRO INTEGRADO DE JUSTIÇA JUVENIL COMO ESPAÇO PRIVILEGIADO DE OPERACIONALIZAÇÃO DO ECA

Ana Margarida Barbosa Santos

Maria Betânia Silva Magalhães

DOI 10.22533/at.ed.01121150317

POLÍTICAS SOCIAIS E ENFRETEAMENTO DA VIOLÊNCIA

CAPÍTULO 18..... 192

VIOLÊNCIA E LEI MARIA DA PENHA: A PERMANÊNCIA DA DOR

Luanna Karolyne de Oliveira Cavalcanti

Carina Felix Bezerra

Kíssia Wendy Silva de Sousa

Maria Gabrielle Chaves Silva

Maria Gabriella Florencio Ferreira

Maria de Medeiros Martins
Marcelle Queiroz de Almeida
Ingrid Raissa Guerra Lins
Eryenne Lorryne Sayanne Silva do Nascimento
Paloma Lima dos Santos
Rafaela Leandro Pereira

DOI 10.22533/at.ed.01121150318

CAPÍTULO 19.....203

FEMINICÍDIO NO ESTADO DO PARÁ E SERVIÇO SOCIAL

Edilcinha de Sousa Cavalcante Magalhães

DOI 10.22533/at.ed.01121150319

CAPÍTULO 20.....215

CULTURA, RELIGIÃO E RACISMO: RETRATOS DA VIOLÊNCIA CONTRA MULHER NA AMAZÔNIA BRASILEIRA

Laryssa Sayury Garcia
Michelle Christina de Souza Matos
Brenda Luana Ribeiro Souza
Lilian Mendes Pereira Barros
Iris Tarcila da Conceição Baia
Solange Silva Souza

DOI 10.22533/at.ed.01121150320

CAPÍTULO 21.....222

VIOLÊNCIA CONTRA MULHER E POLÍTICAS PÚBLICAS: DESAFIOS DO TRABALHO INTERSETORIAL NA PERSPECTIVA DE GARANTIA DE DIREITOS

Ana Joice da Silva Peraro
Marusa Fernandes da Silva
Richardson Cramolichi

DOI 10.22533/at.ed.01121150321

CAPÍTULO 22.....233

REDE DE PROTEÇÃO À MULHER: ROMPENDO COM A VIOLÊNCIA, O SILÊNCIO E A INVISIBILIDADE

Josélia Barroso Queiroz Lima
Kíria Silva Orlandi
Aline Faé Stocco

DOI 10.22533/at.ed.01121150322

SERVIÇO SOCIAL E PREPARAÇÃO PARA A APOSENTADORIA

CAPÍTULO 23.....245

TRILHANDO NOVOS CAMINHOS: REFLEXÃO EM MOMENTOS DE CRISE

Carla Cristina Coelho Augusto Pepe
Thaysa Maria Ribeiro Garcia
Nelson Felix Lima Neto

Joyce Domingues da Silva Oliveira

DOI 10.22533/at.ed.01121150323

CAPÍTULO 24.....	252
PROCESSO DE ENVELHECIMENTO E APOSENTADORIA: PERSPECTIVAS DOS TRABALHADORES DO DEINFRA PARA ESSA NOVA FASE DA VIDA	
Jozadake Petry Fausto Vitorino	
DOI 10.22533/at.ed.01121150324	
SOBRE A ORGANIZADORA.....	277
ÍNDICE REMISSIVO.....	278

CAPÍTULO 2

A VIOLÊNCIA NA RELAÇÃO CAPITAL E TRABALHO: ALGUMAS REFLEXÕES SOBRE O TRABALHO NAS CENTRAIS DE TELEMARKETING

Data de aceite: 01/03/2021

Data de submissão: 18/12/2020

Maricelly Costa Santos

Universidade Federal de Alagoas-UFAL
Maceió-AL

Doutoranda em Serviço Social- PPGSS/UFAL
bolsista CAPES/FAPEAL
<http://lattes.cnpq.br/2444349110688079>

RESUMO: O presente trabalho aborda a violência na relação capital e trabalho nas Centrais de telemarketing, através de uma análise crítica a partir do trabalho enquanto categoria ontológica e de suas características na sociedade capitalista. Considerando isso, através de uma pesquisa bibliográfica, o fenômeno da violência é apresentado na lógica de reprodução do capital desde a acumulação primitiva do capital até a fase do capitalismo monopolista. Posteriormente, aponta-se o capitalismo tardio no Brasil e a forma como o processo de crise estrutural do capital e os seus desdobramentos, como a reestruturação produtiva, a terceirização e a precarização. A análise aqui apresentada, porém, não esgotada, evidenciou alguns elementos sobre a expansão das centrais de telemarketing no mundo e no Brasil, e como as relações de trabalho são permeadas pela violência, expressa nos níveis de exploração, intensificação, precarização e controle da força de trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: Trabalho. Capitalismo. Violência. Telemarketing.

VIOLENCE IN THE RELATIONSHIP BETWEEN CAPITAL AND WORK: CONSIDERATIONS ABOUT WORK IN TELEMARKETING CENTERS

ABSTRACT: The present work approaches the violence in the capital and work relationship in the Telemarketing Centers, through a critical analysis from the work as an ontological category and its characteristics in the capitalist society. Considering this, through a bibliographic research, the phenomenon of violence is presented in the logic of capital reproduction from the primitive accumulation of capital until the phase of monopoly capitalism. Subsequently, late capitalism in Brazil is pointed out, as well as the process of the structural crisis of capital and its consequences, such as productive restructuring, outsourcing and precariousness. The analysis presented here, however, not exhausted, showed some elements about the expansion of telemarketing centers in the world and in Brazil, and how labor relations are permeated by violence, expressed in the levels of exploitation, intensification, insecurity and force control of work.

KEYWORDS: Work. Capitalism. Violence. Telemarketing.

1 | INTRODUÇÃO

A década de 1970 sinalizou a crise do binômio do padrão fordista de produção com as políticas keynesianas. Chegava ao fim um ciclo econômico marcado por uma onda longa expansiva, período de expansão do capital

também conhecido como “anos dourados” do capital.

Porém, a onda longa expansiva do capital começou a dar sinais de esgotamento, através de um quadro crítico como aponta Antunes (2009). Como resposta à crise estrutural do capital, instaura-se uma reestruturação produtiva que traz implicações para relações de produção, baseada num padrão flexível de produção, o Toyotismo. Esse novo padrão traz mudanças na organização do trabalho, promovendo uma maior intensificação do ritmo e novas formas de controle sobre o trabalho, ao se fundamentar num padrão organizacional e tecnologicamente mais avançado, “resultado da introdução da técnica de gestão da força de trabalho própria da fase informacional, bem como da introdução ampliada de computadores no processo produtivo de serviços” (ANTUNES, 2009, 54).

Trata-se de um processo de organização do trabalho, cujo fim é intensificar a exploração da força de trabalho, através da combinação entre o “trabalho polivalente”, “multifuncional”, “qualificado” com as características de uma empresa com estrutura mais horizontalizada (ANTUNES, 2009).

Nessa direção, esses aspectos da reestruturação produtiva têm ampliado o número de empresas terceirizadas que potencializam os processos produtivos de serviços, a exemplo das Centrais de Telemarketing.

As CTAs foram criadas para realizar uma série de serviços anteriormente executados no interior das empresas. Elas concretizam a racionalização do trabalho na medida em que uma única unidade de trabalho atende à totalidade das necessidades de um conjunto de empresas de um mesmo ramo, como as operadoras de telecomunicações, bancos, empresas de cartão de crédito, de viagens, operadoras de televisão a cabo, cobrindo todo o território nacional. (OLIVEIRA, 2009, p. 114)

Com as intensas transformações nas relações de produção e as profundas mudanças ocasionadas pelos novos aparatos microeletrônicos e informacionais, ocorre também a expansão da chamada “indústria de telemarketing” (OLIVEIRA, 2009) notadamente a partir das décadas de 1980 e 1990, cujas estratégias empresariais estão marcadas pelo vetor crescimento do mercado tanto do lado da demanda como da oferta de bens e serviços.

Nesse espaço, a violência se fará presente na relação capital e trabalho à medida que a tecnologia empregada nas CTAs permite monitorar o processo de trabalho, mensurando a produtividade e intensificando o controle do trabalho. “O atendente submete-se à ‘fiscalização eletrônica’ desde a movimentação na PA até o registro da quantidade de atendimentos realizados, o que não é decidido por ele, mas sim pela máquina” (OLIVEIRA, 2009).

2 | TRABALHO, CAPITALISMO E VIOLÊNCIA

A partir do pressuposto do pensamento de Marx, os homens para poderem existir, devem transformar a natureza constantemente, pois essa é uma base ineliminável do

mundo dos homens (LESSA; TONET, 2011). Essa relação entre o homem e a natureza é a base da reprodução social, ainda que a totalidade das *práxis* humanas não se resumam ao trabalho. Ainda que a natureza seja a fonte da riqueza, não há uma subordinação da sociedade a natureza, visto que a natureza está submetida as leis e processos do mundo natural. Entre essas duas dimensões há uma articulação, enquanto que a diferença entre essas tem por fundamento o trabalho.

Sobre o trabalho Marx (2013) afirma que:

O trabalho é, antes de tudo, um processo entre o homem e a natureza, processo este em que o homem, por sua própria ação, medeia, regula e controla seu metabolismo com a natureza. [...] A fim de se apropriar da matéria natural de uma forma útil para sua própria vida, ele põe em movimento as forças naturais pertencentes a sua corporeidade: seus braços e pernas, cabeça e mãos. Agindo sobre a natureza externa e modificando-a por meio desse movimento, ele modifica, ao mesmo tempo, a própria natureza. (p. 255)

Por meio do trabalho, o homem ao transformar a natureza, transforma a si mesmo, produz e altera suas formas de interações humanas e seu modo de ser. Nessa relação entre homem e natureza temos um processo em que ação e resultados são projetados na consciência antes de serem construídos na prática. “É essa capacidade de idear (isto é, de criar ideias) antes de objetivar (isto é, de construir objetiva ou materialmente) que funda, para Marx, a diferença do homem em relação à natureza, a evolução humana (LESSA; TONET, 2011, p. 18).

Ainda sobre o trabalho, Lukács (2013) afirma que:

Somente o trabalho tem, como sua essência ontológica, um claro caráter de transição: ele é, essencialmente, uma inter-relação entre homem (sociedade) e natureza, tanto inorgânica (ferramenta, matéria-prima, objeto de trabalho, etc.) como orgânica, inter-relação que pode figurar em pontos determinados da cadeia a que nos referimos, mas antes de tudo assinala a transição, no homem que trabalha, do ser meramente biológico ao ser social. (p. 44)

Por tanto, é através do trabalho, cuja essência ontológica expressa um caráter de transição, que o homem passa da condição de ser simplesmente biológico para ser social, como já assinalou Marx em sua obra o *Capital*, especialmente no capítulo V, ao tratar dos aspectos centrais do trabalho enquanto categoria fundante do ser social, da sua dimensão comum a todas as formas de sociabilidades humanas. Todavia, ao longo de sua obra, a preocupação fundamental de seus intensos estudos se encontra voltada para analisar a dimensão do trabalho no capitalismo.

Na sociedade burguesa, o trabalho não dispõe de um sentido de liberdade para quem produz a riqueza, no modo de produção capitalista, as relações sociais são regidas pela lógica da mercadoria¹. Se originariamente o trabalho significa para o ser humano a sua

¹ Sobre isso, Marx afirma, logo ao iniciar *O Capital*, que “a riqueza das sociedades em que domina o modo de produção capitalista aparece como uma imensa coleção de mercadorias, e a mercadoria individual como a forma elementar” (MARX, 1988, p. 45)

atividade essencial que o distingue das demais espécies, e se o objeto dessa atividade está subordinado à vontade de sua consciência, a lógica do “trabalho alienado inverte a relação, uma vez que o homem, enquanto um ser lúcido, transforma a sua atividade vital, o seu ser, em simples meio de sua existência” (MARX, 2006, p. 116). Ao transformar o trabalho em um artigo mercantil, este passa a ser medido e quantificado, recebendo do capitalista o mesmo tratamento lógico comercial que ele dá a qualquer outra mercadoria.

É nesse contexto das relações entre capital e trabalho que a violência demonstra seu caráter de potência econômica, enquanto fenômeno presente no processo de reprodução do capital, cuja marca se faz na expropriação dos trabalhadores dos seus meios fundamentais de produção, momento denominado por Marx (1996) de a assim chamada acumulação primitiva, constituindo, portanto, a pré-história do capital e do modo de produção capitalista.

Essa separação do trabalhador dos meios de produção, ocorre mediante uma violência intensa e explícita, que a este impõe a condição de trabalhador “livre”²; tal condição expressa um duplo sentido, “porque não pertencem diretamente aos meios de produção, como os escravos, os servos etc., nem os meios de produção lhes pertencem [...], estando, pelo contrário, livres, soltos e desprovidos deles” (ibidem, p. 340), submissos às determinações violentas do capital.

A violência explícita e brutal³ foi um instrumento de enquadramento dos sujeitos à ordem emergente; portanto, um mecanismo a favor do capital para exercer o controle sobre a força de trabalho e ampliar a extração da mais-valia⁴. Nesse sentido, o desenvolvimento do modo de produção capitalista não apenas em sua fase mercantil, como também na concorrencial, dispôs de outras formas de violência, a exemplo da violência presente no controle sobre o trabalho, legitimada pelo contrato da força de trabalho “livre”. A exploração a que está submetido o trabalhador nesse momento, legitimada pelo *fictio juris* do contrato de venda da força de trabalho, tem nesse último a ocultação da violência presente na

2 Segundo Souza (2013), “essa condição de liberdade define contraditoriamente a exploração do trabalho na sociedade capitalista, o que a distingue das demais sociedades. Isto porque ser livre supõe superar a sujeição bárbara da vida de *outrem*, o que implicaria um padrão de civilidade e autonomia. No entanto, a condição do homem ‘livre’ não se realiza plenamente nessa sociedade, pois a liberdade do trabalhador está restrita apenas à venda da sua força de trabalho no mercado. A liberdade constitui-se desigualmente e está restrita à classe que detém o controle da produção, da propriedade e do trabalho. Essa sociedade, regida pelos princípios da liberdade, tem por base a acumulação primitiva do capital” (p. 223).

3 Surgindo em toda Europa ocidental, no final do século XV e ao longo do século XVI, a legislação sanguinária caracterizou-se como um meio de punir brutalmente, à base do açoite e do derramamento de sangue, os trabalhadores que se recusavam a trabalhar, à medida que descartava aqueles que não serviam para produzir, como os velhos e os incapacitados (MARX, 2013).

4 Em *O Capital*, Marx (1996) apresenta a distinção entre trabalho e força de trabalho: “O trabalho não é senão o uso da força de trabalho, cujo conteúdo consiste nas aptidões físicas e intelectuais do operário. Sendo assim, o salário não paga o valor do trabalho, mas o valor da força de trabalho, cujo uso, no processo produtivo, cria um valor maior do que o contido no salário. O valor de uso da força de trabalho consiste precisamente na capacidade, que lhe é exclusiva, de criar um valor de grandeza superior à sua própria. O dono do capital e empregador do operário se apropria deste sobrevalor ou mais-valia sem retribuição. Mas, embora sem retribuição, a apropriação da mais-valia não viola a lei do valor enquanto lei de troca de equivalentes, uma vez que o salário deve ser o equivalente monetário do valor da força de trabalho. Assim, a relação mercantil entre capital e força de trabalho assume o caráter de troca de equivalentes, ao passo que a criação da mais-valia se efetiva fora dessa relação, no processo de uso produtivo da força de trabalho” (p. 37-8).

expropriação de riqueza produzida, nas formas de disciplina e de hierarquia do controle do capital sobre o trabalho⁵. A mutilação sofrida pelo trabalhador ao ser convertido em trabalhador parcial é consolidada na grande indústria, pois “certa deformação física e espiritual é inseparável mesmo da divisão do trabalho em geral na sociedade” (MARX, 1996, p. 477). Assim, a subsunção real do trabalhador ao capital opera-se com a consolidação dos processos produtivos do capitalismo possibilitados pela Revolução Industrial ao final do século XVIII, cuja violência apresentou-se como um instrumento de controle sobre a força de trabalho, em outras palavras, como uma potência econômica para a lógica de reprodução ampliada do capital.

Em seu curso, o capitalismo ao final do século XIX experimentou profundas transformações econômicas que incidiram diretamente no controle do capital sobre o trabalho. A consolidação dos monopólios acarretou novas propostas de gerenciamento da força de trabalho, através de uma violenta associação entre coerção e controle ideológico, buscando adaptar o trabalho às necessidades do capital.

Sobre a configuração da fase dos monopólios do sistema capitalista, Baran e Sweezy (1978) ressaltam que:

A unidade econômica típica na sociedade capitalista não é a firma pequena que fabrica uma fração desprezível de uma produção homogênea para um mercado anônimo, mas a empresa em grande escala. A esta cabe uma parcela significativa da produção de uma indústria, ou mesmo de várias indústrias, capaz de controlar seus preços, o volume de sua produção e os tipos e volumes dos seus investimentos (p. 15-16).

A consolidação dos monopólios é caracterizada pela produção realizada por grandes empresas em escala ampliada, resultado de processos de concentração e centralização de capital, que formam monopólios industriais no mesmo contexto em que se altera o papel dos bancos⁶. Esse processo de consolidação dos monopólios também promoveu novas propostas de gerenciamento da força de trabalho, mediante a associação entre coerção e controle ideológico para adequar o trabalhador às necessidades de produção capitalista, evidenciando novas formas de violência para moldar o trabalho às necessidades do capital com base na gerência científica, do que são expressões as ideias de Frederick Winslow Taylor.⁷ As propostas de Taylor dispunham de um caráter mais rígido, porquanto considerava “como uma necessidade absoluta para a gerência adequada a imposição ao trabalhador

5 Segundo Souza, ocorre [...] a divisão social de trabalho entre trabalho manual e intelectual, concretizada tecnicamente na decomposição da atividade artesanal em ações particulares, que levaram à mutilação dos trabalhadores mediante uma forma violenta e degradante de trabalho. Ocorre uma perda progressiva das habilidades adquiridas anteriormente pelos trabalhadores e constitui-se a relação de subordinação do trabalho à disciplina e à hierarquia do controle capitalista. O fenômeno da violência adquire contorno diferenciado pela forma de exploração do trabalho excedente, pois é formalmente mascarada na relação contratual ‘livre’ da venda da força de trabalho. Essa sutil relação de trabalho expressa a primeira ação dissimulada de exploração pelo capitalista (2013, p. 224).

6 Cf. Netto e Braz (2008).

7 Taylor teve como foco os fundamentos da organização dos processos de trabalho e do controle sobre ele (BRAVERMAN, 1981).

da maneira rigorosa pela qual o trabalho deve ser executado” (BRAVERMAN, 1981, p. 86).

A violência das formas rígidas de controle sobre o trabalho, presente na gerência científica proposta por Taylor, será empregada através da aplicação de seus métodos na experiência fordista. O sistema de Henry Ford, conhecido como fordismo, ampliou uma série de inovações tecnológicas e organizacionais em curso no início do século XX, a exemplo do taylorismo. Para Pinto (2010, p. 34), “[...] sua principal genialidade consistiu, sobretudo, em ter imaginado a possibilidade de inculcar nos seus contemporâneos a postura de consumidores de massa de produtos padronizados”.

Porém, o esgotamento do padrão de acumulação taylorista-fordista representa uma “expressão fenomênica de um quadro crítico mais complexo” (ANTUNES, 2005, p. 31), o qual é evidência de uma crise estrutural do capital nos anos de 1970, em decorrência da incontornabilidade do sistema de metabolismo do capital, como ressalta Paniago (2012, p.139): “a incontornabilidade é inerente à própria lógica do sistema e foi o preço pago para a universalização do modo de controle sociometabólico do capital” .

A crise estrutural, segundo Mészáros (2011), traz uma novidade histórica expressa em quatro aspectos:

1. Seu *caráter é universal*, em lugar de restrito a uma esfera particular (por exemplo, financeira ou comercial, ou afetando este ou aquele ramo particular de produção, aplicando-se a este e não àquele tipo de trabalho, com sua gama específica de habilidades e graus de produtividade etc.); 2. Seu *alcance* é verdadeiramente *global* (no sentido mais literal e ameaçador do termo), em lugar de limitado a um conjunto particular de países (como foram todas as principais crises do passado); 3. Sua *escala de tempo* é extensa, contínua, se preferir, *permanente*, em lugar de limitada e cíclica, como foram todas as crises anteriores do capital; 4. Em contraste com as erupções e os colapsos mais espetaculares e dramáticos do passado, seu *modo* de se desdobrar poderia ser chamado de *rastejante* [...]. (p. 795-796, grifos do autor).

Assim, a crise estrutural dos anos 1970 teve dimensões tão fortes ao ponto de atingir intensamente a economia das principais potências mundiais, bem como desestruturar vários países periféricos, tornando-os mais dependentes dos países capitalistas avançados. Nesse contexto inicia-se um processo de reestruturação produtiva que adota um método flexível de produção e acumulação, associado a ideias fordistas.

A nova forma de organização da produção, baseada em métodos flexíveis, foi implantada gradativamente entre as décadas de 1950 a 1970, na fábrica Toyota, no Japão.⁸ O modelo toyotista busca a racionalização do processo de trabalho baseado na fábrica mínima; ao delegar mais de uma função a um só operário, tem-se como finalidade reduzir custos, com um efetivo mínimo. O objetivo não é diminuir a jornada de trabalho, mas sim

⁸ Este modelo de produção foi idealizado pelo engenheiro Taiichi Ohno, sendo originariamente denominado de toyotismo ou ohnismo. As empresas japonesas tinham de ser tão competitivas quanto as norte-americanas, sob pena de desaparecerem do mercado; ademais, o Japão buscou aplicar o método fordista, levando em consideração a particularidade do país: não o copiou, mas o adequou à realidade local, dando origem assim ao modelo de produção toyotista (GOUNET, 1999).

tornar o trabalhador polivalente e reduzir o número de funcionários. Agora, o que cinco operários faziam, um só faz, numa violenta intensificação da exploração do capital sobre o trabalho (GOUNET, 1999).

Os trabalhadores das médias e pequenas empresas possuem níveis salariais diferentes, assim como formas de contratação e qualificação diferentes dos demais. Além da violenta intensificação da exploração do trabalho, outras formas de violência presentes na relação capital e trabalho também se apresentam, como os vínculos precários e instáveis, que se dão através da subcontratação. No toyotismo há uma rede de subcontratação diferenciada, também denominada de terceirização, que fica a cargo das pequenas e médias empresas, as quais comportam todos os tipos de prestação de serviços (SOUZA, 2011).

3 I A VIOLÊNCIA NAS RELAÇÕES DE TRABALHO NAS CENTRAIS DE TELEMARKETING: BREVES CONSIDERAÇÕES

Se os países do capitalismo central, vivenciavam o processo de reestruturação produtiva no contexto dos anos 70, no Brasil isso ocorreu a partir dos anos 1990. Esse fato se dá porque o capitalismo brasileiro tem um desenvolvimento hipertardio, ao longo do século XX, mediante um processo de acumulação industrial a partir do getulismo. De corte estatal e feição nacionalista, a industrialização brasileira, somente deslançou a partir da década de 1930, com significativo salto nos anos 50 no governo de Juscelino Kubitschek e posteriormente a partir do golpe de 1964, com a aceleração da industrialização e a internacionalização do Brasil. (ANTUNES, 2006).

No fim da ditadura militar e durante o período Sarney, o Brasil ainda se encontrava relativamente distante do processo de reestruturação produtiva do capital e do projeto neoliberal, em curso acentuado nos países centrais, mas já se faziam sentir os primeiros influxos da nova divisão internacional do trabalho. A nossa singularidade começava a ser afetada pelos emergentes traços universais do sistema global do capital, redesenhando uma particularidade brasileira que pouco a pouco foi se diferenciando da anterior, inicialmente em alguns aspectos e, posteriormente, em muitos dos seus traços essenciais (ANTUNES, 2006, p.17)

Embora o processo de reestruturação produtiva estivesse ainda distante, nos anos 1980 já se observavam os primeiros impulsos desse processo, quando empresas começaram a adotar de modo restrito, “novos padrões organizacionais e tecnológicos, novas formas de organização social do trabalho”. (ANTUNES, 2006, p.17).

Porém, foi nos anos 1990 que a reestruturação produtiva do capital começou a se desenvolver no Brasil, “[...] por meio da implantação de vários receituários oriundos da acumulação flexível e do ideário japonês, com a intensificação da *lean production*, dos sistemas *just-in-time* e *kanban*, do processo de qualidade total, das formas de subcontratação e de terceirização da força de trabalho”. (ANTUNES, 2006, p.18, grifos do autor).

Na dinâmica da acumulação flexível instituída, Antunes e Druck (2014) afirmam que o processo de precarização social do trabalho⁹ torna-se centro das transformações produtivas do capitalismo em suas várias dimensões, a exemplo da terceirização.

[...] o crescimento e a difusão da terceirização a reafirmam como uma modalidade de gestão, organização e controle do trabalho num ambiente comandado pela lógica da acumulação financeira que, no âmbito do processo, das condições e do mercado de trabalho, exige total flexibilidade em todos os níveis; ela institui um novo tipo de precarização que passa a dirigir a relação capital-trabalho em todas as suas dimensões. (ANTUNES; DRUCK, 2014, p. 16).

Assim, a terceirização apresenta-se como uma forma de precarização que assume centralidade na estratégia patronal, já que suas diversas modalidades concretizam contratos, ou formas de compra e venda da força de trabalho, em que as relações sociais entre capital e trabalho são disfarçadas ou travestidas de relações interempresas/instituições, com contratos por tempo determinando, flexíveis, de acordo com os ritmos das empresas contratantes (ANTUNES; DRUCK, 2014).

Nessa perspectiva, a tendência à terceirização, ganha significativo espaço nas empresas de prestação de serviços, a exemplo das Centrais de Telemarketing (ou Teleatividades), cujo crescimento se insere num período de mundialização do capital e corresponde a uma forte disposição de externalização da relação de serviços, expressa pelas empresas em todo o mundo ao longo dos anos 1980 e 1990 (BRAGA, 2009), embora as primeiras centrais datem dos anos 1960 como afirma Venco (2009):

As primeiras centrais surgiram, nos anos 1960, como simples escritórios de recebimento de reclamações, cujos trabalhadores possuíam limitada quantidade de informações para exercer sua atividade. Na década de 1990, apoiadas por uma tecnologia mais avançada, as Centrais de Teleatividades mudaram sua vocação para tornarem-se, para muitas empresas, verdadeiros núcleos de comunicações e de serviços de verificação de satisfação, de “fidelização” do cliente, de conquista de novos consumidores e de racionalização do fluxo telefônico. Atualmente, elas associam as antigas técnicas de distribuição de chamadas – mas, distribuindo-as a vários pontos geográficos – a robustos sistemas de informação e núcleos de comercialização, negociação e venda (VENCO, 2009, p. 154).

É então a partir dos anos 80 e 90 que esse setor cresce apoiado no incremento tecnológico de cunho informacional. Embora seja um setor que vem apresentando crescimento (VENCO, 2009), comparado a outros países como Estados Unidos, Alemanha,

9 Druck (2016) apresenta um conjunto de indicadores e dimensões da precarização social do trabalho. São eles: 1) as formas de mercantilização da força de trabalho (o mercado de trabalho); 2) os padrões de gestão e organização do trabalho; 3) as condições de (in) segurança e saúde no trabalho; 4) o isolamento e a perda de enraizamento e de vínculos resultantes da descartabilidade, da desvalorização e da discriminação, afetando decisivamente a solidariedade de classe; 5) o enfraquecimento da organização sindical e das formas de luta e representação dos trabalhadores; e por fim, 6) a ‘crise’ do direito do trabalho motivado pela ofensiva patronal, que questiona a sua tradição e existência, expressa hoje nos ataques à Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). (DRUCK, 2016, p. 17).

França e Reino Unido, o Brasil dispõe do menor número de Centrais de Telemarketing. Porém, as empresas no Brasil possuem o maior número de trabalhadores, em média, “1103 por corporação, contra 289 nos EUA e 172 na Alemanha, a qual tem índices próximos a 300, quando se considera especificamente as empresas terceirizadas” (VENCO, 2009, p.154).

Ainda que com tal disparidade dos números entre esses países, todos vivenciaram uma expansão desse setor. O Reino Unido, por exemplo, registrou um crescimento de 250% e a Alemanha de 100%, em dez e sete anos, respectivamente. Com isso, houve também a geração de empregos nesse segmento: trabalham nele 2,5% da população ocupada na Europa e 3% na dos EUA. No Brasil até 2007 contava-se com praticamente 2% da população economicamente ativa com escolaridade equivalente ao ensino superior incompleto (VENCO, 2009).

Antunes (2006) ressalta que a expansão das Centrais de Telemarketing amplia a oferta de empregos, porém predominantemente em condições de “jornadas parciais, de seis horas diárias, cujas atividades são marcadas pela acentuada intensificação dos ritmos e pelo aumento da exploração da força de trabalho.” (p. 24), submetidos ainda a violência das condições e do controle do trabalho, pois:

Para realizar essa jornada diária, os teleoperadores, sempre com seu *headset* (fone de ouvido), ficam quase todo o tempo de trabalho sentados, colados no visor do microcomputador e no teclado, sob rígida vigilância dos supervisores, que exigem sempre maior produtividade e controlam o tempo médio de atendimento dos trabalhadores. (ANTUNES, 2006, p.24).

Sob uma violenta condição de rigidez e controle do trabalho, esses trabalhadores têm seu trabalho regulado pela pressão do fluxo informacional, como também nos apresenta Braga (2009):

O trabalho do teleoperador é fundamentalmente regulado pela pressão do fluxo informacional, arruinado pela rotinização da comunicação e subordinado a um rígido *script* (roteiro), cujo objetivo central consiste em aumentar a eficácia comercial associada à redução do tempo de conexão, tendo em vista a multiplicação das chamadas por hora trabalhada. Assim, a autonomia do teleoperador é significativamente reduzida enquanto os supervisores escutam as comunicações para assegurar a obediência ao *script*. (p. 71).

Nesse sentido, em virtude de uma pressão posta pelo fluxo informacional, o trabalho nas Centrais de Telemarketing dispõe de uma regulação tecnológica centralizada no regime de mobilização da força de trabalho, que com uma base técnica permite que a empresa fixe os ritmos de produtividade por meio de procedimentos que degradam as condições de trabalho do teleoperador, por exemplo, com a intensificação dos ritmos e o aumento do controle pelos supervisores e coordenadores que contribui com o coroamento desse processo.

Do ponto de vista das características gerais do trabalho desenvolvido pelos

trabalhadores nas Centrais de Telemarketing, a exemplo dos operadores destacam-se:

a) as operações de teleatividades são realizadas 24 horas por dia; b) na medida em que essa disponibilidade encontra-se associada a condições difíceis de trabalho, temos como resultado uma forte intermitência; c) o trabalho submete-se agudamente ao fluxo informacional: ao final de uma chamada, sucede a seguinte, seja automaticamente (em intervalos de 0 a 20 segundos, dependendo do tipo de operação), seja manualmente, após um máximo de dois ou três sonidos. (BRAGA, 2009, p. 70).

Portanto, a organização e gestão do processo de trabalho nas Centrais de Telemarketing são realizadas mediante a coerção e controle do fluxo informacional, vista por exemplo, segundo Braga (2009) no trabalho realizado pelo supervisor que controla o trabalho de quinze ou vinte teleoperadores, cujo mesmo “explica-se pela necessidade de controlar ao máximo os trabalhadores, impedindo que relaxem, mas, sobretudo, que abandonem o fluxo informacional” (p. 71). Os objetivos são claros: “multiplicar as operações e diminuir seus custos por meio da redução do estatuto da comunicação à condição de pura instrumentalidade (ibidem).

4 | CONCLUSÃO

De acordo com alguns elementos apontados no decorrer desse trabalho, como já sinalizado não conclusos, o contexto constituído a partir da reestruturação produtiva dispôs para relação capital e trabalho a potencialização da violência.

As intensas transformações nas relações de produção e as profundas mudanças ocasionadas pelos novos aparatos microeletrônicos e informacionais, ocorre também a expansão da chamada “indústria de telemarketing”, as quais se expandem pelo mundo, num processo de terceirização próprio das novas configurações capitalista.

Assim, atuando na lógica de reprodução do capital a violência apresenta-se na relação capital e trabalho estabelecida nas Centrais de telemarketing, expressando-se nas condições de trabalho precarizadas, nas formas de controle e fiscalização a que é submetido o trabalhador durante o processo de trabalho.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho**: Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo Editorial, 2005.

_____. A era da informatização e a época da informalização: riqueza e miséria do trabalho no Brasil In: **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil**. Boitempo. São Paulo, 2006.

_____; DRUCK, Graça. A epidemia da terceirização In: **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil III**. Boitempo. São Paulo, 2014.

BARAN, Paul A. ; SWEEZY, Paul M. **Capitalismo Monopolista**: ensaio sobre a ordem econômica e social americana. 3ª ed. Zahar Editores, Rio de Janeiro, 1978.

BRAGA, Ruy. A vingança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo. In: **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 59- 88..

DRUCK, Graça. A terceirização na Saúde Pública: formas diversas de precarização do trabalho. **Revista Trabalho, Educação e Saúde**. Rio de Janeiro, v.14,supl.1,p.15-43, 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-7746-sol00023>

GOUNET, Thomas. **Fordismo e Toyotismo na civilização do automóvel**. Tradução Bernardo Joffili. Boitempo, São Paulo, 1999.

LESSA, Sergio; TONET, Ivo. **Introdução à filosofia de Marx**. São Paulo: Expressão Popular, 2011.

LUKÁCS, György. **Para uma ontologia do ser social II**. Boitempo, São Paulo, 2013.

MARX, Karl. **O Capital** – Crítica da Economia Política. Livro primeiro, tomo 1. São Paulo: Nova Cultural, 1988.

_____. **O Capital** – Crítica da Economia Política. Livro primeiro. São Paulo: Boitempo, 2013.

_____, ENGELS, F. **A ideologia Alemã**. São Paulo: Martin Claret, 2006.

MÉSZÁROS, István. **Para Além do Capital**. Boitemp. São Paulo, 2011.

SOUZA, Reivan. Violência, controle e trabalho: relação inexorável ao desenvolvimento da produção da riqueza nas sociedades de classe? In: **O Social em Perspectiva**: Políticas, Trabalho, Serviço Social. Edufal, Maceió, 2013.

PANIAGO, M. Cristina Soares. **Mészáros e a incontornabilidade do capital**. Instituto Lukács. São Paulo, 2012.

OLIVEIRA, Sirlei M. Os Trabalhadores das Centrais de Teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração. In: **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 113-135.

PINTO, Geraldo Augusto. **A Organização do Trabalho no Século 20**: Taylorismo, Fordismo e Toyotismo. 2ª ed. Expressão Popular. São Paulo, 2010.

VENCO, Selma. Centrais de Teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores? In: **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 153-171.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Aposentadoria 51, 53, 77, 148, 166, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276

Assistente social 34, 35, 36, 57, 59, 65, 83, 90, 91, 92, 93, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 115, 116, 118, 119, 120, 123, 124, 125, 128, 130, 132, 133, 137, 142, 144, 156, 158, 164, 176, 177, 178, 179, 180, 182, 183, 184, 185, 186, 201, 211, 212, 213, 220, 249, 254, 256, 275, 276

Ato infracional 113, 114, 115, 188, 189, 191

B

Benefício de prestação continuada (BPC) 63, 84, 141

C

Cadastro único 84, 87, 138, 140, 154, 172

Capitalismo monopolista 16, 26, 28, 106, 109

Centro de referência especializado da assistência social (CREAS) 108

Código de ética profissional 142

Conselhos de assistência social 38, 39, 41, 43, 47

Coronavírus 133, 134, 138, 139, 145, 148, 152, 154

Covid-19 122, 127, 128, 129, 130, 131, 133, 134, 142, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 151, 152, 153, 154, 250

D

Desigualdade social 56, 77, 94, 100, 136, 141, 163, 166, 217, 242

Direitos humanos 2, 13, 35, 61, 64, 66, 79, 82, 89, 119, 157, 167, 174, 187, 190, 194, 195, 196, 201, 228, 234, 256

Direitos sociais 3, 13, 30, 31, 33, 36, 40, 50, 54, 55, 61, 72, 73, 77, 80, 81, 82, 85, 87, 88, 94, 106, 109, 120, 121, 123, 124, 130, 131, 137, 147, 150, 165, 211, 223, 231, 238, 241, 254, 277

E

Envelhecimento 122, 123, 125, 126, 127, 129, 130, 131, 132, 247, 250, 251, 252, 253, 255, 256, 257, 258, 272, 273, 276

Espaço sócio ocupacional 115

Estágio curricular obrigatório 253

F

Feminicídio 193, 196, 197, 198, 199, 200, 203, 204, 205, 206, 211, 213, 214, 216, 223, 226

G

Grupos de convivência 122, 123, 125, 127

I

Idoso 45, 63, 68, 71, 76, 80, 82, 83, 84, 122, 123, 124, 125, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 141, 172, 247, 255, 257, 270, 274, 275

Índice de desenvolvimento humano (IDH) 84, 100

Invisibilidade 150, 233, 235, 243

J

Judicialização 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 78

L

Lei Maria da Penha 192, 193, 194, 195, 199, 200, 201, 204, 205, 213, 215, 216, 218, 219, 221, 223, 225, 226, 228, 232, 238, 239

Lei orgânica da assistência social (LOAS) 42, 52, 63, 80, 84, 124, 175

M

Marx 3, 8, 15, 17, 18, 19, 20, 26, 34, 37, 49, 58, 77, 78, 109, 120, 183, 232

Marxismo 6, 31

Medidas protetivas 113, 148, 150, 219, 226, 228, 238, 239

Mínimos sociais 95, 114, 150, 152, 167, 168, 169, 170, 174, 175

Movimento de reconceituação 29, 110, 183

P

Política de assistência social 27, 29, 33, 34, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 48, 49, 54, 55, 62, 63, 65, 70, 72, 78, 79, 80, 81, 82, 86, 87, 88, 104, 114, 116, 124, 134, 135, 137, 138, 140, 142, 143, 145, 151, 211, 230

Política nacional de assistência social (PNAS) 41, 68, 81, 150

Políticas públicas 2, 3, 5, 11, 12, 30, 60, 63, 64, 65, 68, 73, 77, 78, 80, 81, 91, 94, 98, 100, 104, 105, 114, 123, 125, 127, 130, 134, 142, 150, 152, 153, 156, 158, 162, 163, 178, 193, 196, 198, 201, 203, 205, 209, 211, 214, 219, 222, 223, 224, 225, 227, 228, 229, 231, 235, 241, 243, 244, 247, 252, 255, 256

Políticas sociais 1, 12, 27, 30, 36, 37, 39, 40, 44, 46, 47, 48, 49, 52, 53, 54, 56, 57, 70, 71, 75, 77, 85, 91, 92, 93, 96, 100, 104, 105, 106, 108, 111, 120, 145, 154, 158, 163, 166, 212, 213, 234

População em situação de rua 102, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165

Programa bolsa família 48, 54, 55, 58, 138, 140, 154

Projeto de extensão 233, 234, 235, 237, 238, 242, 277

Proteção social básica 63, 79, 81, 82, 101, 102, 114, 122, 125, 127, 129, 131, 133, 134, 137, 138, 154, 172, 173, 230

Q

Questão social 8, 28, 29, 30, 36, 48, 49, 50, 51, 53, 57, 71, 77, 78, 80, 89, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 116, 120, 121, 126, 137, 138, 156, 157, 158, 159, 161, 162, 163, 165, 171, 182, 184, 187, 200, 212, 220

R

Racismo 2, 215, 216, 217

Redemocratização 46, 166, 235

Reestruturação produtiva 16, 17, 21, 22, 25, 53

S

Saúde do trabalhador 3, 14, 95, 245, 246, 249, 251

Saúde mental 12, 128, 139, 154, 164, 166, 171, 277

Seguridade social 3, 30, 40, 43, 52, 59, 62, 63, 70, 71, 76, 80, 81, 87, 95, 104, 124, 134, 135, 137, 138, 143, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 153, 154, 155, 167, 170, 171, 229, 247

Serviço de proteção e atendimento integral à família (PAIF) 81, 138

Serviço social 1, 16, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 36, 37, 47, 48, 49, 57, 58, 59, 69, 89, 92, 93, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 115, 116, 117, 120, 121, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 137, 139, 143, 156, 157, 163, 164, 165, 174, 175, 176, 177, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 201, 203, 211, 212, 213, 214, 216, 219, 245, 248, 249, 250, 251, 253, 256, 274, 275, 276, 277

Sistema único de assistência social - SUAS 124

Sofrimento do trabalhador 4

T

Totalitarismo 3

V

Vínculos familiares 81, 125, 127, 150, 158, 159, 162, 163

Violência 4, 8, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 83, 100, 112, 113, 114, 126, 157, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244

Violência contra a mulher 193, 195, 197, 198, 199, 209, 211, 212, 214, 215, 216, 217, 218, 221, 223, 224, 226, 227, 231, 235

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

@atenaeditora 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 



O Caráter Sociopolítico e Interventivo do Serviço Social 2

 **Atena**
Editora

Ano 2021

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

@atenaeditora 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 



O Caráter Sociopolítico e Interventivo do Serviço Social 2

 **Atena**
Editora

Ano 2021