



**Jéssica de Oliveira Silva das Neves**

**O trabalho do Serviço Social da Infraero no  
contexto da pandemia do Covid-19**

**Dissertação de Mestrado**

Dissertação apresentada como requisito parcial para  
obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-  
Graduação em Serviço Social do Departamento de  
Serviço Social da PUC-Rio.

Orientadora: Profa. Márcia Regina Botão Gomes

Rio de Janeiro  
Setembro de 2022



**Jéssica de Oliveira Silva das Neves**

**O trabalho do Serviço Social da Infraero no  
contexto da pandemia do Covid-19**

Dissertação apresentada como requisito parcial para  
obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-  
Graduação em Serviço Social da PUC-Rio. Aprovada  
pela Comissão Examinadora abaixo.

**Profa. Márcia Regina Botão Gomes**

Orientadora  
Departamento de Serviço Social - PUC-Rio

**Profa. Ana Elizabeth Lole dos Santos**

Departamento de Serviço Social - PUC-Rio

**Profa. Aurea Cristina Santos Dias**

UFF

Rio de Janeiro, 16 de setembro de 2022

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem a autorização da universidade, da autora e do orientador.

### **Jéssica de Oliveira Silva das Neves**

Graduou-se em Serviço Social pela Universidade Federal Fluminense em 2009. Foi residente em Serviço Social no Hospital Universitário Pedro Ernesto (HUPE-UERJ), entre 2010 e abril de 2011, onde atuou no Programa de Saúde da Mulher. Desde o ano de 2011 atua como Assistente Social na Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO), realizando atendimentos sociais aos empregados e seus dependentes. Desde o mês de junho de 2022, está cedida à Empresa NAV Brasil Serviços de Navegação Aérea, onde realiza atendimentos sociais aos empregados e atua em programas em conjunto com a medicina do trabalho. Tem experiência na área de Serviço Social, com ênfase na temática Mundo do Trabalho.

#### Ficha Catalográfica

Neves, Jéssica de Oliveira Silva das

O trabalho do Serviço Social da Infraero no contexto da pandemia da Covid-19 / Jéssica de Oliveira Silva das Neves; orientadora: Márcia Regina Botão Gomes. – 2022.

137 f. : il. color. ; 30 cm

Dissertação (mestrado)—Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Serviço Social, 2022.

Inclui bibliografia.

1. Serviço Social – Teses. 2. Serviço Social em Empresas. 3. Reestruturação Produtiva. 4. Privatizações. 5. Pandemia. I. Gomes, Marcia Regina Botão. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Serviço Social. III. Título.

Dedico este trabalho ao meu pai, que foi minha maior inspiração de vida para  
passar em um concurso público.

## Agradecimentos

Agradeço primeiramente a Deus por me dar forças durante esses dois anos e 6 meses tão desafiadores, onde além de cursar o mestrado, me deparei com uma pandemia que desorganizou minha rotina, meu tempo e minha vida. Vários foram os momentos em que pensei em desistir, porém a graça e misericórdia de Deus me resgataram, me fizeram retornar à minha fé e recordar que a conclusão do mestrado era um sonho difícil, porém possível graças ao Senhor!

Agradeço à minha comunidade, Divina Luz, pelo resgate espiritual que me proporcionou a tão pouco tempo, porém tão fundamental para que eu voltasse a sonhar e perseverar com meus estudos, por mais difícil que fosse o momento.

Agradeço ao CNPQ e à PUC-Rio por tornarem possíveis a realização desta dissertação.

Agradeço também a minha filha, não humana, Lisa, que foi meu principal apoio emocional durante a pandemia, e me faz sentir o amor de Deus no meu dia a dia só com o seu olhar. Os seres humanos ainda tem muito o que aprender com os animais, o significado de “estou ao seu lado” veio dela a todo momento, que me fortalecia nos momentos mais difíceis.

Agradeço ainda a todas as Assistentes Sociais, que aceitaram contribuir para as entrevistas e embarcaram comigo neste desafio. Sem vocês este trabalho não seria possível!

Agradeço às minhas companheiras do curso de mestrado, que fizeram esta jornada se tornar mais leve, em meio ao turbilhão de emoções que vivenciamos. Gratidão a todas que ouviram meus desabafos com paciência e afeto.

Agradeço ainda aos meus familiares, em especial meus pais e esposo, que me apoiaram e compreenderam todas as minhas ausências, principalmente na reta final, onde várias renúncias foram fundamentais para que conseguisse concluir meu trabalho.

Agradeço a banca examinadora pelo aceite do convite, pelas contribuições durante a banca de qualificação, que foi uma verdadeira aula, e me fez ter um olhar diferenciado sobre o meu objeto.

Agradeço a minha orientadora, Márcia Botão, pela paciência, os “puxões de orelha” e todas as contribuições durante o curso de mestrado.

O presente trabalho foi realizado com o apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior- Brasil (CAPES)- Código de Financiamento 001.

## Resumo

Neves, Jéssica de Oliveira Silva das; Gomes, Márcia Regina Botão. **O trabalho do Serviço Social da Infraero no contexto da pandemia do Covid-19.** Rio de Janeiro, 2022, 137p. Dissertação de Mestrado - Departamento de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Esta dissertação tem o objetivo analisar o trabalho do Serviço Social na Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO) no contexto da pandemia do Covid-19. Na pesquisa realizada, foram analisadas as mudanças ocorridas na empresa mediante sua reestruturação, com a concessão dos aeroportos à iniciativa privada, movimento iniciado em 2011. Um segundo momento foi destinado às mudanças ocorridas em função da pandemia do Covid-19, em 2020, que torna ainda mais precária as condições de vida dos sujeitos envolvidos. O resultado da pesquisa bibliográfica e empírica que teve por base 09 entrevistas semiestruturadas às profissionais que integraram a equipe de Serviço Social da empresa Infraero, evidenciaram que o cenário pandêmico foi apenas um fator agravante do contexto de perda de direitos e precarização das condições de trabalho e de vida, tanto dos sujeitos atendidos pela equipe de Serviço Social, quanto pela própria categoria, que ao longo da minha trajetória no curso de mestrado foi drasticamente reduzida, culminando na redistribuição de várias integrantes da equipe, às vésperas da conclusão do curso de mestrado.

## Palavras-chave

Serviço Social em Empresas; Reestruturação Produtiva; Privatizações; Pandemia.

## Abstract

Neves, Jéssica de Oliveira Silva das; Gomes, Márcia Regina Botão (Advisor). **The work of Infraero's Social Service in the context of the Covid-19 pandemic.** Rio de Janeiro, 2022, 137p. Dissertação de Mestrado - Departamento de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This dissertation aims to analyze the work of the Social Service at the Brazilian Airport Infrastructure Company (INFRAERO) in the context of the Covid-19 pandemic. In the research carried out, the changes that occurred in the company through its restructuring, with the concession of airports to the private sector, a movement that started in 2011. Were analyzed makes the living conditions of the subjects involved even more precarious. The result of the bibliographic and empirical research, which was based on 09 semi-structured interviews with professionals who were part of the Social Service team of the company Infraero, showed that the pandemic scenario was only an aggravating factor in the context of loss of rights and precariousness of working conditions and of life, both of the subjects assisted by the Social Work team, and by the category itself, which throughout my trajectory in the master's course was drastically reduced, culminating in the redistribution of several team members, on the eve of the conclusion of the master's course.

## Keywords

Social Service in Companies; Productive Restructuring; Privatizations; Pandemic.



## Sumário

Introdução	12
1. Transformações do trabalho no século XXI	18
1.1. Notas preliminares sobre as mudanças do trabalho a partir da década de 1990 no Brasil	18
1.2. O capitalismo de plataformas e a ameaça aos postos de trabalho formais	25
1.3. O Serviço Social e incidências das transformações do trabalho na profissão	30
2. O Serviço Social na Infraero: O campo e seus desafios	37
2.1. A Infraero no Brasil: Do primeiro <i>check in</i> à última chamada	37
2.2. As concessões aeroportuárias e mudanças na estrutura da rede Infraero	51
2.3. A trajetória do Serviço Social na Infraero: Uma análise acerca das requisições institucionais	61
2.3.1- O Serviço Social na Infraero de 2005 a 2011	62
2.3.2- O Serviço Social na Infraero de 2011 a 2019	64
2.3.3- O Serviço Social na Infraero a partir de 2020	82
2.4- Uma nova turbulência à vista: A Pandemia do Covid-19	91

3. Considerações sobre a atuação das Assistentes Sociais da Infraero no contexto da Pandemia do Covid-19	97
3.1. Perfil das Assistentes Sociais entrevistadas	100
3.2. Trabalho na Infraero, projetos de intervenção e sujeitos atendidos	109
3.3. Demandas dos usuários e suas modificações após as concessões dos aeroportos e pandemia	113
3.4. Mudanças no cotidiano profissional após a implementação do home office	117
3.5. Reflexões acerca dos resultados da pesquisa	121
4. Considerações finais	126
5. Referências bibliográficas	131

## **Lista de gráficos e tabelas**

Quadro 1- Atribuições da Empresa Infraero

Quadro 2- Evolução da Infraero

Quadro 3- Histórico das concessões dos Aeroportos

Quadro 4- Subsídio do plano de saúde (Empregados Ativos)

Quadro 5- Subsídio do plano de saúde (Empregados desligados em virtude de aposentadoria e seus dependentes, exceto pai/mãe)

Quadro 6- Subsídio do plano de saúde (Pai/Mãe dependentes de empregados)

Quadro 7- Simulação de caso real

Tabela 1- Perfil das Assistentes Sociais entrevistadas- Sexo

Tabela 2- Perfil das Assistentes Sociais entrevistadas- Faixa etária

Tabela 3- Perfil das Assistentes Sociais entrevistadas- Raça

Tabela 4- Perfil das Assistentes Sociais entrevistadas- Ano e local de formação

Tabela 5- Perfil das Assistentes Sociais entrevistadas- Formação continuada

Tabela 6- Perfil das Assistentes Sociais entrevistadas- Situação no momento da entrevista

Tabela 7- Perfil das Assistentes Sociais entrevistadas- Composição familiar

Tabela 8- Perfil das Assistentes Sociais entrevistadas- Presença de filhos

Tabela 9- Perfil das Assistentes Sociais entrevistadas- Responsabilidade com entes queridos

Tabela 10- Perfil das Assistentes Sociais entrevistadas- Contaminação por Covid- 19

## Introdução

Esta dissertação, apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio), vincula-se à linha de pesquisa Trabalho, Sujeitos Coletivos e Política Social. O objetivo geral foi realizar a análise da atuação profissional da equipe de Serviço Social da Infraero, em um contexto de desmonte da Empresa em virtude da concessão dos aeroportos da rede Infraero, somado à pandemia do SARS-CoV-2, popularmente conhecida como Covid-19, que alterou ainda mais a dinâmica das relações trabalhistas, afetando não só os trabalhadores da Infraero, mas todo conjunto da classe trabalhadora.

O ponto de partida desta dissertação é baseado em minha experiência profissional, no cargo de Assistente Social da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO), onde fui admitida em 11/05/2011, via concurso público. Embora não se limite a minha situação particular, torna-se inevitável mencionar, o que o meu ingresso nesse trabalho significou pra mim e motivou o aprofundamento da análise dessa realidade.

Para compreender a situação dos trabalhadores da Infraero e iniciar a discussão que será realizada, criei uma pequena narrativa como analogia: Imagine que um grupo de pessoas comprou passagens para morar em uma bela praia do Nordeste brasileiro, esse grupo buscava calma, investiram seus recursos para comprar estas passagens e queriam tranquilidade. Estavam cientes que não existe uma moradia perfeita, mas criaram a expectativa de ter estabilidade e “criar raízes” neste local. Entraram no avião, por ser uma viagem longa e tão sonhada criaram laços afetivos, amizades onde podiam compartilhar suas expectativas na nova casa.

No meio do percurso, a aeromoça avisa aos passageiros que tudo será diferente do combinado: Eles não irão para a praia, na realidade cada um irá

desembarcar em um destino diferente, e o destino é desconhecido! Só saberão alguns minutos antes do desembarque. Esses passageiros ficam extremamente frustrados! Onde estão nossos direitos? Alguns se perguntam...O novo destino não é um lugar ruim, mas é desconhecido, não tem semelhanças com as expectativas criadas. Os laços afetivos também serão rompidos bruscamente. Essas mudanças trazem consequências à todos os passageiros, a grande maioria relata sentimentos de luto e tristeza, já o comandante e aeromoças, repetem a todo momento: “Escolham um novo destino dentre essas opções que vamos dar a vocês, não vamos garantir quanto tempo vocês ficarão por lá, mas façam suas escolhas e aceitem as mudanças da vida que é o melhor a se fazer!”

Nessa dissertação serão desenvolvidas análises dessa “viagem” onde os trabalhadores da Infraero “embarcaram”, sendo que a previsibilidade e segurança se tornaram ilusórios, após o início das concessões dos aeroportos.

Os processos de reestruturação produtiva e também de privatizações instaurados no Brasil a partir da década de 1990 e nunca eliminados em nossa sociedade, tem sido acompanhados pela redução ou eliminação completa de direitos trabalhistas, mesmo nos governos considerados mais progressistas, como foi o caso dos governos do PT. No caso da Infraero esse processo se iniciou em 2011 com a concessão do Aeroporto de Natal (RN).

A minha expectativa ao ingressar no curso de mestrado da PUC-Rio, era pesquisar o trabalho das Assistentes Sociais, a partir da retomada das concessões de ativos no governo atual. Contudo, entre o meu processo seletivo e o ingresso efetivo nesta universidade, o mundo foi acometido pela Pandemia do SARS-CoV- 2 inicialmente pelos cientistas da área da saúde de novo Corona Vírus. O que me fez incluir este recorte histórico na pesquisa, pois esse desafio global, impactou toda dinâmica societária. No caso da classe trabalhadora, os impactos foram ainda maiores, sobretudo, para aqueles mais que possuem vínculo de contratação frágeis ou integram o conjunto de trabalhadores informais. Isso inclui a categoria de assistentes sociais.

A crise pandêmica, de caráter global, iniciou-se a partir de março de 2020 data em que a Organização Mundial da Saúde (OMS) considerou a Covid 19, doença causada pelo novo Coronavírus, uma pandemia. Desde então, várias medidas de higiene passaram a ser recomendadas globalmente, devido ao alto risco de contágio pelo vírus e alta letalidade. A principal medida que modificou completamente o modo de se relacionar de muitos, foi a recomendação do isolamento social, que significou forte impacto para o mercado consumidor, já que a circulação de mercadorias passaria a ficar prejudicada.

Este cenário apesar de aflorar ainda mais as desigualdades inerentes do sistema capitalista, não significou o seu colapso, pelo contrário, o sistema de produção capitalista se utiliza de suas próprias crises, para causar ainda mais explorações e conseqüentemente sua lucratividade.

Na Infraero a partir da pandemia, os empregados além da preocupação com sua empregabilidade, em virtude das privatizações, passaram a se preocupar também com os riscos de contaminação, já que os que laboram em atividades operacionais continuaram suas atividades nos aeroportos, com contato direto ao público. Já os empregados de setores administrativos, foram inseridos no home office, modalidade necessária para conter o avanço das contaminações. Assim, aprofundaram a realidade do isolamento, individualização do trabalho, distanciamento das relações solidárias e coletivas no espaço de trabalho, fim da separação entre tempo de trabalho e tempo de vida e tendência ao esvaziamento da luta coletiva em prol de seus direitos.

Essas mudanças do trabalho, com incidências na vida dos trabalhadores possuem relevância acadêmica. Para efeitos desta dissertação e análise do objeto em questão, recuperaremos alguns pontos essenciais do debate na área sócio-ocupacional empresarial, que desde a década de 1990 e tem sido discutido por autores marxistas como Mota (1998), Mota (2000),

Mota e Amaral (1998), Cesar (1998), Freire (2003), lamamoto (2003) e Botão (2020) mas carece de atenção diante de tantas mudanças sociais.

Para a sociedade, a pesquisa permitirá um maior conhecimento da realidade dos aeroportuários da Infraero, desmistificando rótulos ainda existentes acerca do funcionalismo público, e relevando situações de precarização que estes sujeitos vivenciam, principalmente após o início das concessões, onde esse conjunto de trabalhadores passou a vivenciar perdas de direitos historicamente conquistadas e transferências de locais de trabalho, sendo forçada a adaptação à esta nova realidade.

Enfim, para a categoria profissional do Serviço Social, tenho a pretensão de trazer questões importantes relacionadas ao trabalho em empresas, espaço sócio ocupacional repleto de contradições e desafios, passando também pelos desafios contemporâneos da profissão, que também experimenta efeitos da uberização, perda de direitos trabalhistas e influências do chamado “empreendedorismo”, estratégia de sobrevivência da classe trabalhadora, romantizada pelo capitalismo.

O Serviço Social, profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho, parte das relações sociais que fundam a sociedade do capital. Estas, são também geradoras da questão social em suas dimensões objetivas e subjetivas, isto é, em seus determinantes estruturais e no nível de ação dos sujeitos, na produção social, na distribuição desigual dos meios de vida e de trabalho, nas suas objetivações políticas e culturais (lamamoto, 2011).

A formação profissional portanto, tem na questão social sua base de fundação sócio histórica, sendo esta, elemento central e constitutivo da relação entre a profissão e realidade social. (lamamoto, 2011). Abordaremos ao longo desta dissertação, expressões da questão social relacionadas a todo desmonte de direitos vivenciados pelos trabalhadores da Infraero, apreendidas durante minha trajetória profissional e aprofundada durante o curso do mestrado.

Em síntese, esta dissertação parte da minha motivação pessoal como trabalhadora da Infraero, mas não se limita a minha singularidade. Como sujeito social, pertencente à classe trabalhadora e pesquisadora do curso de mestrado, pretendo analisar a realidade do trabalho dos assistentes sociais que trabalham na Infraero, suas atividades, dificuldades e contribuições profissionais, diante de um quadro de ameaça ao emprego.

A pesquisa terá como base o método marxista materialista dialético para apreensão da realidade, que visa apreender os fenômenos sociais em sua totalidade. Ou seja, os fenômenos sociais não podem ser vistos de forma isolada, pois fazem parte de múltiplas determinações presentes na sociedade. Desse modo, ainda que o foco da pesquisa seja a Infraero, os acontecimentos relatados não se limitam a este local e sim a muitas outras estatais que têm vivenciado um intenso desmonte, iniciado na década de 1990 e fortemente incentivado pelo atual governo. Ao longo da exposição relataremos detalhadamente como tem ocorrido esse processo.

O percurso metodológico ocorreu por meio de pesquisa bibliográfica e entrevistas semi estruturadas com 09 profissionais que fizeram parte da equipe de Serviço Social da Infraero. Foram realizadas tentativas de contato com outras profissionais, porém a falta de compatibilidade nas agendas, somada a falta de acesso, já que na ocasião das entrevistas haviam apenas 04 profissionais na equipe, em decorrência da adesão aos programas de desligamento incentivado e cessões à outros órgãos, me levaram a realizar a pesquisa apenas com as assistentes sociais com disponibilidade.

No primeiro capítulo, será realizado um debate acerca das transformações do mundo do trabalho a partir do século XXI, seguido pela discussão do capitalismo de plataformas e a ameaça aos postos de trabalho formais. Finalizaremos o capítulo, voltando o debate às incidências das transformações do trabalho no Serviço Social, apontando a relação entre tais transformações e o trabalho profissional das assistentes sociais.



Já no segundo capítulo, será apresentado o campo empírico da dissertação, ou seja, a Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero), passando pelos elementos que justificam sua fundação e como ocorreu o desmonte, ainda vivenciado no momento da pesquisa. Em seguida, será apresentada a equipe de Serviço Social, e para compreender a atuação da categoria, foi realizado um breve percurso histórico, comparando as atividades desempenhadas antes do início das concessões, com as atividades desempenhadas na atualidade. O comparativo foi baseado nos relatos de experiências entre os anos 2006 e 2022. É necessário enfatizar que esses relatos não apresentam a totalidade das ações profissionais, mas são representativos nos permitirão apreender elementos da prática profissional no campo empírico. O capítulo é finalizado com o debate acerca da Pandemia do SARS-CoV-2, que modificou não só a atuação do Serviço Social da Infraero, mas a vida dos trabalhadores de todo planeta.

Para finalizar, o terceiro capítulo é destinado a análise das entrevistas realizadas, onde conseguimos apreender elementos como o perfil das entrevistadas, demandas atendidas, e alterações das mesmas após as concessões dos aeroportos e pandemia. Concluimos com a análise da organização do trabalho durante o home office, e posteriormente, teletrabalho em decorrência da MP 1108/2022

Acredito, com essa investigação contribuir para o debate da categoria profissional especialmente na área de empresa, que assim como outros espaços sócio ocupacionais enfrentam desafios cada vez maiores em virtude do desmonte dos direitos trabalhistas.

## Transformações do trabalho no século XXI

### 1.1- Notas preliminares sobre as mudanças do trabalho a partir da década de 1990 no Brasil

Antes de iniciarmos a discussão a respeito das novas tendências do mundo do trabalho no século XXI precisamos compreender quem são os indivíduos que compõem a classe trabalhadora na contemporaneidade.

Antunes e Alves (2004), esclarecem que a classe trabalhadora representa a classe que vive do trabalho, ou seja, seres sociais assalariados que vivem da venda de sua força de trabalho, desprovidos dos meios de produção. A classe trabalhadora contemporânea portanto, é muito mais ampla que o proletariado industrial do século passado, compondo uma classe diversa e heterogênea, com divisões entre trabalhadores estáveis e precários, homens e mulheres, brancos e negros, qualificados e desqualificados, nacionais e imigrantes, entre outros.

Em fins do século XX e início do século XXI algumas tendências já podem ser apontadas, representando uma nova configuração da classe trabalhadora, tais como: 1) Redução do proletariado industrial fabril, tradicional, manual, estável e especializado, herdeiro da era industrial verticalizada de tipo taylorista e fordista; 2) Implementação de alternativas de trabalho desregulamentadas e informais, como trabalhadores subcontratados, “*part in time*”, e outras formas assemelhadas; 3) Aumento significativo do trabalho feminino; 4) Expansão dos assalariados médios no setor de serviços, principalmente nas últimas décadas do século XX; 5) Exclusão dos jovens do mercado de trabalho, que ao atingirem a idade de ingresso no mercado de trabalho se veem sem perspectiva, submetendo-se a vínculos precários; 6) Exclusão dos trabalhadores considerados “idosos” pelo capital, com idade próxima de 40 anos, que uma vez excluídos do mercado de trabalho encontram imensa dificuldade no reingresso; 7) A expansão do Terceiro Setor como “empregador” de trabalhadores que foram expulsos do mercado de

trabalho formal e passam a ter a oportunidade de desenvolver atividades voluntárias, voltando a ter algum tipo de utilidade para a sociedade, ainda que não sejam remunerados. 8) A expansão do trabalho em domicílio, permitida devido a desconcentração do trabalho produtivo, através do avanço das tecnologias de informação e microeletrônica e 9) A tendência da transnacionalização do capital e de seu sistema produtivo. (Antunes e Alves, 2004).

Antunes (2018), realiza uma atualização do novo perfil da classe trabalhadora e do mundo do trabalho, onde a precarização, flexibilização, terceirização, subcontratação e desregulamentação passam a ser as principais características dessa nova era. Surge a expressão “trabalhador uberizado”, infoproletariado ou proletariado digital, nomenclaturas utilizadas pelo autor para definir aqueles trabalhadores que vendem sua mão de obra para plataformas digitais, como *Uber*, *Rappi*, *Ifood*. Nessas novas formas de trabalho, que na realidade são uma verdadeira “escravidão digital”, milhares de homens e mulheres ficam disponíveis para servir a tais plataformas sem nenhum direito trabalhista e tendo que custear os próprios meios de produção. Por outro lado, o capitalismo desconstrói esta imagem de precarização, a transformando em “liberdade”, ou seja, trabalhadores submetidos a estas plataformas são seus próprios patrões, fazem seus horários e ganham tempo livre junto à família.

Esse novo modo de vida, com a tão sonhada liberdade e sem a submissão de rígidos padrões da era fordista é parte da estratégia do ideário neoliberal para escamotear a intensa precarização que esses trabalhadores estão submetidos. Harvey (2005), esclarece que antes de tudo o neoliberalismo é uma teoria das práticas político-econômicas que propõe o bem-estar humano através da promoção das liberdades e capacidades empreendedoras individuais, no âmbito de um estrutura institucional que garante sólidos direitos à propriedade privada, livres mercados e livre comércio.

É inerente ao modelo de acumulação capitalista que o Estado contribua com a manutenção desse tipo de modelo, a favor da burguesia e às custas do desemprego e de postos de trabalho cada vez mais precarizados. Nessa lógica o Estado atua como gestor de negócios da burguesia, um exemplo foi a aprovação do Projeto de Lei 4.330 (Renomeado pelo Senado de PLC 30), que implementou a terceirização total, ou seja, a partir deste momento passou a não haver mais obstáculos para a terceirização, tanto as atividade-meio como as atividades-fim poderiam ser submetidas a este modelo. Não só quem exerce atividades de limpeza, transporte, alimentação, *call-center*, etc poderão ser terceirizados, mas também os pilotos e copilotos de aeronaves. (Antunes, 2018).

O projeto de terceirização total representou portanto, um grande retrocesso à classe trabalhadora. Seus defensores argumentam que o projeto cria empregos, porém na realidade ele desemprega, já que os terceirizados trabalham mais, desempenhando tarefas destinadas anteriormente a duas, três ou quatro pessoas. Na terceirização também são observadas as maiores burlas à legislação protetora do trabalho, ocasionando maiores números de acidentes de trabalho. Além disso é comum que muitos terceirizados fiquem anos sem tirar férias, tendo em vista o cotidiano de incertezas que vivenciam (Antunes, 2018).

Sob a lógica de um forte e constante clima de instabilidade, o qual esses trabalhadores são submetidos observamos uma tendência à diluição da vida privada à vida profissional, onde as folgas e férias não são mais respeitados em prol do aumento da produtividade. Rosso, (2017) em sua obra *O ardil da flexibilidade* realiza uma reflexão acerca da flexibilização das horas laborais, adotada em muitas empresas. No lugar das jornadas rígidas com horários determinados de início e fim, os trabalhadores passaram a ter uma jornada flexível, sendo acionados conforme demanda. Nessa nova modalidade o capital consegue elevar o nível de intensidade laboral com vistas a alçar maior

rendimento no trabalho, impedir tempos perdidos e evitar gastos na contratação de mão de obra em tempo contínuo.

A flexibilidade, portanto, faz parte das mudanças da morfologia do trabalho no capitalismo globalizado (Rosso, 2017). Para sua efetivação se faz necessária a adesão da classe trabalhadora que transforma esta modalidade de trabalho em um novo modo de vida.

A flexibilização dos horários, dos empregos, dos contratos, dos salários, dos lugares de trabalho e do que mais for possível pensar requer a flexibilização dos trabalhadores que se sintam como se não fossem flexibilizados por uma força externa, mas que eles mesmos se compreendam como tais. Exige flexibilidade dos corpos e das mentes. E seus próprios comportamentos devem passar de rígidos para flexíveis. Por isso é necessário desvendar o processo de formação dos trabalhadores flexíveis, o que requer um novo aprendizado do que seja o trabalho e de suas especificidades flexíveis. A própria entidade representativa de trabalhadores e trabalhadoras, o sindicato, a associação ou o movimento, enfrenta dificuldades para organizar os trabalhadores de base flexível e para quais reivindicações encaminhar as lutas. O sindicato e os movimentos sociais representativos desses trabalhadores e trabalhadoras são impulsionados a repensar ações coletivas em tais conjunturas. (ROSSO, 2017, p. 268).

A gestão flexível do trabalho culminou no aumento da produtividade e do envolvimento por parte do trabalhador. Através da terceirização de serviços e da introdução de tecnologias mais avançadas, o caráter de alienação do trabalho em sua relação com o capital foi cada vez mais aprofundada. (Botão, 2020).

Desse modo, consideramos que as tendências apontadas pelos autores representam um retrocesso aos direitos trabalhistas conquistados no século XX. Em uma lógica contraditória, os avanços tecnológicos que deveriam facilitar a vida humana, tem tornado os ambientes de trabalho repletos de práticas degradantes e desumanas.

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) considerou a Covid 19, infecção respiratória aguda causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2), uma pandemia. Desde então, várias medidas de higiene passaram a ser recomendadas globalmente, devido ao alto risco de contágio pelo vírus e alta letalidade. A principal medida que modificou completamente o modo de se relacionar de muitos, foi a recomendação do isolamento social.

O isolamento transformou grandes centros comerciais em lugares desertos, famílias trocaram o hábito das visitas de fim de semana por vídeo chamadas e colegas de trabalho que eram uma extensão da família passaram a ser isolados uns dos outros, já que os escritórios de muitos foram transferidos para o próprio lar.

O distanciamento social causou uma espécie de curto circuito na produção e reprodução do capitalismo, que já que a paralisação forçada de parte da produção, distribuição e troca de mercadorias afetou brutalmente o ciclo do capital em diversos ramos. Shoppings, centros comerciais, restaurantes, casas noturnas e inúmeros outros locais destinados ao consumo e ao lazer foram fechados, por conta das recomendações de distanciamento social e *lockdown*<sup>1</sup> Porém, esta nova realidade não representou uma ameaça para o fim do capitalismo, pelo contrário, por tratar-se de um sistema cujas crises são inerentes à sua existência, a pandemia aguçou as desigualdades sociais já existentes e passou a justificá-las.

No caso da classe que vive do trabalho, além de passarem a enfrentar um aumento maior do desemprego, passaram a vivenciar o rebaixamento do valor de sua força de trabalho. A questão da necessidade do isolamento social virou alvo de debates na imprensa midiática com o dilema: “É melhor sair para

---

<sup>1</sup> Segundo o dicionário, a palavra em inglês significa confinamento, bloqueio. No contexto da pandemia lockdown significa imposição do Estado, restringindo a circulação de pessoas em áreas e vias públicas, utilizando-se também do fechamento de fronteiras, seu não cumprimento pode levar à multas e penalizações. Já o distanciamento social é o ato de afasta-se de outras pessoas, em virtude das recomendações sanitárias, porém seu descumprimento não gera penalizações.

Fonte: <https://www.dicio.com.br/lockdown>

trabalhar e correr o risco da contaminação? Ou ficar em casa e não conseguir prover o sustento da família?”

Tudo isso estampa a visceral condição que atinge a totalidade da classe trabalhadora, que se encontra sob o fogo cruzado: é preciso que haja isolamento social e quarentena para se evitar o contágio pelo coronavírus. Sem isso, a classe trabalhadora será cada vez mais contaminada adoecendo e perecendo em maior quantidade. Mas como ficarão em isolamento social os/as desempregados/as, os/as informais, os/as trabalhadores intermitentes, os/as uberizados, os/as subutilizados, os/as terceirizados, isto é, aqueles que não tem direitos sociais e que recebem salários apenas quando executam algum trabalho. E quanto ao “pequeno empreendedor” (...) que em meio à pandemia não tem o que vender (pois não há consumidores), nem renda, nem previdência, nem convênio saúde? Como será possível driblar o trabalho dito flexível, digital, “moderno”, que tenderá a se intensificar enormemente se o capital pandêmico continuar a comandar o mundo segundo seus interesses? (ANTUNES, 2020, p.14).

Apesar de tratar-se de um vírus que acometeu todos os países do planeta, no Brasil a COVID 19 teve características particulares, relacionados ao tipo de governabilidade do presidente Jair Bolsonaro. A postura negacionista com relação a realidade pandêmica, às recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS), a aresistência ao uso métodos preventivos, como o uso de máscaras. A declaração do ex- ministro da saúde Mandetta, acerca da negativa do bloqueio dos cruzeiros, com previsão de desembarque no Brasil. Tal decisão tinha por objetivo atender as reclamações dos donos dos cruzeiros, porém estava ignorando completamente as políticas de isolamento e contenção da população.

Seguido desta atitude, o presidente Jair Bolsonaro por diversas vezes declarou na mídia que considerava a doença como uma “gripezinha” e defendeu a utilização de um tratamento precoce contra a doença, considerando desse modo “desnecessário o isolamento”. As posturas adotadas pelo presidente foram estratégicas no sentido de atribuir a crise econômica como consequência a crise pandêmica, e culpabilizando os males

aos defensores do isolamento social. Porém as estatísticas revelam que anteriormente à pandemia a economia brasileira já estava em situação crítica, já que o PIB (Produto Interno Bruto) teve crescimento de apenas 1,3% em 2018 e 1,1% em 2019.

[...] a crise econômica dos grandes capitais, em sua linha de expansão, parece ter encontrado no irromper da Covid-19 – saliente-se que a pandemia planetária e a crise econômica são oriundas do mesmo modo capitalista de produzir – condições e justificativa ‘quase perfeitas’ para imputar, aos trabalhadores e trabalhadoras, mais sacrifícios; agora, em profundidades tais, que incluem o próprio direito à vida. Nos dias presentes, as políticas governamentais ao oporem a ‘economia’ à ‘vida’, aprofundam, ao limite, um dos traços estruturantes do capitalismo, com a valorização explícita da primeira sobre a segunda. (GRANEMANN, 2021, pág. 05)

O vírus agudizou ainda mais o sofrimento da classe dos que vivem do trabalho, tendo em vista que já vivenciávamos um contexto de desemprego, informalidade e desproteção laboral no mercado de trabalho brasileiro, quadro que foi agravado em um contexto de “capitalismo pandêmico” ou “capitalismo tóxico ou virótico”. (Antunes, 2020). O cenário pandêmico portanto não se trata de uma nova crise, e sim consequência da devastação dos recursos naturais em prol da lucratividade a todo custo.

A partir de 2020, portanto, o Brasil passa a vivenciar uma crise em três dimensões: Social, econômica e sanitária. Os grupos sociais mais atingidos foram os segmentos mais vulnerabilizados e periféricos da classe trabalhadora, em função das precárias condições de moradia trabalho e vida que marcam seu cotidiano. (Raichelis e Arregui, 2021).

No próximo item, traremos questões acerca das novas tendências, que se configuram para a classe trabalhadora como novos modos de empregabilidade, através da venda da força de trabalho intermediada por plataformas digitais, tendência apresentada como uma modernização das



relações trabalhistas, mas que na realidade escamoteiam um cenário de precarização e perda de direitos da classe trabalhadora.

### **1.2- O capitalismo de plataformas e a ameaça aos postos de trabalho formais**

A forte degradação do mercado de trabalho pode ser observada nos relatórios da Pesquisa Nacional de Amostras por Domicílio Contínua (PNAD-C), que revela o desemprego, mensurado pela taxa de desocupação, atingindo o índice de 14,9 % no primeiro trimestre de 2021 representando um montante de 14,4 milhões de pessoas.

Por outro lado, as estatísticas demonstram grande crescimento nos chamados empregos digitais. Uma pesquisa realizada pelo Instituto Data Popular constatou que em março de 2021 32,4 milhões de trabalhadores adultos (representando 20% da força de trabalho nacional) tinham como ocupação trabalhos por aplicativos. Comparando ao período de fevereiro de 2020, este número atingia 13,4% da população adulta, ou seja, em pouco mais de um ano o percentual quase dobrou.

Nesta realidade de crescente desemprego e consequente aumento dos empregos digitais como alternativa de sobrevivência, verificamos como destaque a figura do MEI (Microempreendedor Individual) em expansão, traduzindo o cenário de precariedade de grande parte da classe trabalhadora brasileira.

A Lei Complementar LC nº 128/2018 define o Microempreendedor Individual como Empresário Individual que fatura até R\$:81.000,00 (oitenta e um) mil reais por ano (BRASIL, 2008). Nesta modalidade, o empresário cumpre um conjunto de particularidades de natureza fiscal, previdenciário e trabalhista, e em contrapartida usufrui de alguns benefícios isenções e

dispensas, principalmente do ponto de vista de direitos de aposentadoria, previdenciários, emissão de nota fiscal pelo CNPJ e tomada de empréstimos através deste (FEITAL; OLIVEIRA, 2020).

A crise sanitária do COVID-19 gerou uma crise econômica sem precedentes em curto espaço de tempo. O desemprego e a necessidade de sobrevivência levaram milhares de trabalhadores aos caminhos do empreendedorismo, através da formalização de MEIS's, em especial em setores em alta neste período com o de alimentação e setores voltados aos serviços de transporte e entrega (GUIMARÃES, et al, 2021).

Podemos constatar esta tendência através da análise dos dados a seguir. Nos primeiros quatro meses de 2020 o número de empresas abertas foram consideravelmente maiores do que o número de empresas que fecharam as portas. Do total de 3.359,750 empresas abertas, 2.663,309 eram MEI's, representando um crescimento de 8,4% quando comparado ao ano de 2019. Em 2021 os MEI's correspondiam a 56,7% do total de negócios em funcionamento no país. (GOVERNO FEDERAL, 2021).

Segundo o SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas) o tipo de empreendedorismo crescente no Brasil, fruto da pandemia, trata-se do "empreendedorismo por necessidade", que acontece pela falta de oportunidades, não havendo oferta de trabalho para os indivíduos, que para garantir sua própria sobrevivência e de seus familiares, encontra sua saída no empreendedorismo (SEBRAE, 2020a).

Já o empreendedorismo por oportunidade fundamenta-se na ideia do indivíduo que se antecipa aos fatos, com organização e visão de futuro. Dessa forma a abertura de empresas se dá na intenção de administrá-las para aproveitar a oportunidade. (Muniz, 2008 apud Guimarães et. al 2022).

As ideias de incentivo ao empreendedorismo fazem parte do ideário neoliberal, sendo uma realidade em expansão desde a década de 1990.

Alencar (2010) destaca que pequenos empreendimentos vêm se configurando no cenário brasileiro como alternativa aos trabalhadores sem perspectivas de inserção produtiva, sendo uma saída para a sobrevivência de grupos excluídos do mercado formal de trabalho.

Muito mais que “espírito empreendedor”, essas atividades resultam muito mais da luta dos trabalhadores sobranceiros, os antes “marginais” e hoje “excluídos”, pela dinâmica da acumulação capitalista, pela reprodução da própria vida. Essas atividades variadas nada mais são do que precárias alternativas frente à desestruturação do mercado de trabalho e do aumento do desemprego. Numa sociedade na qual uma crescente massa de trabalhadores torna-se “inúteis” ou “supranuméricos”, cuja possibilidade de inserir-se ou retornar para empregos estáveis é cada vez mais reduzida, a ocupação contingente, erroneamente identificada no discurso ideológico dominante como atitude empreendedora, torna-se a única saída [...] (ALENCAR, 2010, p. 122)

A luz de uma reflexão dos elementos até aqui colocados, utilizaremos as considerações das pesquisas de Abílio, Amorim e Grohmann para analisarmos as premissas desse novo tipo de trabalhador, subordinado às plataformas digitais, e em grande expansão desde o início da pandemia do Covid 19.

Podemos compreender as atuais tendências e perspectivas desse tipo de ocupação, partindo do pressuposto que as plataformas digitais configuram-se em novo tipo de gestão e controle da força de trabalho, resultando em formas contemporâneas de eliminação de direitos, transferência de riscos e custos para os próprios trabalhadores e construindo-se novos arranjos produtivos. Desse modo, tais plataformas se apresentam como um novo meio onde as relações de trabalho vêm se reestruturando. (Abílio, Amorim e Grohmann, 2021).

Devemos compreender inicialmente que a definição das plataformas digitais não se restringem apenas a aparatos tecnológicos e sim empresas que controlam relações de consumo, de produção e da massa de trabalhadores

disponíveis a fornecer sua mão-de-obra em um modelo *just-in-time*. (Abílio, Amorim e Grohmann, 2021).

A oferta da mão-de-obra também ocorre de modo diferenciado, no lugar de currículos e entrevistas de empregos, os trabalhadores fazem cadastros, tornando o acesso às “oportunidades” algo aparentemente mais simples, levando-se à ilusão da falta de controle por parte destas plataformas, conforme explicitam os autores:

No trabalho subordinado por meio de plataformas digitais, trabalhadores não são contratados, nem mesmo recrutados. Não há vagas predeterminadas ou processos seletivos – aparentemente, para trabalhar, basta se cadastrar. O contrato de trabalho agora transfigura-se em um contrato de adesão. Entretanto, as empresas têm sido bem-sucedidas em monopolizar setores de atuação e controlar enormes contingentes de trabalhadores. A própria relação de subordinação se informaliza. Essa informalização envolve a perda de predeterminações claras ou estáveis sobre a jornada de trabalho, sobre a distribuição do trabalho e até mesmo sobre sua precificação. Empresas, hoje, batalham para serem reconhecidas como mediadoras, comumente se definindo como empresas de tecnologia: assentam-se na defesa de uma neutralidade técnica, apresentam-se como meramente responsáveis por prover o encontro mais eficiente entre oferta e procura. Entretanto, elas detêm o poder de definir as regras do jogo sem fixá-las: determinam como opera a distribuição do trabalho, sua precificação, quem será incorporado e, também, quem é desligado ou bloqueado nas plataformas.[...] (Abílio, Amorim e Grohmann, 2021).

Nesse sentido, o novo mundo digital na realidade tem velhas formas de acumulação capitalista, pois apesar dos grandes avanços tecnológicos, os meios de produção permanecem separados da classe trabalhadora, que se mantem em condição de subordinação, buscando a sobrevivência através da venda de sua força de trabalho à empresas que concentram capital, centralizam a produção e determinam o que será ou não produzido, ainda que tal produção seja de serviços. (Abílio, Amorim e Grohmann, 2021).

Assim, um novo tipo de trabalhador é formado, tendo como características o autogerenciamento, autocontrole, autoeficiência, responsabilização por sua qualificação profissional, por seus meios de produção e seus resultados. Em suma, são colocados como empresários de si, que desfrutam da liberdade de não ter horários rígidos e chefes rigorosos. (Abílio, Amorim e Grohmann, 2021). Tal falácia ideológica do empreendedorismo na realidade visa obscurecer a realidade como desemprego, precarização dos postos de trabalho existentes e degradação dos direitos trabalhistas historicamente conquistados.

O empreendedorismo, nesse sentido, é um operador ideológico, e também gerencial, do capital sobre a classe trabalhadora, que cria um novo e sedutor léxico de coerções e consensos, ao mesmo tempo que transfere ao trabalhador toda a carga de responsabilidades sobre o erro e o acerto (Amorim; Grohmann, 2021 apud Abílio, Amorim e Grohmann, 2021).

Retomando a discussão anteriormente colocada, consideramos que o empreendedorismo por oportunidade aplica-se na maioria das vezes, aos detentores de capital, como os criadores de plataformas e empregos digitais, que aproveitam situações de crise e pauperização da população para oferecer alternativas com aparentes ideias de liberdade, porém impregnadas de todos os elementos utilizados pelo capitalismo para degradação da vida humana.

Compreendemos que as formas de trabalho apresentadas são meras estratégias de sobrevivência da classe trabalhadora da contemporaneidade, mediante a falta de alternativas no mercado de trabalho formal. Antunes (2018), utiliza o termo “escravidão digital” para se referir a esta realidade, que como vimos, atinge trabalhadores de diversos níveis de escolaridade. No capítulo seguinte, veremos como estas ideologias encontram-se presentes no discurso de muitos Assistentes Sociais na atualidade, revelando forte tendência à práticas conservadoras por parte de profissionais da categoria e consequente negativa aos pressupostos do projeto ético-político profissional.

### 1.3- O Serviço Social e incidências das transformações do trabalho na profissão

Os assistentes sociais, na condição de integrantes da classe trabalhadora, enfrentam o desafio de responder as demandas advindas de todo contexto relatado anteriormente, ao mesmo tempo em que veem seu cotidiano profissional diretamente impactado pelos mesmos processos.

No que se refere às condições e relações de trabalho, assistentes sociais na condição de trabalhadores(as) assalariados(as), são submetidos (as) aos mesmos processos de degradação e violação de direitos, que sofre o conjunto da classe trabalhadora no interior da heterogeneidade que a caracteriza. Dentre esses processos, ao lado do servidor(a) público(a) estatutário com contrato regido por regime jurídico próprio (profundamente atacado neste momento), encontramos os mais variados vínculos contratuais, entre os chamados “PJs” ou “pejotização” no jargão da área, terceirização, o trabalho temporário, o trabalho em tempo parcial, por tarefa, por projeto, o trabalho intermitente, entre outros. (RAICHELIS e ARREGUI, 2021, p.144).

A realidade da precarização, flexibilização e intensificação da jornada tem sido eixo temático de diversos trabalhos acadêmicos do Serviço Social. Por tratar-se de realidade que atinge toda classe trabalhadora, há produções teóricas em diversos espaços que trazem este debate, demonstrando que tais elementos atingem até mesmos vínculos considerados estáveis pela sociedade.

Santana (2020), destaca que os assistentes sociais nos mais distintos campos de atuação estão sujeitos a uma dupla precarização do trabalho: Primeiramente pela sua inserção como trabalhadores assalariados no modo de produção capitalista; e em segundo lugar pela especificidade de seu

trabalho, como executores de políticas sociais disponibilizadas pelo Estado em resposta às demandas da classe trabalhadora.

No espaço sócio ocupacional analisado, apesar de trata-se de uma empresa pública, estes elementos serão evidenciados, tendo em vista que a precarização está relacionada, tanto com a incerteza vivenciada pelas profissionais entrevistadas, diante da realidade das concessões dos aeroportos; quanto com as respostas às requisições dos usuários, mediante a degradação de direitos do conjunto de trabalhadores da Infraero, historicamente conquistados e rompidos em função do desmonte da empresa.

O debate acerca da precarização, flexibilização e intensificação da jornada de trabalho vivenciada pela categoria profissional, é trabalhada por Botão (2020), que realiza uma reflexão crítica acerca das chamadas “consultorias empresariais”, onde a figura do Assistente Social como “consultor” nada mais é que um outro nome para o processo de terceirização, ou até mesmo quarteirização da mão de obra dos profissionais, que são submetidos a contratos de trabalho desprotegidos e ocasionais para atendimento de demandas pontuais e fragmentadas. Este exemplo, demonstra a atual tendência da precarização em trabalhadores qualificados, ao contrário do pensamento que a informalidade atinge apenas trabalhadores com baixa escolaridade, que tem que se submeter aos chamados “bicos” para obtenção de alguma fonte de subsistência.

Realizamos uma pesquisa na *internet* para verificarmos como os Assistentes Sociais, enquanto profissionais liberais, fornecem seus serviços através das plataformas digitais. As redes sociais ganham destaque para práticas nesse sentido, onde o Serviço Social de modo “autônomo” é anunciado, caracterizando uma perfeita uberização, com todas as características trazidas pelo termo.

As plataformas *YouTube* e *Instagram*, ganham destaque em relação à “empregabilidade” da categoria, porém de formas distintas.

Enquanto no *YouTube* são encontrados uma diversidade de conteúdos educativos, com debates, aulas e discussões da categoria, no *Instagram*, tem destaque o oferecimento de serviços em matéria de Serviço Social.

Localizamos um perfil no, com 13.400 seguidores onde a defesa do novo empreendedorismo é explícita, com a alegação de que trata-se de nova tendência para a profissão, com a possibilidade de ganhos infinitamente superiores aos do serviço público. O trecho abaixo refere-se a uma das postagens:

Todo plantio tem sua colheita. Foram 15 dias intensos, os bastidores de um lançamento não é fácil. Tensão, suporte, conteúdo, disponibilidade, detalhes... Abri mão de alguns convites, perdi o aniversário da minha sogra, passei muito mal no sábado mas resisti. Não é sobre ser fácil, é sobre decisão, é sobre liberdade. Hoje eu posso decidir trabalhar em pleno domingo, assim como posso decidir tirar uma segunda-feira para desfrutar. Isso me encanta no empreendedorismo, apesar de todo perrengue. Hoje eu não troco a minha instabilidade por nenhuma estabilidade que me ofereçam. Se tem uma coisa que aprendi é não abrir mão da minha autonomia. Eu nasci para ditar minhas próprias regras.

Fonte: @Ikesocialoficial, acesso em 05/07/2022, disponível em

<https://instagram.com/ikesocialoficial?igshid=YmMyMTA2M2Y=>

A profissional autora do trecho acima é proprietária de uma empresa de Serviço Social autônomo, cujo objetivo é ensinar outros profissionais a oferecer seus serviços sem vínculo com uma instituição empregatícia, possuindo seus próprios consultórios sociais. Além deste, há perfis de Assistentes Sociais especializadas em diversos “serviços”, como requisição de benefícios assistenciais e previdenciários, sendo “facilitadoras” desses acessos mediante remuneração. Ao contrário das profissionais que oferecem consultoria às empresas, neste tipo de trabalho o usuário a contrata diretamente, pagando por atendimentos que são encontrados de forma gratuita nos CRAS e em agências da Previdência Social.



Estes exemplos acima, demonstram o modo como a tecnologia, aliada discurso falacioso do empreendedorismo, atingem a categoria profissional. Compreendemos a necessidade dos profissionais da categoria na obtenção de recursos para própria subsistência, porém a defesa da ideologia neoliberal nos distancia dos pressupostos do projeto ético-político profissional<sup>2</sup> e reforçam a defesa da privatização de serviços que são ofertados gratuitamente à população.

A tecnologia, torna-se facilitadora deste processo, proporcionando práticas individualizantes da organização do trabalho. Desse modo, é possível apenas com o uso do próprio celular, realizar atendimento aos usuários, trocar *e-mails*, participar de reuniões de equipe e fazer divulgações acerca dos “serviços oferecidos” em redes sociais.

As práticas individualizantes das relações de trabalho no entanto, não são novidade dos tempos atuais. Linhart (2020), realiza um debate acerca da evolução do taylorismo, na chamada empresa moderna, onde se busca um tipo de assalariado a favor dos objetivos da empresa, sendo este conquistado pelas vias da individualização:

A individualização opera através dos instrumentos de gestão de pessoal clássica, individualização dos aumentos de salário, reclassificações de cargos, e sobretudo as entrevistas individuais (os empregados e operados mantem regularmente entrevistas com seu supervisor imediato, durante as quais devem definir seus objetivos, e um ano após, avaliar sua performance, o que determinará os reajustes de salário eventualmente, os processos de formação profissional que serão estabelecidos de comum acordo). (LINHART, 2000, p. 28)

---

<sup>2</sup> O projeto ético político do Serviço Social brasileiro está vinculado a um projeto de transformação da sociedade, tendo a liberdade como valor ético central. Desse modo, o projeto profissional vincula-se a um projeto societário, que propõe a construção de uma nova ordem social, sem a dominação e/ou exploração de classe, etnia e gênero (NETTO, 1999, p.104-5)

Ainda que a obra da autora, ultrapasse duas décadas dos tempos atuais, encontramos um discurso idêntico a realidade vivenciada pelos trabalhadores uberizados.

(...) as novas tecnologias quebram os coletivos, e distanciam fisicamente, cada vez mais, os trabalhadores uns dos outros - o isolamento físico é um fenômeno que se desenvolve-, nas quais a prática sistemática da mobilidade e da polivalência, relativizam a influência dos coletivos de trabalho, quando eles existem- coletivos que são, aliás, cada vez mais criadas pelas chefias, com regras do jogo impostas, por oposição dos coletivos clandestinos, que são incontroláveis- onde a multiplicidade de estatutos e horários diferentes, cria distancias entre os assalariados e contribui para uma certa individualização (...). Todas essas evoluções repousam sob um discurso de valorização da pessoa, que insiste sobre a importância, para a empresa, das competências, das qualidades de adaptação, do potencial dos assalariados, sobre a importância de suas capacidades de intervenção, de decisão, de iniciativa, de polivalência, e etc. (LINHART, 2000, p. 29)

Desse modo, observamos elementos semelhantes aos encontrados nos dias atuais, demonstrando que atual tendência da solidão dos trabalhadores, através das plataformas digitais e dos novos modos de empregabilidade, não podem ser vistas apenas sob a ótica apenas da existência destas. Mesmo quando ainda não existiam tais possibilidades da venda da força de trabalho, as próprias empresas tinham a intenção de individualizar as relações trabalhistas, tendo conhecimento que a falta de reconhecimento da classe trabalhadora enquanto sujeitos políticos é a melhor maneira de enfraquecer a luta coletiva.

A pandemia, e o tipo de trabalho na modalidade *home office* cria uma lógica tão solitária e individual nas intervenções, que são semelhantes a profissionais que tem seus próprios consultórios, com intervenções isoladas e pontuais, sem articulação com os pares, e com o risco de tornar o fazer profissional resumido a práticas pragmáticas e irrefletidas, atribuindo à

dimensão técnico-operativa o mero caráter de “fazer profissional” (IAMAMOTO, 2006).

Apesar de estar cursando o mestrado, me senti dessa maneira em diversos momentos, ainda estivesse em constante contato com as profissionais da instituição, é inevitável deixar de mencionar o quanto senti falta do convívio diário e das trocas proporcionadas pelo cotidiano. No segundo capítulo, será explicitado como ocorria o fazer profissional antes da pandemia, sendo melhor entendido como foi forte o rompimento dos laços construídos tanto com as profissionais da equipe, quanto com os usuários.

Para finalizar este capítulo, é válido resgatar o debate de Iamamoto (2011), acerca da condição de trabalhador assalariado, inerente não só aos profissionais do Serviço Social, como de toda classe trabalhadora, que independente dos vínculos empregatícios, dependem da venda de sua força de trabalho como forma de garantir sua subsistência.

Sendo regulamentados como profissionais liberais, os assistentes sociais possuem relativa autonomia na condução do exercício profissional, sendo esta tensionada pelos sujeitos sociais que o contratam. Desse modo, os empregadores determinam as necessidades sociais que o trabalho do assistente social deve responder, delimitando a matéria sobre o qual incide o trabalho e interferindo nas condições em que os atendimentos serão operacionalizados (IAMAMOTO, 2011).

A condição assalariada - seja como funcionário público ou assalariado de empregadores privados, empresariais ou não - envolve, necessariamente, a incorporação de parâmetros institucionais e trabalhistas que regulam as relações de trabalho, consubstanciadas no contrato de trabalho, que estabelecem as condições em que esse trabalho se realiza: intensidade, jornada, salário, controle do trabalho, índices de produtividade e metas a serem cumpridas. Os empregadores definem ainda a particularização de funções e atribuições

consoante as normas que regulam o trabalho coletivo.  
(IAMAMTO, 2011, p. 218)

Ainda que hajam discursos a favor da liberdade, impostos pela ideologia neoliberal, o processo de compra e venda da força de trabalho é inerente ao modo de produção capitalista. A ideia de liberdade, portanto, mencionada pelos defensores do empreendedorismo é falaciosa, tendo em vista que em qualquer tipo de atividade o caráter mercantil continuará presente, tendo em vista a necessidade de sujeitos que comprem e outros que vendam determinado serviço ou produto. Se um profissional de Serviço Social autônomo, não conseguir sujeitos dispostos a oferecer uma remuneração pelos seus serviços, o mesmo não será executado. Esta liberdade portanto, é usufruída apenas pelos empregadores, que ficam livres dos encargos sociais presentes em vínculos formais, livres de profissionais diretamente ligados a sua instituição e na maioria das vezes livres da obrigatoriedade de providenciar instrumentos necessários ao exercício profissional.

No capítulo seguinte, conheceremos nosso campo de pesquisa, a Infraero, nos remetendo primeiramente às bases de sua criação, e em seguida ao Serviço Social da Infraero, com elementos de análise voltado às atividades desenvolvidas ao longo de sua história.

## 2. O Serviço Social na Infraero: O campo e seus desafios

### 2.1 A Infraero no Brasil: Do primeiro *check in* à última chamada

A Infraero foi criada no contexto do golpe militar de 1964, um período que representou a reação da burguesia a ameaça da tomada de poder por forças populares, sendo por Fernandes chamada de “autocracia burguesa”. A palavra “autocracia” tem como significado poder por si próprio, ou seja, poder concentrado em um único governante, e durante esse período a cúpula militar, representando os interesses da burguesia governou o país sob um partido único, o Arena, durante 21 anos.

Após 1945, lideranças como Ademar de Barros, João Goulart, Getúlio Vargas, Jânio Quadros e Leonel Brizola passam a colocar em xeque a hegemonia burguesa. Ao mesmo tempo, organizações como a UNE (União Nacional dos Estudantes), a Ação Popular e as Ligas Camponesas, tencionavam uma forte luta que evidenciava a insatisfação com o Estado Burguês.

A proposta da Reforma Agrária preconizada por João Goulart foi o ápice da insatisfação da burguesia brasileira, fortemente subordinada às finanças internacionais, patrocinadoras dos grandes latifúndios. Somado a este contexto, a recessão econômica do período traz embasamento para a disseminação de boatos acerca do Governo Goulart, que a o associavam à uma “ameaça comunista”, que deveria ser combatida pelo “bem comum”. Os Estados Unidos, através da CIA colaborou no que Bandeira (1983) determina como “rede de conspiração contra o Governo Goulart”.

Oliveira e Vasquez (2010), realizam uma síntese do pensamento de Fernandes (1975), explicitando as reais bases do Golpe Militar de 1964:

Finalmente Fernandes (1975) realiza a discussão da Revolução Burguesa e do capitalismo dependente, terceira e última parte de sua obra. O autor discute como se processa a acumulação capitalista dependente e o caráter específico de sua realização. Para ele, a Revolução Burguesa, entendida como um conjunto de transformações econômicas, tecnológicas, sociais, psicoculturais e políticas, apenas se realiza quando do auge de sua evolução industrial. Nesses termos, colocada diante das tarefas típicas de sua congênera européia, a classe burguesa no Brasil não teve condições de cumprir de forma autônoma seu compromisso com a industrialização. A aliança com as classes dominantes retrógradas se mostrou funcional às suas intenções de classe, pois assomado ao suporte do Estado, permitiu realizar a industrialização e manter a estrutura de privilégios da qual desfrutava. A burguesia brasileira se mostrou incapaz, assim, de se libertar da oligarquia e de implementar a social-democracia no país (OLIVEIRA E VASQUEZ, 2010, p. 10)

Destarte, o processo tardio de industrialização foi realizado sem o rompimento com a condição de dependência, com a dominação imperialista externa. A articulação com o setor externo, mais a aliança com as forças políticas retrógradas, atinge seu ponto máximo em 1964, quando se passa a fazer uso de um “modelo autocrático burguês”, uma ditadura burguesa revelada e altamente opressora, revelando a verdadeira face da revolução burguesa não democrática no Brasil (FERNANDES, 1975; DRAIBE, 2004).

Contraditoriamente, no entanto, a aliança com o capital estrangeiro, sob a égide do capitalismo monopolista, aguçou a coexistência do moderno e do atrasado num mesmo espaço. Perpetuou-se, pois, a posição subalterna da economia nacional e aprofundou o seu grau de satelização, que paradoxalmente concorreu para diluir o poder das próprias elites nativas (OLIVEIRA E VASQUEZ, 2010, p. 11)

Foi um período de desenvolvimento econômico acelerado, onde os militares tinham como meta a estabilidade política a qualquer preço. Ao capital estrangeiro foi oferecida uma oportunidade única de exploração intensiva de mão de obra barata, apropriação devastadora de recursos naturais e financiamento público, ou sob a responsabilidade do Estado de uma vasta infraestrutura à implantação do modo de produção capitalista monopolista (ou oligopolista). (Oliveira e Vasquez, 2010)

Fernandes (1975), também denomina este período como ditadura de classe preventiva ou *contrarrevolução preventiva*, sendo pela via Estatal que a dominação burguesa apresentou seus padrões autocráticos. Assim, a ditadura militar representou um verdadeiro *paraíso burguês*, com a criação de condições favoráveis ao funcionamento e crescimento da sociedade burguesa. (Oliveira e Vasquez, 2010)

Assim, em 1964 tivemos uma “revolução pelo alto”, onde o capital externo aliado às elites agrárias retrógradas impediu uma reforma agrária no país e reforçou ainda mais a dominação imperialista internacional. (Oliveira e Vasquez, 2010)

A chamada modernização do período dos governos militares representou grandes transformações na década de 1970, período em que o Brasil vivenciava um grande crescimento da economia, denominado por alguns autores como “milagre econômico brasileiro”, com as taxas de crescimento anuais superiores a 10% e índices de inflação relativamente baixos, com média anual inferior a 20%.

A postura de forte intervenção estatal na economia é desenvolvida por Netto (2007) ao tratar da funcionalidade do Estado erguido no pós-64:

O Estado erguido no pós-64 tem por funcionalidade assegurar a reprodução do desenvolvimento dependente e associado, assumindo, quando intervém diretamente na economia, o papel de repassador de renda para os monopólios, e politicamente mediando os conflitos setoriais e intersetoriais em benefício estratégico das corporações transnacionais na medida em que o capital nativo ou está coordenado com elas ou com elas não pode competir (e não é infrequente que a coordenação se dê também por incapacidade de competir). (NETTO, 2007 p.27 e 28)

Segundo Netto (2007), três razões motivaram a chamada contra-revolução preventiva:

[...] adequar os padrões de desenvolvimento nacionais e de grupos de países ao novo quadro do inter-relacionamento econômico capitalista, marcado por um ritmo e uma profundidade maiores de internacionalização do capital; golpear e imobilizar os protagonistas sociopolíticos habilitados a resistir a esta inserção mais subalterna no sistema capitalista; e enfim, dinamizar em todos os quadrantes as tendências que podiam ser catalisadas contra a revolução e o socialismo. Netto, 2007, p. 16)

Podemos mencionar ainda, três características particulares à realidade brasileira durante o período ditatorial: O desenvolvimento capitalista sem o rompimento com latifúndio, que as invés de ser liquidado foi refuncionalizado; a exclusão das forças populares dos processos de decisão política e a relação particular do Estado com as agências da sociedade civil, atuando a favor da burguesia e reprimindo os interesses das classes subalternas (Netto, 2007).

Costa e Miano, fazem menção à grande quantidade de estatais criadas durante os governos militares. Ao todo 304 empresas foram criadas entre os anos de 1964 e 1985.

Durante os anos setenta, os presidentes militares seguiam com o processo de consolidação do setor empresarial estatal. Foram construídas grandes obras de infraestrutura, como as usinas de Itaipu (hidrelétrica) e de Angra dos Reis (nuclear), os metrô do Rio de Janeiro e de São Paulo e a Ferrovia do Aço. No governo de Emílio Médici foram criadas diversas holdings de destaque: Telecomunicações Brasileiras S.A.; Siderúrgica Brasileira S.A. e a Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária. Já no período de Ernesto Geisel, foi criada a Portos Brasileiros S.A. e a Indústria de Material Bélico do Brasil. Além dessas, várias subsidiárias da Petrobras e da Vale do Rio Doce surgiram, tornando estas empresas grandes holdings ainda que seguissem com suas atividades de produção direta. (COSTA E MIANO, 2013 p. 153)



A justificativa da necessidade em combater o inimigo externo, também fez parte da narrativa que embasa a criação da Infraero, que se tem como objetivo manter e aprimorar o controle dos militares à aviação civil. Este trecho retirado do portal do sindicato da categoria (SINA), resume os reais interesses do Estado na criação da Infraero.

Dentre as medidas adotadas, e até mesmo para organizar a infraestrutura necessária e ajustada ao discurso de combate ao “inimigo interno” que estaria colocando em risco a “segurança nacional”, o governo militar resolveu criar a Infraero – Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária, vinculada ao Ministério da Aeronáutica, com função de gerir a infraestrutura aeroportuária no país.

A criação da Infraero, diretamente vinculada à estrutura militar, fazia parte do esquema de repressão e teve como objetivo manter e aprimorar o controle dos militares sobre a aviação civil, expandindo esse controle a toda a administração e operação dos aeroportos, muitos deles construídos estrategicamente ao lado de bases aéreas.

Rapidamente, e de acordo com o programa do governo militar, a empresa foi recebendo a incumbência de administrar os grandes aeroportos do país, fazendo investimentos maciços, com recursos públicos, na melhoria e na construção dos aeroportos. Fonte: Portal do SINA: [https://sina.org.br/?page\\_id=32](https://sina.org.br/?page_id=32)

Outro ponto de grande relevância para a criação da Infraero é o setor de turismo, que surge como atividade econômica importante para o desenvolvimento do país neste período, com ênfase no turismo receptivo. Ocorreram investimentos na imagem positiva do Brasil ao exterior, exaltando as belezas naturais, a cidade do Rio de Janeiro e o carnaval. Em 1966 é criada a Embratur (Empresa Brasileira de Turismo), por meio do Decreto Lei 55 de 18 de novembro de 1966.

Com a criação da Embratur, o turismo passa ser visto como atividade econômica séria e profissional, saindo do amadorismo e improvisado das

décadas anteriores. A partir desse momento, fez-se necessário a melhoria na infraestrutura do setor hoteleiro e de transportes. Tal cenário, também colaborou para a criação da Infraero, representando a solução para os problemas apresentados nos aeroportos brasileiros.

Desse modo, podemos considerar que a Infraero, entre outros objetivos, foi criada para atender interesses da autocracia burguesa<sup>3</sup>, em um projeto de modernização do país aliado à ideia de garantia da segurança nacional.

No Brasil, a década de 1960 apresentou o momento de maior expansão da frota aérea brasileira, em virtude do desenvolvimento tecnológico fruto do pós guerra. As aeronaves, que antes tinham capacidade para apenas 30 passageiros foram substituídas por aeronaves com capacidade para 120 passageiros. Tal evolução culminou na necessidade de uma melhor infraestrutura aeroportuária para atender tal demanda. Os aeroportos brasileiros não comportavam o número de passageiros, os pátios e pistas não eram adequados para estacionamento, pouso e decolagem das aeronaves. Em 1964, já existia no Brasil uma verdadeira indústria de Transportes Aéreos, constituída por 6 empresas: Varig, Cruzeiro, Vasp, Sadia, Paraense e Panair. Neste contexto, se fazia cada vez mais urgente uma modernização na infraestrutura aeroportuária, que proporcionasse pátios e pistas adequados, terminais de passageiros e implementação de serviços que viabilizassem a segurança dos passageiros e de suas bagagens.

Sob a vigência dos governos militares, a solução inicialmente apontada foi a criação de Comissões pelo Ministério da Aeronáutica, órgão do governo até então responsável pela infraestrutura aeroportuária. As Comissões visavam atender demandas mais urgentes e específicas de cada aeroporto.

---

<sup>3</sup> A palavra autocracia vem do grego, significando “governo por si próprio”. Nesse tipo de governo, as leis e convicções são baseadas nas do governante. O sociólogo Florestan Fernandes criou a expressão “autocracia burguesa” para designar a influência da burguesia no capitalismo brasileiro.

Desse modo, foram criadas: A Comissão Coordenadora do Projeto Aeroporto Internacional- CCPAI (Posteriormente transformada na Empresa Aeroportos do Rio de Janeiro S/A- ARSA); A Comissão Coordenadora do Projeto Aeroporto Internacional de Manaus- CCPAIM; A Comissão Coordenadora do Projeto Sistema Aeroportuário da Área Terminal de São Paulo- COPASP e a Comissão Coordenadora do Projeto Aeroporto de Belo Horizonte- COPAER-BH.

As Comissões atenderam as exigências do momento, porém por tratar-se de um país de dimensões continentais, fazia-se necessário a criação de uma empresa única, capaz de gerenciar os aspectos operacionais e comerciais dos aeroportos brasileiros. Assim, os integrantes da Comissão Coordenadora do Projeto do Aeroporto Internacional<sup>4</sup> a partir do estudo de experiências internacionais, optaram pela criação de uma empresa pública nacional para operar, administrar e explorar comercialmente os aeroportos. Assim foi criada a Infraero, em 12 de dezembro de 1972 por meio da lei nº 5852/72. Suas atividades empresariais tiveram início em 31 de maio de 1973, com a administração a princípio de dois aeroportos, o de Brasília (DF) e de Ponta Pelada, em Manaus (AM). De modo concomitante, a ARSA (Aeroportos do Rio de Janeiro S.A) administrava os aeroportos do Galeão, Santos Dumont e Jacarepaguá, todos no Rio de Janeiro (RJ).

Em 1987 a ARSA foi incorporada pela Infraero, e neste período a empresa era responsável por mais de 30 aeroportos do país.

Ao longo dos anos, outros aeroportos foram incorporados à rede Infraero e a empresa passou por diversas mudanças no que se refere às atividades desempenhadas e ao seu corpo funcional, inicialmente ocupado por militares, e ao longo dos anos sendo substituída por uma força de trabalho civil

---

<sup>4</sup> Grupo de militares encarregados da construção do aeroporto internacional. Seus integrantes tinham como missões: coordenar o projeto de construção do empreendimento; e criar um modelo de empresa para gerir o novo aeroporto (INFRAERO, 2013c).

e admitida via concurso público a partir de 1993, ano do primeiro processo seletivo, fruto das mudanças advindas da Constituição de 1988.

Os empregados da Infraero desempenham nos aeroportos atividades como: Inspeção nas áreas destinadas a pousos, decolagens e manobras das aeronaves; Sinalização e coordenação da movimentação das aeronaves nos pátios, acompanhamento das operações de embarque/desembarque de passageiros, veículos cargas e bagagens; fiscalização e coordenação dos Terminais de Passageiros, garantindo o bom funcionamento, limpeza e segurança destas áreas, entre outras.

A Infraero é uma empresa pública federal de administração indireta<sup>5</sup>, e desde a posse do presidente Jair Bolsonaro, em 2019, está vinculada ao Ministério da Infraestrutura.

O quadro abaixo detalha as atuais atividades desempenhadas pela Infraero:

---

Art. 4. A Administração Federal compreende:

I - A Administração Direta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.

II - A Administração Indireta, que compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria:

- a) Autarquias;
- b) Empresas Públicas;
- c) Sociedades de Economia Mista.
- d) Fundações públicas.

Parágrafo único. As entidades compreendidas na Administração Indireta vinculam-se ao Ministério em cuja área de competência estiver enquadrada sua principal atividade. (Fonte: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del0200.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0200.htm), acesso em 29/08/2022 às 23:55)

Quadro 1: Atribuições da Empresa Infraero

<b>ATRIBUIÇÕES DA EMPRESA INFRAERO</b>	
<b>Coordenação de autoridade aeroportuária</b>	Coordena os representantes de órgãos públicos e empresas que operam no aeroporto, garantindo a segurança e qualidade de suas atividades
<b>Administração e manutenção de terminais de passageiros</b>	Desempenho de atividades relacionadas à edificação, iluminação, painéis de informações sobre voos, esteiras de bagagem, escadas rolantes, limpeza, achados e perdidos, entre outras demandas dos terminais.
<b>Administração e manutenção dos pátios de manobra e pistas de pouso e decolagem</b>	Orientação e fiscalização do movimento das aeronaves; Manutenção do piso; Manutenção das luzes de orientação das aeronaves; Transporte dos passageiros até os aviões, por meio de pontes de embarque ou de ônibus próprios; Manutenção e treinamento de unidades de segurança e combate a incêndio
<b>Administração e manutenção de torres de controle e outras instalações de navegação aérea</b>	Presta serviços de controle aéreo, apoio às aeronaves e informação de voo por meio de unidades de apoio de navegação aérea; Gerencia o tráfego aéreo nas fases de decolagem e pouso das aeronaves por meio de centros de controle de aproximação (APP) e torres de controle; Mantém estações prestadoras de serviço de informação de voo em aeródromo (AFIS); Mantém salas de informações

	aeronáuticas, que prestam informações sobre rotas e voos aos pilotos, para quem façam o planejamento de voo; Observa, analisa e fornece informações e laudos sobre as condições do tempo por meio de 68 estações meteorológicas
<b>Administração e manutenção de terminais de logística carga</b>	Separação, verificação e armazenagem de carga importada, nacional e expressa (courier); Recebimento, verificação, movimentação, armazenagem e paletização de cargas para exportação; Análise de documentação de carga importada, nacional, expressa (courier) e para exportação; Exerce o papel de fiel depositária da Receita Federal, zelando pela custódia das cargas até o ato de sua entrega ao importador ou companhia aérea, no caso das importações.

No que concerne à luta coletiva, os empregados são representados pelo SINA (Sindicato Nacional dos Aeroportuários), fundado em 1989 e a ANEI (Associação Nacional de Empregados da Infraero), fundada em 2008.

Desde sua criação o SINA promulgou dezenas de acordos coletivos em defesa da categoria aeroportuária, deliberados via assembleia.

O quadro abaixo mostra a evolução da Infraero ao longo dos anos:

Quadro 2: Evolução da Infraero

Ano	Governo	Acontecimento histórico
1973	Militar- Emílio G. Médici	Início das atividades da Infraero, tendo como presidente o tenente brigadeiro do ar Hélio Costa. Neste mesmo ano inicia-se a gestão dos aeroportos Juscelino Kubitschek (DF) e de Ponta Pelada (AM)
1974	Militar- Emílio G. Médici	Infraero inicia a gestão de outros 13 aeroportos: Pampulha (MG), Carlos Prates (MG), Belém (PA), Boa Vista (RR), Recife (PE), Salvador (BA), Fortaleza (CE), Goiânia (GO), Curitiba (PR), Foz do Iguaçu (PR), Florianópolis (SC), Joinville (SC) e Porto Alegre (RS). Neste mesmo ano o primeiro terminal de cargas da Infraero é instalado no Aeroporto Internacional Afonso Pena – Curitiba (PR)
1975	Militar- Ernesto Geisel	Infraero inicia a gestão de mais 8 aeroportos: Aracaju (SE), Campo Grande (MS), Corumbá (MS), Cuiabá (MT), Maceió (AL), São Luís (MA), Teresina (PI) e Vitória (ES)
1976	Militar- Ernesto Geisel	Inauguração do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes - Manaus (AM)
1977	Militar- Ernesto Geisel	Inauguração do o Aeroporto Internacional do Galeão, no Rio de Janeiro (RJ)
1978	Militar- Ernesto Geisel	Inauguração do Terminal de Carga do Aeroporto Internacional do Galeão (RJ), neste mesmo ano a Infraero passa a administrar o Terminal de Carga a do

		Aeroporto Internacional de Viracopos – Campinas (SP)
1979	Militar- Ernesto Geisel	Infraero assume a administração do Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto – João Pessoa (PB)
1980	Militar- João Baptista Figueiredo	Infraero assume a gestão geral Aeroporto Internacional de Viracopos – Campinas (SP)
1981	Militar- João Baptista Figueiredo	Infraero assume a administração do Aeroporto de São Paulo – Congonhas (SP)
1984	Militar- João Baptista Figueiredo	Inauguração do Aeroporto Internacional Tancredo Neves – Confins (MG)
1985	Civil- José Sarney	Inauguração do o Aeroporto Internacional de São Paulo – Guarulhos (SP)
1987	Civil- José Sarney	A ARSA (Aeroportos do Rio de Janeiro SA) é incorporada pela Infraero, passando a administrar os aeroportos da cidade do Rio de Janeiro
1995	Civil- Fernando Henrique Cardoso	A TASA ( Telecomunicações Aeronáutica SA), empresa que realizava serviços de Navegação Aérea é incorporada pela Infraero
2000	Civil- Fernando Henrique Cardoso	Infraero tem seu primeiro presidente civil: Fernando Perrone, que promove uma profunda reforma administrativa na empresa. Neste mesmo ano a Infraero deixa de ser vinculada ao Ministério da Aeronáutica, passando para a esfera do Ministério da Defesa.
2005	Civil- Luís Inácio Lula da Silva	É criada a ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), assumindo as atribuições



		do DAC (Departamento de Aviação Civil), extinto logo em seguida
2011	Civil- Dilma Rousseff	É criada a Secretaria de Aviação Civil. A Infraero e a Anac ficam vinculadas à nova pasta ministerial, e não mais ao Ministério da Defesa
31/05/2011	Civil- Dilma Rousseff	O Governo Federal anuncia a futura concessão dos aeroportos de Guarulhos (SP), Campinas (SP) e Brasília (DF), iniciando-se o um processo de desmonte da empresa, que será detalhado neste trabalho.

Fonte: Infraero 40 anos: Servindo Pessoas, Empresas e o Brasil

Através da análise deste quadro, observamos que a Infraero foi se estruturando ao longo dos anos, de acordo com os interesses governamentais dos períodos mencionados. É evidente a interferência estatal em várias fases da empresa, e tal interferência pode ser dividida em duas fases: Durante o regime militar e após o período de redemocratização.

Durante o regime militar temos a criação e expansão da empresa, tendo em vista a necessidade de adequar os padrões de desenvolvimentos nacionais a um novo momento da dinâmica capitalista, marcada por uma acentuada internacionalização do capital. (Netto, 2014)

Nas duas décadas do regime, vemos que o Brasil se transformou profundamente, operando um expressivo crescimento do parque industrial e adotando um modelo condizente com o “milagre econômico” (Netto, 2014). Uma estrutura aeroportuária com alta modernização, atendeu as demandas deste contexto, e temos esta constatação quando verificamos a grande quantidade de aeroportos inaugurados durante o regime militar.

Mesmo após o fim da ditadura observamos que a presidência da Infraero permanece durante um período com os militares. No ano de 2000, esta realidade é modificada, assumindo o primeiro presidente civil, Fernando Perrone, promovendo uma profunda reforma administrativa na empresa. Esta nova fase da Infraero, está alinhada com as políticas neoliberais implementadas pelo presidente Fernando Henrique Cardoso (1995-2003). Através da notícia abaixo, veiculada no Jornal Folha de São Paulo em 20/04/2000, verificamos que Perrone nega “privatizar a empresa em moldes tradicionais”, conforme temido pelos militares. Passados 22 anos deste noticiário podemos conferir os resultados das intenções “modernizantes” que o modelo neoliberal adotou para a estatal.

Após 17 anos de comando militar, a Infraero, estatal que cuida da administração de 67 aeroportos em todo o país, passou ontem ao comando civil. Na cerimônia de posse do novo presidente da empresa, Fernando Perrone, não faltaram pequenas farpas disparadas entre civis e militares sobre os destinos da estatal. Perrone, que deixa a diretoria de administração do BNDES, não assumiu o discurso de que privatizará a empresa -como temem os militares. "Até pela natureza da atividade, acho que privatizá-la aos moldes tradicionais será improbatilíssimo", afirmou.

Seu antecessor, o brigadeiro da reserva Eduardo Pettengill, não escondeu o receio. Ele afirmou no discurso de despedida que "a Infraero, pelo seu porte, potencial, organização e abrangência territorial é ímpar. (...) Portanto soluções alienígenas ou modelos importados definitivamente não se aplicam para a adequação do nosso sistema à evolução que estamos vivenciando". O novo presidente da Infraero procurou minimizar as críticas. "O que ele deve ter dito é que não podemos importar soluções aplicadas em outros países. O Brasil tem dimensões continentais", afirmou Perrone. "Ninguém fará uma privatização na Infraero -se é que ela virá a ser feita- sem considerar as questões estratégicas que envolvem um aeroporto." Fonte: <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/dinheiro/fi2004200010.htm/> acesso em 30/08/2022

No ano de 2011, inicia-se uma era de desmonte da Infraero, com as primeiras privatizações dos aeroportos.

## **2.2- As concessões aeroportuárias e mudanças na estrutura da rede Infraero**

As concessões dos aeroportos da rede Infraero foram iniciadas no ano de 2011. Antes de explicitarmos as etapas deste processo, temos que compreender que os aeroportos não foram “privatizados”, e sim “concedidos” à iniciativa privada. Faz-se portanto, necessário esclarecer do que se trata o termo concessão, e a diferença desta modalidade para a privatização. Para tal, utilizaremos a conceituação adotada pelo Portal da Indústria<sup>6</sup>:

Na concessão é firmado um contrato entre a administração pública e uma empresa privada, para que a mesma execute e explore um serviço público, com o pagamento das remunerações sendo efetuados pelos usuários destes serviços. O contrato das concessões tem um prazo determinado, e quando este termina, o ativo público retorna para o Estado. O fato de haver um prazo determinado de início de fim difere esta modalidade da privatização, onde a venda é realizada de modo definitivo.

O processo de concessões da Infraero se iniciou em 2011, com a concessão do Aeroporto de Natal (RN). Inicialmente, as privatizações dos aeroportos da Infraero ocorriam de forma unitária, ou seja, havia o leilão de apenas um (1) Aeroporto e a empresa vencedora passava a assumi-lo.

Após a posse do presidente Jair Bolsonaro em 2019, as concessões foram aceleradas e passaram a ocorrer em blocos, onde uma única concessionária passou a comprar de uma única vez um bloco com vários

---

<sup>6</sup> Portal voltado para temáticas do Sistema Indústria, composta pelas seguintes entidades (Confederação Nacional da Indústria (CNI), o Serviço Social da Indústria (SESI), o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), as Federações Estaduais da indústria dos 26 Estados e do Distrito Federal, além de 1.280 Sindicatos Patronais Industriais. Fonte: <https://www.portaldaindustria.com.br/cni/institucional/sistema-industria/>

aeroportos. No quadro abaixo ilustramos a síntese das concessões com data inicial e prazo.

Quadro 3: Histórico das concessões aeroportuárias

<b>Aeroporto/ Localidade</b>	<b>Início da concessão</b>	<b>Concessionária vencedora</b>	<b>Prazo da concessão</b>
Aeroporto de Brasília/ Brasília (DF)	24/07/2012	Inframérica	25 anos
São Gonçalo do Amarante/ Natal (RN)	18/01/2012	Inframérica	28 anos
Aeroporto de Viracopos/ São Paulo (SP)	11/07/2012	Aeroportos BRASIL – Viracopos S.A	30 anos
Aeroporto Internacional do Galeão/ Rio de Janeiro (RJ)	07/05/2015	Concessionária do Aeroporto Internacional de Rio de Janeiro S.A	25 anos
Aeroporto de Guarulhos/ São Paulo (SP)	11/07/2021	Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos S.A	20 anos
Aeroporto Internacional de Porto Alegre/ Porto Alegre (RS)	29/08/2017	Fraport Brasil S.A. Aeroporto de Porto Alegre	25 anos
O Aeroporto Internacional de Salvador/ Salvador (BA)	31/08/2017	Concessionária do Aeroporto de Salvador S.A. – CASSA	30 anos
Aeroporto de Confins/ Confins (MG)	07/05/2014	Concessionária do Aeroporto	30 anos

		Internacional de Confins S.A	
Aeroporto Internacional de Florianópolis/ Florianópolis (SC)	31/08/2017	Concessionária do Aeroporto Internacional de Florianópolis S.A	
Aeroporto Internacional de Fortaleza/ Fortaleza (CE)	29/08/2017	Fraport Brasil S.A. Aeroporto de Fortaleza	30 anos
Bloco Nordeste/ Aeroportos: Recife (PE), Maceió (AL), João Pessoa (PB), Aracaju (SE), Campina Grande (PB) e Juazeiro do Norte (CE).	09/10/2019	Aeroportos do Nordeste do Brasil S/A (AENA BRASIL)	30 anos
Bloco Centro-Oeste/ Aeroportos de Cuiabá, Sinop, Rondonópolis e Alta Floresta, todos em Mato Grosso.	04/10/2019	SPE Concessionária Aeroeste Aeroportos S/A	30 anos
Bloco Sudeste/ Aeroportos de Vitória/ES e Macaé/RJ.	03/10/2019	Aeroportos do Sudeste do Brasil (ASeB)	30 anos

Como resposta à atual crise do capital, vemos o aprofundamento das medidas neoliberais, com a diminuição do papel do Estado no que se refere às Políticas Sociais, aos direitos trabalhistas e privatizações de grandes estatais. O atual desmonte da Infraero, com as concessões aeroportuárias não tratam-se de uma questão particular e sim de uma forte tendência observada

desde a década de 1980 e aprofundada nos anos 1990, onde mais de 160 estatais brasileiras foram privatizadas.

Mas, é no trânsito da década de 1990 para os anos 2000 que vamos assistir profundas mudanças que reorganizam o processo de produção de mercadorias e realização do lucro, como parte de estratégias mais gerais que definem atualizados mecanismos e condições de acumulação capitalista, definidos por alguns autores, como sendo uma fase de “acumulação flexível”. (...) Seus traços principais são: a financeirização da economia, a introdução de tecnologias avançadas no processo de produção, a ênfase em processos informacionais, a desregulamentação dos mercados, a flexibilização do trabalho, expressa nas novas modalidades de contratação, na supressão de direitos sociais e nas novas formas de gestão do trabalho, a desterritorialização da produção, entre outros. Nesse cenário, são evidenciados um extensivo programa de privatizações, fusões empresariais e um drástico enxugamento de postos de trabalho, que redefiniram a composição do mercado de trabalho e, nas empresas, acarretaram uma brutal redução de trabalhadores agrupados, além de um intenso processo de concentração e descentralização de capitais e de transformações profundas nos processos de trabalho. Transformações estas que afetam, sobremaneira, a intervenção profissional, nos seus aspectos técnico-operativos e também no arsenal de conhecimentos acumulados e consolidados no caldo cultural da profissão na década de 1980. (AMARAL E CESAR, 2009, p.06)

As concessões nesse sentido, ao mesmo tempo que gerariam receita através da venda das estatais, iriam transferir para o Estado o montante das dívidas públicas, desobrigando-o de realizar investimentos às empresas alienadas. Organismos internacionais como o Banco Mundial e o Fundo Monetário Internacional (FMI) aparecem nesse cenário, fazendo recomendações aos países que adotem as políticas privatizantes, sendo esta medida, condição para aquisição de empréstimos através dessas instituições. Sob esta ótica, o governo Sarney (1985-1990) foram realizadas 42 desestatizações, sendo 18 privatizações, 2 incorporações, 4 empresas extintas e 18 transferidas aos órgãos estaduais. (Costa e Miano, 2013)

Segundo Arantes (2019), no Brasil, o processo de concessão dos aeroportos para a iniciativa privada foi idealizado, tendo os seguintes objetivos: a redução do déficit na infraestrutura aeroportuária; a atração de investimentos; bem como novas experiências de modelos operacionais, gerenciais e tecnológicos que contribuíssem para o modelo de gestão da INFRAERO. Estes novos modelos, segundo a percepção do governo brasileiro, incentivariam o investimento em inovação por meio da concorrência entre aeroportos além de proporcionar a melhoria contínua da eficiência operacional aeroportuária no Brasil. (ARANTES, et al, 2019)

Na contramão do pensamento de Arantes (2019), Francisco Lemos, presidente do Sindicato Nacional dos Aeroportuários (SINA) e Patrícia Gomes, porta voz do sindicato, em entrevista a Central Única dos Trabalhadores (CUT), declararam que a intenção das empresas estrangeiras compradoras dos aeroportos é apenas a lucratividade, visando a ampliação dos seus negócios. Além disso as empresas privadas não tem o mesmo olhar que a Infraero para os trabalhadores das companhias aéreas, no trecho abaixo, um exemplo da negligencia por parte da Zurich, empresa que atualmente o Aeroporto de Florianópolis (SC).

“ O passageiro vê o terminal limpo e bonito, mas não percebe que na hora do check-in, o funcionário da companhia errou o preenchimento, pode ter mandado sua mala para outro lugar, e demorou em atendê-lo, por que em cima dele tem uma aérea de vidro em que o sol bate muito forte, ele mal enxerga a tela do computador, e está com dor de cabeça pelo tempo exposto ao calor e com má visibilidade”, conta, se referindo ao que ocorreu no Floripa Airport, em Florianópolis (SC), após a reforma do terminal feita pela empresa que ganhou a concessão, a Zurich Airport , que também administra aeroportos na Alemanha e na Bélgica. A medição mostrou que o calor chegava a 22% acima dos demais ambientes do aeroporto. (Fonte: Portal da CUT: <https://www.cut.org.br/noticias/na-contramao-do-mundo-governo-vende-aeroportos-para-estatais-estrangeiras-8aeb> acesso em 01/09/2022)

A década de 1990 foi considerada o período onde houve o ápice das privatizações, com destaque para o governo Fernando Henrique Cardoso (FHC), entre 1994 e 2002, o grande diferencial de FHC para os outros governos, era a visão das privatizações não só como um meio de pagamento das dívidas, mas como parte do processo que visava aumentar o crescimento econômico. O objetivo era portanto uma reorientação do papel do Estado, no intuito de reduzir sua intervenção, passando para o mercado a atribuição de condutor da economia. (Costa e Miano, 2013)

Assim, no governo FHC mais de 100 empresas foram privatizadas, incluindo a Companhia Vale do Rio Doce, atual VALE, na época a maior exportadora de minério de ferro do mundo e a maior produtora de ouro da América Latina. (Costa e Miano, 2013)

Apesar de fomentar a esperança da classe trabalhadora, os governos do Partido dos Trabalhadores (PT), que ocuparam a presidência da república entre os anos 2003-2010 (Lula) e 2011 a 2016 (Dilma) deram continuidade às políticas econômicas de cunho neoliberal que já vinham sendo implementadas desde a década de 1990, com a intenção de preservar a estabilidade fiscal e gerar superávit para pagar a dívida pública, honrando assim seus compromissos com o sistema financeiro.

Mota (2010, analisando o governo PT, considera ter sido implementada uma nova ideologia de Estado, chamado o “novo desenvolvimentismo” ou “neodesenvolvimentismo”, que procura combinar o desenvolvimento econômico ao desenvolvimento social.

[...] ampliação e formalização do emprego, intervenção do Estado, entre outros aspectos que, pelo menos em tese, rechaçam medidas neoliberais. [...]. Podemos afirmar, [assim] que a era Lula é palco da conciliação de iniciativas aparentemente contraditórias: as diretrizes do receituário liberal e a pauta desenvolvimentista. Note-se que na primeira etapa de seu mandato foram realizadas as contrarreformas da previdência e da educação, concomitante ao aumento das taxas de juros; enquanto que no mesmo



período era expandida a assistência social, o crédito ao consumidor, os empréstimos populares e os aumentos do salário mínimo. (MOTA 2010, p. 19-21).

Durante os dois governo do presidente Lula, ocorreu uma estabilização nas privatizações e não somente o número de empresas estatais voltou a crescer, como a participação destas organizações na economia foi reforçada (Costa e Miano, 2013). Porém para atender as demandas do capital financeiro, deu-se continuidade às concessões iniciadas no governo anterior. Assim ao mesmo tempo em que mais de 40 estatais foram criadas nos governos Lula e Dilma, entre 2010 e 2016, 18 foram concedidas à iniciativa privada.

Criticam o governo por ter promovido uma *privatização “branda”* (feita através de parcerias público-privadas, concessões de serviços públicos, venda de ações de estatais, leilão de poços de petróleo) e não ter revertido as privatizações efetuadas no governo Cardoso; por não ter revogado a legislação, implementada na administração do PSDB, que expandiu os contratos precários de trabalho; por não ter adotado medidas para combater a histórica flexibilidade do mercado de trabalho (marcado pela rotatividade, pela demissão imotivada) e por ter mantido o fator previdenciário. (BOITO E GALVÃO (orgs), p. 209-201, 2012, grifo nosso).

As concessões dos aeroportos Infraero foram iniciadas no Governo da Presidenta Dilma Rousseff (2011-2016), o que trouxe grande insatisfação por parte dos aeroportuários, empregados da Infraero, que tinham esperanças no Partido dos Trabalhadores (PT).

No entanto, no momento de sua candidatura, Lula lançou uma “carta aos brasileiros”, para “tranquilizar o mercado”, indicando desde já compromisso com o capital financeiro como orientação de governo.

Filgueiras (2010) tece críticas acerca da forma de governar do período em que o PT sem manteve no poder, onde foi adotado o Modelo Liberal Periférico (MPL).

O modelo é liberal porque é estruturado a partir da liberalização das relações econômicas internacionais nas

esferas comercial, produtiva, tecnológica e monetário-financeira; da implementação de reformas no âmbito do Estado (em especial na área da Previdência Social) e da privatização de empresas estatais, que implica reconfigurar a intervenção estatal na economia e na sociedade; e de um processo de desregulação do mercado de trabalho, que reforça a exploração da força de trabalho. O modelo é periférico porque é uma forma específica de realização da doutrina neoliberal e da sua política econômica em um país que ocupa posição subalterna no sistema econômico internacional, ou seja, um país que não tem influência na arena internacional e se caracteriza por significativa vulnerabilidade externa estrutural nas suas relações econômicas internacionais (FILGUEIRAS; GONÇALVES, 2007, p. 22)

Inicialmente as medidas adotadas sob o Modelo Liberal Periférico (MPL) obtiveram êxito, tendo em vista que contribuiu para estabilizar o movimento de queda das taxas de lucro, na casa dos 35%-40%. Esse cenário se modifica com o advento da crise internacional do capital, a partir de 2009, havendo aprofundamento na tendência de queda e minando as bases de conciliação de classes construídas nesse governo.

Do ponto de vista das relações de trabalho, os governos Lula e Dilma não romperam com o processo de precarização aprofundado nas décadas anteriores. Proliferaram-se a terceirização e a informalidade e, com exceção da política de salário-mínimo, não se registrou nenhuma ação no sentido de reverter a situação criada anteriormente. (Mota, 2010)

Após o golpe Parlamentar, que levou o impeachment da presidenta Dilma Rousseff, seguida da posse do presidente Temer, em 2016 e de Jair Bolsonaro, em 2019, o Brasil avança a passos largos rumo à exacerbação do neoliberalismo com o aprofundamento das contrarreformas e privatizações (Boshetti e Behring, 2021).

Ao assumir seu mandato, Michel Temer anuncia o maior pacote de privatizações desde o governo FHC, com a pretensão de privatizar 57 empresas estatais. Foi apresentado a ambas casas do Congresso Nacional a

MP 727/16, que instituiu o Programa de Parceria de Investimentos (PPI), visando ampliação e interação entre as iniciativas público e privada. Posteriormente, a MP foi convertida na lei 13.334/16. (Costa e Miano, 2013)

No governo de Jair Bolsonaro, iniciado em 2019 é dada continuidade a esta lógica desestatizante, levando-se ao extremo a escola neoliberal brasileira o setor econômico foi entregue ao ministro da Economia Paulo Guedes, que logo ao iniciar o mandato avançou nos projetos de privatização das estatais e desmonte de políticas sociais.

No campo das privatizações, o ministro da Economia Paulo Guedes anunciou em 21 de agosto uma lista com cerca de 16 empresas estatais que seriam privatizadas até o fim do governo. Entre elas estariam, Correios, Telebrás, Eletrobrás, Casa da Moeda, EBC, Serpro e tantas outras. Não obstante o anúncio, a única empresa estatal que de fato foi privatizada, em 2019, foi a BR Distribuidora, maior distribuidora de combustíveis do Brasil. Em fins de julho, a Petrobras se desfez de mais de 30% das ações da BR Distribuidora. Assim, a participação da Petrobras no capital social da BR Distribuidora passou de 71,25% para 37,5%. A consequência direta da privatização foi a redução do quadro de trabalhadores da empresa. Em 12 de novembro, a empresa anunciou seu Plano de Desligamento Optativo.

O governo federal também se desfez de ativos em empresas que no passado já haviam sido privatizadas, mas que ainda contavam com participação pública, como o Instituto de Resseguros do Brasil, IRB. Em julho de 2019, a participação da União via Banco do Brasil e Caixa Econômica foi desfeita com a venda bilionária de ações na Bolsa. No Banco do Brasil, uma situação polêmica aconteceu, em julho de 2020, com a venda de uma carteira de créditos ao BTG Pactual, banco privado fundado pelo ministro Paulo Guedes. De acordo com denúncia da Associação Nacional dos Funcionários do Banco do Brasil, ANABB, a carteira, cujo valor contábil é de R\$ 2,9 bilhões, foi cedida por R\$ 371 milhões, cerca de 12% do valor total. Para os partidos da oposição, esse processo foi um primeiro passo para a futura privatização do próprio Banco do Brasil. “Esta é uma operação gravíssima, porque é parte e sequência das ações entreguistas do governo Bolsonaro, de privatização do Banco do Brasil”, sustentou a ex-senadora do PCdoB, Vanessa Grazziotin (2020). (SILVA ERODRIGUES, 2021, p. 101)

Sob esta ótica, foi no governo de Jair Messias Bolsonaro que as concessões dos aeroportos da Infraero foram aceleradas, já que nos leilões blocos de aeroportos passaram a ser vendidas, ao contrário das concessões anteriores, onde cada aeroporto foi individualmente transferido para a iniciativa privada.

As concessões dos aeroportos da Infraero ocasionaram mudanças na vida de centenas de empregados, e impacto nas demandas atendidas pela equipe de Serviço Social. Nas primeiras concessões os empregados foram transferidos para outros aeroportos da rede Infraero, tendo na maioria das vezes que mudar de cidade junto com a família. Com o avanço desse processo, passou a não ser possível continuar com tais movimentações, a empresa então passou a incentivar que os empregados buscassem vagas em outros órgãos públicos através das cessões<sup>7</sup> ou que realizassem a inscrição nos Programas de Demissão Voluntária da Empresa.

Durante a elaboração deste trabalho, foi contabilizado um corpo funcional composto por 7.301 empregados, sendo 2.488 estão cedidos a outros órgãos da administração pública federal<sup>8</sup>, em função das concessões aeroportuárias.

A equipe de Serviço Social da Infraero participou de todas essas mudanças ocorridas ao longo dos anos, sofrendo como integrantes de uma classe trabalhadora e também nas requisições institucionais e demandas dos usuários do serviço. Na seção seguinte, será apresentada a trajetória do

---

<sup>7</sup> A Portaria 357 de 02/09/2019, define cessão: como ato autorizativo pelo qual o agente público, sem suspensão ou interrupção do vínculo funcional com a origem, passa a ter exercício fora da unidade de lotação ou da estatal empregadora.

<sup>8</sup> Dados coletados via sistema interno da Infraero:

<https://rh.infraero.gov.br/pages/operacao/funcionario> e <https://rh.infraero.gov.br/pages/cessao/css>  
acesso em 03/02/2022

Serviço Social na Infraero, elencando as diferenciadas requisições profissionais ao longo do tempo

### **2.3- A trajetória do Serviço Social na Infraero: Uma análise acerca das requisições institucionais**

O significado social do trabalho profissional do assistente social depende das relações que estabelece com os sujeitos sociais que o contratam, os quais personificam funções diferenciadas na sociedade. (Iamamoto, 2011). A direção da Infraero, como instituição empregadora sempre demonstrou suas expectativas em relação a equipe de Serviço Social, ainda que os profissionais possuam relativa autonomia na condução do exercício profissional.

As requisições da direção da empresa Infraero, para o Serviço Social, no entanto, nunca foram estáticas, mas acompanharam as transformações da sociedade, do contexto político-econômico do país e das transformações que a empresa sofreu ao longo dos anos. As atividades desenvolvidas pela equipe também sofrem outro decisivo vetor de demandas: as necessidades sociais dos sujeitos, que condicionadas pelas lutas sociais e pelas relações de poder, se transformam em demandas profissionais. (Iamamoto, 2011).

Em meio a tantas transformações em uma empresa com quase cinco décadas, realizaremos um resgate histórico da atuação do Serviço Social da Infraero, passando por diversas fases que proporciona ao leitor um panorama acerca da trajetória destas profissionais.

O Serviço Social existe desde a fundação da Infraero, em 31/05/1973, sendo as primeiras profissionais oriundas das antigas ARSA e TASA<sup>9</sup>. As

---

<sup>9</sup> Aeroportos do Rio de Janeiro S/A e Telecomunicações Aeronáuticas S/A, respectivamente.

áreas de atuação são majoritariamente voltadas aos setores de Recursos Humanos e Segurança e Saúde no Trabalho.

Para efeitos desta dissertação e melhor entendimento da realidade vivenciada pela equipe, iremos dividir a atuação das profissionais em três períodos: Entre os anos 2005 e 2011, período anterior ao início das privatizações dos aeroportos; Entre 2011 e 2020, período marcado pelo início das privatizações e aceleração das mesmas após a posse de Jair Bolsonaro; e após março de 2020, contexto marcado pelo início da pandemia do Covid-19. Esta divisão foi feita em função da acessibilidade às profissionais entrevistadas, que forneceram importantes informações acerca da prática profissional em cada período mencionado. Não foram encontrados registros oficiais com os relatos de projetos de intervenção ou trabalhos acadêmicos, por parte de outras assistentes sociais da Infraero. A escassez de produção teórica faz com que esse resgate histórico seja pautado nos relatos das entrevistadas e em minha experiência profissional, com todos os desafios de ser uma pesquisadora que faz parte da realidade estudada.

### **2.3.1- O Serviço Social na Infraero de 2005 a 2011**

No primeiro marco temporal (2005-2011) a realidade da Infraero era bem diferente, principalmente no escopo dos direitos da categoria aeroportuária. Em análise aos Acordos Coletivos da época, foram verificados benefícios sendo acrescentados no decorrer destes anos, e não retirados como nos períodos seguintes. A assistência médica era garantida aos empregados e seus dependentes através do PAMI (Programa de Assistência Médica Infraero), plano de saúde exclusivo da categoria aeroportuária que operava sob o modelo Autogestão por Recursos Humanos<sup>10</sup>. No rol de

---

<sup>10</sup> Segundo a Agência Nacional de Saúde (ANS) na modalidade Autogestão por Recursos Humanos, o oferecimento do plano de assistência à saúde é feito pela Empresa, exclusivamente aos seus funcionários e dependentes, como um benefício. O objeto social da Empresa não é a operação/comercialização de planos privados de assistência à saúde.

Fonte: <http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-da-operadora/central-de-atendimento-a-operadoras-e->.

dependentes, os aeroportuários podiam incluir além dos filhos e companheiros, seus genitores, desde que estes atendessem o critério de renda máxima determinado, estipulado em dois salários mínimos.

Benefícios como adicional de sobreaviso<sup>11</sup>, participação de lucros e resultados (PLR), assistência jurídica, auxílio funeral, auxílio creche, direito à realização de exames periódicos, programa de alimentação e programa de assistência odontológica também são descritos nos acordos coletivos dos período mencionado, promulgados entre os anos de 2005 e 2011. O Serviço Social, já nesta época, era uma referência aos empregados no acesso a estes direitos, com destaque para as atuações no programa de assistência médica, mencionado diversas vezes pelas profissionais entrevistadas que vivenciaram este marco temporal. Era costume as tratativas referentes à assistênciamédica no próprio ambiente de trabalho, através do contato com a área de benefícios e com o Serviço Social. Assim, quando os empregados tinham problemas com autorizações de procedimentos médicos, internações, cirurgias, *home care*, entre outras desta natureza, procuravam o atendimento das profissionais nos aeroportos onde eram lotados.

As profissionais lotadas na área de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) atuavam em demandas referentes aos afastamentos médicos e “controle de absenteísmo”. Em ambos os casos os usuários tinham livre acesso ao Serviço Social, e buscavam atendimentos nos próprios aeroportos onde trabalhavam.

Foi relatado pelas entrevistadas, que na prática essa divisão de atividades entre Serviço Social das áreas de Benefícios e SST não era seguida à risca. Os empregados costumavam procurar a profissional mais próxima a

---

[prestadores/index.php?option=com\\_centraldeatendimento&view=operadora&resposta=884&historico=29941344](http://prestadores/index.php?option=com_centraldeatendimento&view=operadora&resposta=884&historico=29941344) (Acesso em 25/05/2022 às 01h50min)

<sup>11</sup> Segundo o art. 244, § 2º, da CLT: "considera-se de sobreaviso o empregado que permanecer em sua própria casa, aguardando a qualquer momento o chamado para o serviço".

eles, em seu aeroporto, e em casos de aeroportos com mais de uma assistente social, a escolha costumava ser com a profissional que já possuía um vínculo de acompanhamentos anteriores. As profissionais também costumavam fazer divisões entre si acerca das frentes de trabalho, em acordo com os gestores. O atendimento à família dos empregados, principalmente em casos de adoecimento ou óbito também era uma demanda recorrente.

Algumas entrevistadas relataram ações em atividades voltadas à comunidade aeroportuária, atuando na Responsabilidade Social<sup>12</sup> da Infraero<sup>13</sup>. As atividades foram de âmbito local, nos aeroportos onde eram lotadas, e de caráter educativo, com atendimento aos jovens das comunidades próximas. Mesmo tratando-se de uma empresa estatal, tais ações transmitem, do ponto de vista ideológico o enaltecimento do mercado, em detrimento do papel do Estado, conforme análise de César (2008), após os resultados de sua pesquisa:

No discurso empresarial, as corporações estão contribuindo para a melhoria da qualidade de vida das “comunidades” onde estão inseridas, complementando ou substituindo as obrigações sociais do Estado, que, em razão da enorme corrupção, desperdício e má administração do dinheiro público, não possui recursos suficientes para suprir as necessidades de toda população, em sua maioria desprezada. (...) (CESAR, 2008, pg. 252)

Não foi apontado por nenhuma das entrevistadas programas dessa natureza de cunho nacional, sendo relatado que existiam “várias Infraeros”, no sentido de que em cada aeroporto havia uma realidade.

### 2.3.2- O Serviço Social na Infraero de 2011 a 2019

<sup>12</sup> O debate sobre a Responsabilidade Social é discutido pela autora Mônica Cesar na obra “Empresa Cidadã” (2008), onde são desmistificadas as ideias voltadas às “práticas harmoniosas” das empresas capitalistas, que na realidade só ampliam as desigualdades do sistema.

<sup>13</sup> Não foram encontrados dados atualizados acerca de ações de Responsabilidade Social da Infraero durante o período desta pesquisa. Há menção a ações nos anos de 2002 e 2003 de cunho educativo e ações voltadas à proteção do meio ambiente, conforme os relatos das profissionais, o envolvimento do Serviço Social nesta área foi pontual, não havendo participação em programas recentes.



Já no marco temporal seguinte (2011-2019), além da Infraero vivenciar o início das concessões aeroportuárias, o Serviço Social entra em uma nova fase, através da criação de normativos que regulamentam as requisições profissionais às Assistentes Sociais. Primeiramente iremos nos ater a análise destes normativos internos, para posteriormente realizar a análise de como a nova conjuntura, de desmonte da Infraero, traz impactos na atuação do Serviço Social.

O primeiro normativo que tem forte impacto nas atividades da equipe foi o Programa de Acompanhamento Sociocupacional (PAS), elaborado em agosto de 2011 após reunião técnica com as profissionais do Serviço Social, lotadas na área de Segurança e Saúde do Trabalho e implementado em janeiro de 2012. O mesmo tinha por objetivo: “Socializar informações sobre prevenção em saúde, direitos sociais e benefícios/serviços previdenciários realizados à saúde do trabalhador aos empregados, e acompanhar de forma sistematizada os empregados em benefício auxílio-doença e benefício auxílio-doença previdenciário”.

O programa foi estruturado em três etapas: Na primeira era realizada a coleta de dados para conhecimento dos fatores relacionados à saúde dos empregados no ambiente laboral, posteriormente esses dados eram tabulados para construção do perfil de saúde dos empregados em benefícios previdenciários de auxílio-doença e auxílio-doença acidentário.

Como segunda etapa, o programa tinha por previsão implementações no âmbito individual e ações de socialização dos direitos sociais e benefícios/serviços previdenciários no âmbito coletivo. O desenvolvimento das ações individuais consistiam no atendimento social e acompanhamento aos empregados, com foco nos empregados em situação de afastamento por motivo de doença; Já as ações de âmbito coletivo referiam-se aos processos de socialização de informações sobre direitos e benefícios/serviços previdenciários relacionados à saúde do trabalhador para todos os

empregados, tal socialização ocorria principalmente através nos canais de comunicação interna da empresa, através da elaboração e divulgação de materiais socioeducativos como cartilhas, folders, cartazes e informações divulgadas por meio eletrônico, em parceria com a Tecnologia de Informação. Além disso, para o cumprimento desta etapa o programa previa parcerias com instituições de ensino que viabilizassem a socialização de informações sobre os benefícios previdenciários.

Na terceira etapa, o objetivo era analisar os efeitos e resultados do programa, com a análise de sua efetividade.

A implementação do programa também visava contribuir para a formulação de programas corporativos de prevenção e promoção da saúde, de acordo com o resultado da tabulação de dados dos empregados da Infraero em situação de afastamento.

No Programa de Acompanhamento Sociocupacional (PAS) foi reconhecido que os assistentes sociais da Infraero, no âmbito da Segurança e Saúde do Trabalho, são profissionais capacitados a atuar nos determinantes sociais que influenciam no processo de saúde-doença dos empregados no ambiente laboral. O programa representou um avanço para a equipe da Infraero, tendo em vista que anteriormente à ele não havia nenhum programa corporativo de sistematização das ações dos assistentes sociais da Infraero. Apesar do envolvimento dos profissionais em programas de caráter multidisciplinar, o PAS representou um divisor de águas, onde os objetivos da função do Serviço Social ganharam maior clareza para os empregados, as chefias e as próprias assistentes sociais da Infraero. Considero que foi um importante normativo à época, já que as atividades da equipe de Serviço Social até então não eram padronizadas, o que leva a falta de legitimidade das profissionais.

De acordo com Freire (1985) *apud* Araújo (2015), as incompreensões e indefinições acerca da identidade profissional dos assistentes sociais são

prejudiciais para a respeitabilidade e confiabilidade de sua atuação, prejudicando a ascensão profissional, em virtude da desconfiança da capacidade do profissional em assumir projetos de maior complexidade. Assim, são destinadas atividades de “quebra-galho” ou acessórias aos assistentes sociais, em virtude da desconfiança da capacidade destes profissionais assumirem projetos de maior complexidade.

Mesmo representando um avanço, a empresa utiliza seu normativo interno do PAS, para esclarecer que tais ações possibilitam a redução dos custos provenientes dos benefícios previdenciários, mencionando os impactos e custos decorrentes dos afastamentos de espécie acidentária e não acidentária, como a sobrecarga de trabalho nos demais membros da equipe e a necessidade de contratação de outro profissional para assumir a atividade do empregado afastado. Os custos com recolhimento do FGTS e com as alíquotas de financiamento de Riscos Ambientais no Trabalho (RAT) e Fator Acidentário de Proteção (FAP)<sup>14</sup> também são mencionados como fatores impactantes em um cenário de alto absenteísmo por doença.

Em junho de 2013, foi emitido um Manual de Procedimentos com a finalidade de estabelecer as diretrizes para o acompanhamento das demandas

---

<sup>14</sup> RAT- É um tipo de contribuição previdenciária que o empregador deve pagar para que os custos da Previdência sejam cobertos com vítimas de doenças ocupacionais ou de acidentes de trabalho. O principal objetivo do RAT é aumentar o valor que deve ser pago pelo empregador que explora ações e atividades que ofereçam grande risco à integridade e à saúde dos colaboradores. Em termos práticos, significa que os empreendedores que mais geram gastos com auxílio-doença e aposentadorias precisam contribuir mais para que o pagamento dos benefícios seja garantido.

FAP- ator Acidentário de Prevenção (FAP) é um índice que está 0,5000 e 2,0000 que é multiplicado pela alíquota dos Riscos Ambientais do Trabalho (RAT), podendo dobrar ou diminuir o valor que as empresas devem pagar pela aposentadoria proveniente de acidentes no trabalho.

De acordo com a metodologia utilizada, as empresas que tiverem um número maior de doenças ocupacionais ou acidentes pagarão mais. Fonte: <https://grupomednet.com.br/fator-acidentario-de-prevencao-e-rat-entenda-o-que-sao-grupomednet-com-br/>

psicossociais dos empregados da Infraero por parte da equipe de serviço social e psicologia da área de Segurança e Saúde no Trabalho.

No âmbito do Serviço Social ficou estabelecido que a atuação seria pautada na investigação do contexto e condições sociais que impactam o processo saúde-doença no trabalho, para intervenção de políticas sociais no âmbito de Segurança e Saúde no Trabalho.

Em seus itens XX e XI, são delimitados aspectos da atuação e dos limites da equipe psicossocial da Infraero:

#### X- DA ATUAÇÃO DO SERVIÇO PSICOSSOCIAL

- a) 11- Os profissionais do serviço psicossocial devem evitar a prática de medidas de caráter assistencialista, paternalista, protecionista, moralista ou punitiva, e respeitar a vontade, o tempo e o ritmo de cada empregado
- b) 12- A demanda para visitas domiciliar ou institucional do profissional do serviço psicossocial a empregados será avaliada pelo assistente social ou psicólogo, em face de cada caso apresentado.
- c) 13- Cabe aos profissionais do serviço psicossocial prestar orientações e fazer encaminhamentos dos dependentes dos empregados, quando houver necessidade de assim proceder.
- d) 14- Os profissionais do serviço psicossocial devem atuar como colaboradores e facilitadores de equipes e empregados em processo de desenvolvimento em decorrência de risco psicossocial da seguinte forma:
  - e) Intervir como consultores internos da Empresa;
  - f) Prestar orientações mediante esclarecimento técnico, científico, ético e legal, referentes a sua área de atuação;
  - g) Conscientizar e viabilizar os direitos, a promoção da saúde no trabalho e o bem-estar biopsicossocial do empregado.

14.1- A atuação dos profissionais do serviço social está limitada ao consentimento e adesão do empregado ao acompanhamento.

#### XI- DOS LIMITES DA ATUAÇÃO DO SERVIÇO PSICOSSOCIAL EM SST

15- A atividade dos profissionais do serviço psicossocial não se configura em:

- h) Abordar diretamente a pedido da chefia ou equipe, com fins de advertência ou punição;
- i) Realizar atendimento psicológico ou social no modelo de psicoterapia, em caráter continuado;
- j) Acompanhar o empregado em exames clínicos, consultas médicas, psicológicas ou psicoterapêuticas, ou realizar agendamento das mesmas por solicitação do empregado, salvo em casos em que os profissionais do serviço psicossocial avaliem a necessidade de tal procedimento;
- k) Realizar visitas domiciliares ou institucionais a empregados com fins de investigação;
- l) Comparecer a enterros ou missas de 7º (sétimo) dia de empregados ou familiares;
- m) Realizar atendimento ou acompanhamento psicossocial de pessoas não empregadas da Infraero que transitem nos Aeroportos e na Sede ou em seu entorno;
- n) Fazer acompanhamento de familiares ou dependentes de empregados da Infraero. (INFRAERO, 2013, p. 09-10)

Apesar do referido manual de procedimentos não se destinar particularmente ao Serviço Social, podemos verificar neste, elementos significativos acerca da prática profissional discutido por vários autores da categoria. A necessidade de deixar claro nos documentos que não é uma atribuição dos profissionais “investigar a vida dos empregados”, através de visitas domiciliares de surpresa; “Realizar ações de cunho punitivo”, como atendimentos a pedido da chefia, sem o prévio conhecimento e desejo do empregado e “comparecer a enterros e missas de 7º dia”, nos leva a reflexão acerca dimensão contraditória entre as demandas e requisições sociais que se apresentam à profissão, expressão das forças sociais que nelaincidem: tanto o movimento do capital quanto os direitos, valores e princípiosque fazem parte das conquistas e do ideário dos trabalhadores (Iamamoto, 1982).

Dentre as assistentes sociais entrevistadas verificamos que sempre houve resistência a esse tipo de demanda, porém algumas acabaram sendo realizadas por persistência dos gestores, segundo fala delas.

Por tratar-se de uma equipe que lida com o adoecimentos dos empregados, os olhares de desconfiança acerca da veracidade dos atestados médicos são comuns por parte da gestão, tendo em vista os custos envolvidos em cada dia não trabalhado. O assistente social seria então este profissional apto a realizar esta “investigação”, através do seu atendimento e em alguns casos de visitas domiciliares e institucionais.

Já o caráter messiânico, assistencialista e paternalista, erroneamente atribuído aos profissionais do Serviço Social é observado através de ações como atendimento extensivo à parentes e amigos dos empregados, acompanhamento em consultas e exames médicos e comparecimento à enterros e missas de 7º dia de empregados e familiares. Ações deste tipo confundem os profissionais com as antigas “damas da caridade” dos primórdios da profissão<sup>15</sup>. Por ser uma instituição com forte herança do militarismo a questão da “obediência às hierarquias” sempre esteve presente, segundo relatos das entrevistadas.

A definição do escopo de atuação é de fundamental importância para a defesa do projeto ético-político profissional. Através dos documentos mencionados acima, ainda que a realidade tivesse desafios, a equipe de Serviço Social da Infraero iniciou este movimento através da elaboração da documentação mencionada, ainda que continuassem existindo limites para seu efetivo cumprimento. Iamamoto, (2014), relata acerca da importância dos profissionais serem propositivos, e negociarem com as instituições:

O exercício da profissão exige um sujeito profissional que tenha competência para propor e negociar com a instituição os seus projetos, para defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e atribuições profissionais. Requer ir além das rotinas institucionais para buscar apreender, no movimento da realidade e na aproximação as

---

<sup>15</sup> O termo “damas de caridade” refere-se à senhoras que orientadas por princípios cristãos, se empenhavam em readequar a população às normas da sociedade vigente por meio da caridade. Estas práticas deram origem às primeiras organizações do Serviço Social na Europa.

forças vivas de nosso tempo, tendências e possibilidades aí presentes passíveis de serem apropriadas pelo profissional e transformadas em projetos de trabalho profissional. (IAMAMOTO, 2014, p. 611)

Botão (2020) afirma que as relações sociais expressas nas empresas apresentam contradições que tendem a ser mais sentidas neste espaço ocupacional, apesar das estratégias para ocultamento das relações contraditórias entre capital/trabalho. Como os assistentes sociais são contratados pela burguesia, precisam ao mesmo tempo dar respostas ao empregador e cumprir com seu compromisso com a classe trabalhadora.

Um segundo momento de inserção da equipe de Serviço Social em programa corporativo foi no ano de 2018, momento em que percebeu-se a necessidade de amenizar o forte clima de instabilidade e insatisfação decorrente das privatizações aeroportuárias.

Assim, foi criado o Programa de Gerenciamento de Mudanças (PGM), que tinha como objetivo principal: *“oferecer o suporte emocional aos empregados, que estão envolvidos no processo de concessão do Aeroporto e que ainda estão em processo de tomadas de decisões”*. O programa consiste em palestras, ministradas por profissionais da equipe psicologia e serviço social sobre 4 eixos temáticos: Gerenciamento de Mudanças, Resiliência, Gerenciamento do estresse e Planejamento de Vida. Após as palestras as profissionais da equipe ofereciam atendimento individual aos empregados que desejassem. Com o avanço das privatizações aeroportuárias, a equipe de profissionais foi dividida em grupos com a finalidade de visitar cada aeroporto que estava passando por este processo. Desde modo entre os anos de 2018 e 2019, a equipe psicossocial realizou dezenas de viagens por várias cidades brasileiras onde haviam aeroportos da Infraero sendo privatizados. O trabalho teve grande reconhecimento por parte da gestão, tendo em vista a acolhida oferecida a empregados que estavam angustiados, desgastados e adoecidos

por conta do cenário de incertezas, que causava forte impacto em suas vidas e de seus familiares.

Ao fim de cada missão era realizada uma reunião de *feedback*, com a participação dos superintendentes e gestores dos aeroportos. Nestas, a equipe relatava acerca da adesão dos empregados às atividades propostas e sobre as falas dos participantes, era um momento oportuno para expressar por exemplo a falta de informação sobre o andamento das cessões<sup>16</sup>. Como a chegada da equipe era anunciada previamente, também ocorriam encaminhamentos de empregados com situações específicas para o atendimento, independente da sua adesão ao programa, casos de dependência química, questões familiares que impediam a mudança de cidade, número elevado de faltas no trabalho, eram exemplos de demandas onde era esperada uma solução por parte das profissionais.

Como já foi esclarecido, a participação do Serviço Social nos programas corporativos mencionados (PAS e PGM, passando pelo Manual de Procedimentos que determina as bases de atuação do Serviço Social), realizaremos uma análise dos mesmos partindo do referencial teórico das principais autoras da temática do Serviço Social em empresas. Tomaremos por base a bibliografia de Iamamoto (2003), Mota (1991), Cesar e Amaral (2009), Cesar (2008) e Botão (2020)

O Manual de Procedimentos que determina a retirada de práticas assistencialistas e de cunho policaresco revela a existência de requisições historicamente existentes na profissão, que identificam a intervenção do Serviço Social com ações voltadas tanto à preservação da força de trabalho,

---

<sup>16</sup> No início das concessões dos aeroportos não haviam muitas vagas em cessões, posteriormente, é criado uma Gerencia voltada à adequação do efetivo, que passa a realizar divulgações de vagas em órgãos públicos, a partir deste momento o processo se torna mais transparente e os empregados tem autonomia de se inscrever em órgãos conforme o próprio interesse.



como à necessidade de mediar conflitos/comportamentos que surgiam na relação capital/trabalho.

Dessa forma a Empresa conseguia controlar e disciplinar sua força de trabalho aos níveis de produtividade requeridos em seu processo produtivo, participando ativamente da dinâmica de reprodução social das classes trabalhadoras. Ao interferir diretamente na esfera da reprodução social, os assistentes sociais, na condição de assalariados e submetidos às mesmas condições e relações de trabalho do conjunto dos trabalhadores, definem seus objetivos profissionais, desenvolvem iniciativas e estratégias para responder aos “problemas sociais” postos pelos empregadores. (CESAR E AMARAL, 2009, p. 05)

Cesar (2008) aponta, que a estratégia do empresariado brasileiro em exercer ações voltadas para a formação e reprodução do trabalhador ocorrem desde os primórdios da industrialização do país, com o exemplo da criação das vilas operárias durante o Estado Novo. As vilas operárias funcionavam como uma “escola” para formação de uma força de trabalho disciplinada e treinada para as atividades fabris, pois para que o capitalismo se desenvolvesse era necessário socializar o conhecimento técnico e a disciplina do trabalho. (Cesar, 2008, p.207)

Tomando por referência as análises de César (2008) e Cesar e Amaral (2009) concluímos que as requisições da Infraero com viés assistencialista, moralista e paternalista são condizentes com requisições históricas à profissão, tratando-se de um traço conservador que se apresenta de forma distinta a cada época, mas com os mesmos objetivos, tornar a classe trabalhadora submissa e produtiva para o capital, de modo direto ou indireto, via consenso ou coerção. O fato da Infraero ter traços do militarismo, por parte de empregados advindos da Aeronáutica faz com que essa identidade seja ainda mais fortalecida, o que nos remete a reconhecer a alguns avanços para o Serviço Social da Infraero com a aprovação do Manual de Procedimentos.

Botão (2020), apesar de seu objeto de pesquisa se situar no setor privado, identifica que não há homogeneidade nas formas de assistência ao empregado por parte das instituições empresariais. Além disso, analisa as contradições existentes em programas de saúde preventiva e de “benefícios” para os trabalhadores:

Uma das ações consiste na elaboração de programas de saúde preventiva, serviço social e outros “benefícios” para os trabalhadores, que é um aspecto contraditório presente na relação entre capital e trabalho. Esses programas são, historicamente, utilizados como mecanismos políticos e pedagógicos de controle dos trabalhadores, também assumindo, no momento atual, a característica de elementos constitutivos das práticas de competitividade nos setores público e privado, na medida em que se tornam instrumentos de atração e retenção de profissionais qualificados e de melhoria da imagem social para investidores financeiros. [...] (BOTÃO, 2020, p. 88-89).

A análise da autora vai ao encontro de uma visão crítica acerca de programas semelhantes ao Programa de acompanhamento sociocupacional (PAS), que tem por objetivo a realização de ações preventivas na área da saúde e o acompanhamento aos empregados em afastamento. Esses programas possuem contradições, ora propostas benéficas aos empregados, como as iniciativas educativas acerca dos benefícios previdenciários; ora a ideia do controle, que também se faz presente, tendo em vista que o Serviço Social tornou-se profissional com a atribuição de monitorar o afastamento dos empregados, verificando o andamento das tratativas com o Instituto Nacional de Seguridade Social, sendo muitas vezes, acionado pelas chefias com o questionamento acerca da previsão de retorno de seus subordinados. Além disso, as assistentes sociais eram profissionais responsáveis na maioria das vezes pelo agendamento do Atestado de Saúde Ocupacional (ASO)<sup>17</sup>.

---

<sup>17</sup> O Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) é um documento emitido pela Medicina do Trabalho, que determina se o empregado está apto ou não a realizar determinada atividade. É um documento

Já no Programa de Gerenciamento de Mudanças (PGM), segundo programa corporativo mencionado, e fruto de uma necessidade de respostas às aflições dos empregados que estavam sendo movimentados por conta das concessões, encontramos dois elementos para a reflexão: 1) A parceria com a equipe de psicologia, em atendimentos tanto em grupo quanto realizados individualmente. 2) O viés educativo das práticas grupais. Trabalhos de cunho educativo realizados por profissionais assistentes sociais e psicólogos nas empresas não são novidades, essa tem sido uma das requisições feitas pelas instituições aos assistentes sociais historicamente, apresentando contradições, se por um lado auxilia o trabalhador a solucionar algumas questões, por outro, contribui com o empregador na contenção de possíveis conflitos e preservação da força de trabalho, como identificado por Mota (1985) e reiterado por outros pesquisadores que analisaram o espaço sócio ocupacional das empresas.

No caso do PGM, as profissionais se deslocavam até os aeroportos e realizavam palestras sobre quatro eixos temáticos: Gerenciamento de mudanças, que demonstrava como podemos lidar de uma melhor maneira com as mudanças da vida; Resiliência, que tem por significado resistência e adequação diante das adversidades, temática atrelada ao assunto anterior; Gerenciamento do estresse, que apresentava os principais sintomas de indivíduos acometidos pelo problema e formas de prevenção; e Planejamento de Vida, que abordava a importância da organização para atingir metas pessoais e profissionais. Entre essas atividades também haviam dinâmicas grupais que proporcionavam o relaxamento, com técnicas de *mindfulness*<sup>18</sup> e de interação entre os participantes.

---

obrigatório nas Empresas, segundo as normas da NR 7, para empregados afastados por motivo de doença ou acidente a mais de 30 dias.

Fonte: <https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/composicao/orgaos-especificos/secretaria-de-trabalho/inspecao/seguranca-e-saude-no-trabalho/ctpp-nrs/norma-regulamentadora-no-7-nr-7>  
Acesso em 18/05/2022

<sup>18</sup> *Mindfulness* é definida como uma forma específica de atenção plena- concentração no momento atual, intencional, e sem julgamento. Significa estar plenamente em contato com a vivência do

Autores como Mota (1985), Amaral e Cesar (2010) e Botão (2020) concordam que neste espaço ocupacional “o velho e o novo se encontram”, ou seja, apesar das ações requisitadas serem de cunho pedagógico, o profissional continua sendo chamado a intervir em questões que interferem em sua produtividade como absenteísmo, insubordinação, alcoolismo, entre outros. Sendo chamado a intervir na mútua colaboração entre empregados e empregadores e na neutralização dos conflitos inerentes da relação capital e trabalho.

O Programa de Gerenciamento de Mudanças (PGM), foi um exemplo claro desta realidade, tendo em vista que buscava “amenizar” a dor dos empregados que vivenciavam a concessão de seu aeroporto, local onde muitos iniciaram a vida profissional. As soluções apontadas pelo programa no entanto, eram de cunho individual, não levando os empregados à reflexão do contexto de precarização, decorrente das expropriações de direitos realizadas pela reconfiguração estatal, acirrada desde 1990.

O objetivo institucional portanto, visava um convencimento dos empregados que as concessões eram uma realidade imutável, portanto o melhor seria conhecer ferramentas da psicologia para escolher a melhor decisão e saber lidar melhor com o momento difícil. Como integrante da equipe que trabalhou no PGM, verifiquei que os empregados, se sentiram acolhidos pela vivência no programa, alguns até relataram que foi um “bom momento para respirar, em meio a todo caos”, porém também ouvi que apesar de ter sido uma experiência positiva, o programa em si “não mudaria suas vidas”.

Por ser um programa elaborado pelas psicólogas da Infraero, o Serviço Social teve um papel de “coadjuvante” e sem relevantes contribuições voltadas

---

momento, sem estar absorvido por ela. Fonte: VANDENBERGHE, Luc; SOUSA, Ana Carolina Aquino de. Mindfulness nas terapias cognitivas e comportamentais. Rev. bras.ter. cogn., Rio de Janeiro , v. 2, n. 1, p. 35-44, jun. 2006 . Disponível em [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1808-56872006000100004&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-56872006000100004&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em 03/09/2022.

ao viés ético-político da profissão, que dentre os 11 princípios elencados no Código de Ética do Serviço Social, temos no 9º: *“Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem os mesmos princípios deste Código e com a luta geral dos/as trabalhadores/as*. No caso do Programa de Gerenciamento de Mudanças (PGM), a articulação com a psicologia atendia apenas os interesses da empresa, caminhando na direção contrária da luta por direitos da classe trabalhadora. Ao invés de disseminar um pensamento crítico, buscava o consentimento à situação. O discurso da gestão, enfatizava a todo momento a necessidade dos empregados “tomarem decisões para suas vidas”, levando à práticas que individualizaram o atendimento das demandas dos empregados relacionadas à perda de seus postos de trabalho.

A individualização dos processos de trabalho e a quebra de laços de solidariedade, tem sido um forte traço no modo de produção capitalista contemporâneo. Tais características levam aos adoecimentos, típicos desse novo modo de vida. Os de ordem mental ganham destaque quando verificamos números cada vez maiores de trabalhadores acometidos por ansiedade, depressão e em casos mais graves, o suicídio no ambiente de trabalho.

Antunes e Praum (2015) esclarecem que novo mundo do trabalho trouxe ilusões características do ideário neoliberal, como o empreendedorismo e a ideia de que trabalhadores podem ser “parceiros” das grandes organizações. Porém, na realidade, essas novas formas de organização do trabalho apenas escondem a intensa exploração da classe trabalhadora, que com esses novos processos está cada vez mais adoecida, fragmentada e enfraquecida. Os autores partem do pressuposto que a flexibilização é a base do adoecimento de grande parte dos trabalhadores:

A flexibilidade ou flexibilização se constitui no contexto atual em uma espécie de síntese ordenadora dos múltiplos fatores que fundamentam as alterações na sociabilidade do

capitalismo contemporâneo. Do ponto de vista de seu impacto nas relações de trabalho, a flexibilização se expressa na diminuição drástica das fronteiras entre atividade laboral e espaço da vida privada, no desmonte da legislação trabalhista, nas diferentes formas de contratação da força de trabalho e em sua expressão negada, o desemprego estrutural (ANTUNES E PRAUM, 2015, p.06)

A flexibilização é na realidade uma forma de precarização do trabalho e da vida, conceito atribuído por autores reconhecidos na comunidade acadêmica, como pesquisadores da chamada sociologia do trabalho. No cenário atual vivenciamos uma era de *precarização estrutural do trabalho em escala global*, diante do cenário de crise estrutural do capital e das condições de vida da classe trabalhadora (Antunes e Praun, 2015).

O Programa de Gerenciamento de Mudanças (PGM), representa cenário ideal para a reprodução da lógica capitalista, pois assim os trabalhadores perdem sua identidade enquanto classe trabalhadora, não questionando o sistema e não quebrando o ciclo da exploração, precarização e perda de direitos. A ideia de “ser flexível” diante do cenário de desmonte da Empresa, vai de encontro às reflexões apontadas pelos autores e transforma a concessão de uma estatal em um problema “individual” onde cada um é orientado a “buscar a melhor escolha para sua vida”.

Observamos portanto, momentos distintos e com caráter contraditório na equipe de Serviço Social da Infraero, tendo em vista que após o avanço dos normativos internos obtido no ano de 2011, o Serviço Social da Infraero é inserido alguns anos depois em um programa com práticas que levam à psicologização da questão social.

Em síntese, o período compreendido 2011-2020, foi turbulento e marcado por contradições, onde avanços acerca do reconhecimento das reais atribuições profissionais caminham ao lado de retrocessos e retirada de

direitos advindas das concessões aeroportuárias, transferências compulsórias e perda de direitos.

Podemos considerar que as mudanças no plano de saúde operacionalizado pela Infraero, constitui-se na mudança de maior impacto para a vida dos trabalhadores. Em 2020 passa a vigorar o chamado Auxílio Saúde, um auxílio à assistência médica de caráter indenizatório, no lugar do modelo de Autogestão já mencionado anteriormente. A partir deste momento as demandas referentes ao plano de saúde passaram a surgir de modo diferente, já que a maioria dos empregados passou a buscar esclarecimentos sobre o novo modelo e relatar a indignação por terem que passar a custear a assistência médica, que até então parecia ser um direito garantido. Para alguns empregados, os custos com a assistência médica ficaram elevados, o que culminou na perda do plano de saúde e encaminhamentos à rede pública.

No quadro abaixo, retirada do Acordo Coletivo 2019/2022, demonstram os valores a serem pagos pela Infraero, a título de ressarcimento, de acordo com a faixa etária dos empregados e seus dependentes, e da faixa salarial.

<b>Salário</b> <b>Faixa Etária</b>	<b>Até R\$:3.000</b>	<b>De R\$: 3.001 a R\$: 5.000</b>	<b>De R\$: 5.001 a R\$:10.000</b>	<b>De R\$: 10.001 a R\$:15.000</b>	<b>De R\$:15.001 a R\$:20.000</b>	<b>Acima de R\$:20.001</b>
0 a 18 anos	184,14	174,93	159,47	126,05	106,68	90,98
19 a 23 anos	272,80	259,16	236,24	186,74	158,04	134,78
24 a 28 anos	317,71	301,82	275,13	217,49	184,06	156,97
29 a 33 anos	351,92	334,32	304,76	240,91	203,88	173,88
34 a 38 anos	389,98	370,49	337,73	266,97	225,93	192,69
39 a 43 anos	424,08	402,88	367,25	290,31	245,68	209,53
44 a 48 anos	478,59	454,66	414,46	327,62	277,26	236,46
49 a 53 anos	558,21	530,30	483,41	382,13	323,38	275,80
54 a 58 anos	697,44	662,57	603,99	477,44	404,05	344,60
59 anos ou mais	1.103,08	1.047,92	955,26	755,12	639,04	545,01

Quadro 4- Subsídio do plano de saúde por faixa salarial. Fonte:

<http://sina.org.br/wp-content/uploads/2021/12/ACT-2021-2023-assinado.pdf> (Acesso em 17/05/2022)

Já a tabela seguinte demonstra os valores pagos aos empregados já desligados, detentores de aposentadoria e seus dependentes (exceto pai e mãe):

<b>Faixa etária</b>	<b>Subsídio</b>
0 a 18 anos	77,14
19 a 23 anos	114,28
24 a 28 anos	133,09
29 a 33 anos	147,42
34 a 38 anos	163,37
39 a 43 anos	177,65
44 a anos	200,48
49 a 53 anos	233,83
54 a 58 anos	292,17
59 anos ou mais	462,09

Quadro 5- Subsídio do plano de saúde para aposentados. Fonte: <http://sina.org.br/wp-content/uploads/2021/12/ACT-2021-2023-assinado.pdf> (Acesso em 17/05/2022)

Por fim, a terceira e última tabela demonstra os valores pagos aos pais e mães dependentes dos empregados:

<b>Faixa etária</b>	<b>Subsídio</b>			
	2020	2021	2022	2023
59 anos ou mais	324,62	243,49	162,33	-----

Quadro 6- Subsídio do plano de saúde para pai/mãe dependentes. Fonte: <http://sina.org.br/wp-content/uploads/2021/12/ACT-2021-2023-assinado.pdf> (Acesso em 17/05/2022 às 02hrs:20min)

Conforme exposto verificamos que os pais e mães, dependentes dos empregados só permanecerão com o subsídio até o final do ano de 2022.

Realizamos algumas simulações afim de exemplificar as condições em que os trabalhadores da Infraero se encontraram após as mudanças. O plano



de saúde escolhido foi o mesmo em todos os exemplos (Unimed Estilo 1-QC-Com coparticipação).

<b>Situação do empregado</b>	<b>Valor do Plano de Saúde</b>	<b>Valor do Ressarcimento da Infraero</b>	<b>Valor total a ser pago pelo empregado</b>
Empregado ativo, 40 anos, salário R\$; 5.000, dependentes: Esposa de 35 anos e filho de 13 anos	R\$: 1.137, 24	R\$: 903,36	R\$: 233,88
Empregado ativo, 60 anos, salário R\$:5.000 Dependentes: Esposa de 60 anos e mãe de 80 anos	R\$: 3.999,90	R\$: 2.166,13	R\$: 1.833,77
Empregado aposentado, 70 anos, dependente: Esposa de 68 anos.	R\$: 2.666,60	R\$: 965, 76	R\$:1.700, 84

Quadro 7: Simulação de caso real. Fonte: Autoria própria

Os exemplos elencados nos revelam os motivos do aumento da demanda dos empregados com questões referentes à falta de assistência médica. Com este novo modelo, muitos optaram por utilizar os serviços do Sistema Único de Saúde (SUS), tendo que interromper acompanhamentos com profissionais que já tinham um vínculo antigo por falta de condições financeiras para arcar com os valores praticados pelas operadoras dos seguros e cooperativas de saúde.

A realidade vivenciada pelos trabalhadores da Infraero, com perdas de direitos tão significativas, expressa uma das novas formas de expressão da questão social no capitalismo contemporâneo. Castel (1995), realiza um debate acerca da expressão “*desestabilização dos estáveis*”, situando a perda da estabilidade fruto da precarização, uma expressão que nos faz pensar em toda análise sobre as perdas sofridas pelos trabalhadores da Infraero.

[...] o cenário da condição salarial verificado na segunda metade do século XX demonstra uma desestabilização dos estáveis, uma precarização no trabalho, com baixo nível de proteção social. A precarização do emprego e o crescimento do desemprego correspondem a um déficit de lugares ocupáveis na estrutura social: trabalhadores com cinquenta anos ou menos que não têm lugar no processo produtivo; jovens que buscam o primeiro emprego e que acumulam experiências em estágios e pequenos serviços; desempregados que se requalificam, sem resultado, ou seja, o déficit de lugares, leva a presença na sociedade atual de um perfil de pessoas que podem ser consideradas “inúteis para o mundo”. Há assim, um processo de vulnerabilidade social, que tem como consequência o desemprego e a desfiliação.

A nova “questão social” afirma-se, segundo CASTEL, em três novas expressões: a primeira seria a desestabilização dos trabalhadores estáveis, a segunda é a instalação na precariedade, ou seja, o que deveria ser transitório tornou-se permanente, de modo que opera-se um retorno às condições de precariedade próprias do século XIX, as quais haviam sido superadas pela sociedade salarial. A terceira expressão é a constituição de uma população sobrando, ou, em outras palavras, de uma população de inúteis para o mundo, no sentido da desintegração destes indivíduos. (GUERRA ET.AL, 2007, p.06)

### 2.3.3 - O Serviço Social na Infraero a partir de 2020

O próximo marco temporal, entre 2020-2022, retrata a realidade da equipe após o início da pandemia do Covid-19. Assim, um novo momento é iniciado, com a adoção do trabalho remoto e desligamento de diversas profissionais da equipe em função dos programas de desligamento incentivado

e processos de movimentação dos empregados a outros órgãos públicos, as chamadas cessões<sup>19</sup>. Em janeiro de 2020, haviam 11 Assistentes Sociais na Infraero. Esse número foi reduzido para apenas 05 profissionais em janeiro de 2022, e para 01 profissional apenas em agosto de 2022, evidenciando que o desmonte da empresa atingiu profundamente a categoria.

Em relação à equipe de Serviço Social da Infraero, podemos considerar que as profissionais, vivenciam juntamente a todo conjunto de trabalhadores da instituição o duplo sofrimento de vivenciar além da concessão dos aeroportos, um período de pandemia que afeta mundialmente o modo de viver de todas as pessoas.

No cotidiano, os profissionais se deparam com inúmeras tensões e desafios impostos pelas instituições profissionais, desafios estes que devem ser analisados de maneira crítica para que utilizando-se de sua autonomia relativa, os profissionais possam propor e negociar estratégias de enfrentamento da realidade condizentes com o projeto ético-político profissional.

Iremos debater alguns alguns elementos devem ser considerados ao se tratar da nova realidade apresentada: 1) A adoção do regime de *home-office* para toda equipe do Serviço Social; 2) A incorporação das chamadas TICs (Tecnologias de Informação e Comunicação) neste processo e 3) A grande sobrecarga das trabalhadoras do sexo feminino neste contexto, já que acumulam múltiplas funções no ambiente doméstico (trabalho, cuidado com os filhos, com a casa, com os pais idosos, entre outros). No terceiro capítulo, referente aos resultados encontrados nas entrevistas retomaremos a alguns pontos elencados no decorrer desta dissertação.

---

<sup>19</sup> Conforme explicitado no item que trata acerca das privatizações dos aeroportos, a Infraero criou o PEAE (Programa Especial de Adequação de Efetivo) com a finalidade de movimentar os empregados. A equipe de Serviço Social da Infraero foi movimentada por cessões e desligamentos, tendo em vista que no marco temporal mencionado as transferências tinham ofertas escassas e na maioria das vezes para áreas operacionais.

O início do trabalho do setor administrativo e dos assistentes sociais na modalidade home office na Infraero ocorreu a partir de 19/03/2020, pouco após o pronunciamento da Organização Mundial de Saúde (OMS), caracterizar o Covid-19 como uma pandemia.<sup>20</sup> Foi prorrogado a medida que a situação pandêmica permanecia, até que em 01/01/2022, esse modo de prestação de serviço evoluiu formalmente para o regime de teletrabalho, com alterações permanentes no contrato de trabalho.

O home office, tem por definição a realização das atividades profissionais de forma remota, ou seja, fora da instituição empregadora. Não há uma previsão legal para esta modalidade, portanto o contrato de trabalho não sofre alterações, e a carga horária também permanece a mesma, em alguns casos o trabalhador registra seu ponto em programas específicos da empresa. Nesta modalidade, apenas “o escritório” sai do ambiente da instituição, porém a organização do trabalho permanece inalterada. Como inicialmente a pandemia não tinha uma previsão de término, e a recomendação de isolamento social era propagada pelo principais órgãos sanitários, o home office foi a saída ideal de várias instituições empregadoras para conter a circulação dos trabalhadores.

Já o teletrabalho possui regulamentação legal, advinda da Reforma Trabalhista de 2017<sup>21</sup>. A principal diferença desta modalidade para o home

---

<sup>20</sup> Em 11/03/2020, o diretor-geral da Organização Mundial da Saúde (OMS), Tedros Adhanom Ghebreyesus, anunciou em Genebra (Suíça), que a Covid-19, doença causada pelo novo coronavírus, passou a ser caracterizada como pandemia. Fonte: Portal da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) disponível em: <https://www.paho.org/pt/news/11-3-2020-who-characterizes-covid-19-pandemic>

<sup>21</sup> ‘Art. 75-B. Considera-se teletrabalho a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo.

office é o caráter indeterminado, enquanto o home office configura situação provisória. No teletrabalho é obrigatória a alteração do contrato de trabalho.

O *home office* foi modalidade obrigatória até dezembro de 2021, em virtude do alto risco de disseminação do vírus e necessidade do isolamento social.

O home office e o teletrabalho tornaram-se uma realidade precipitada pela pandemia, conforme reflexão de Antunes (2020), tendo em vista que transferir os escritórios para os lares não trata-se de uma novidade, e sim de um antigo projeto do capital com vistas a intensificar e precarizar ainda mais a vida da classe dos que vivem do trabalho. A pandemia surge então como uma espécie de laboratório de experimentação destas práticas.

O teletrabalho e o home office mostram-se como modalidades que terão significativo crescimento na fase pós pandemia, em praticamente todos os ramos que puderem ser implantados. Do ponto de vista empresarial as vantagens são diferentes: mais individualização do trabalho; maior distanciamento social; menos relações solidárias e coletivas no espaço de trabalho (onde floresce a consciência das reais condições de trabalho), distanciamento da organização sindical, tendência crescente à eliminação dos direitos (como já conhecemos nos pejetizados e outras formas assemelhadas como o pequeno empreendedorismo); fim da separação entre tempo de trabalho e tempo de vida (visto que as nefastas metas ou são preestabelecidas ou se encontram interiorizadas nas subjetividades que trabalham; e o que também é de grande importância teremos mais duplicação e justaposição entre trabalho produtivo e trabalho reprodutivo, com clara incidência da intensificação do trabalho feminino, podendo aumentar ainda mais a desigual divisão sociossexual e racial do trabalho. (ANTUNES, 2020, p. 19)

No mês de maio de 2022, os trabalhadores da Infraero passaram a optar qual modalidade de teletrabalho de preferência. Sendo possível o

teletrabalho por demanda ou por jornada, em consonância com as determinações da Medida Provisória nº 1108<sup>22</sup>, de 25/03/2022:

Nesse sentido, o teletrabalho, doravante, poderá ser por demanda ou por jornada, no âmbito desta Companhia, sendo que:

a) teletrabalho por demanda: aquele prestado remotamente, com cumprimento de atividades/tarefas demandadas, com liberdade para estabelecer a dinâmica do desenvolvimento das suas atribuições funcionais e atingimento das metas estabelecidas, sempre preservando os interesses da Infraero, sem a necessidade do registro da frequência, mesmo quando convocado para comparecer presencialmente.

b) teletrabalho por jornada: aquele prestado remotamente com registro da frequência, conforme jornada estabelecida entre as partes (chefia e empregado), de acordo com as Tabelas de Horários Administrativos constantes do parágrafo 10 deste Memorando Circular. A jornada de trabalho deve ter início e cessar exatamente na hora fixada para cada período.

Fonte: Informativo interno da Infraero

O teletrabalho por demanda em um primeiro momento pode significar liberdade e flexibilidade na organização das tarefas, porém há um grande perigo desta opção resultar em jornadas intermináveis, sob alegação do cumprimento das metas estabelecidas. Por tornar-se uma realidade muito recente, não teremos elementos suficientes para analisar o resultado do regime de teletrabalho por demanda para a equipe de Serviço Social da Infraero, após as alterações na legislação, porém temos a hipótese, após as falas das profissionais nas entrevistas, que as profissionais já possuíam este

---

<sup>22</sup> Art. 75-B § 2º O empregado submetido ao regime de teletrabalho ou trabalho remoto poderá prestar serviços por jornada ou por produção ou tarefa.

tipo de “mentalidade”, com uma predominância maior em cumprir as demandas do que os horários impostos.

No terceiro capítulo, com a análise das entrevistas poderemos conhecer um pouco mais da realidade das profissionais e a adaptação de cada uma delas no modelo home office, já que foi esta a predominância no período da pesquisa.

A literatura acerca da temática do teletrabalho perpassa diversas áreas saber como a administração, a psicologia, a sociologia, o direito e a medicina do trabalho. Rocha e Amador em artigo publicado em 2015 intitulado: *O teletrabalho: conceituação e questões para análise*, elencam as diferentes visões das produções acadêmicas de diferentes áreas acadêmicas. Assim, foi visto que o grupo de publicações ligadas ao campo de negócios, administração e ciências aplicadas tende a focar a elucidação dos benefícios e das condições para o sucesso do teletrabalho.

As principais vantagens aos trabalhadores apontadas na realização do teletrabalho dizem respeito à flexibilização da jornada de trabalho; à organização do tempo de modo a melhor conciliar demandas sociais, familiares, laborais e de lazer; à economia de tempo com transporte casa-trabalho; e à autonomia para organização do modo de trabalhar, principalmente no que diz respeito ao espaço e ao tempo. Já as principais vantagens apontadas quanto às organizações ou empresas são a redução de custos com espaço físico, equipamentos e manutenção; o aumento da produtividade; a diminuição do absenteísmo; e a retenção de talentos. Já do ponto de vista da comunidade, apontam-se como vantagens do teletrabalho a diminuição da circulação de automóveis nos mesmos horários; a diminuição da poluição urbana; o desenvolvimento não centralizado das cidades; e o maior desenvolvimento das TIC (BARROS e SILVA, 2010; NOHARA, ACEVEDO, RIBEIRO et al., 2010; SILVA, 2000; TREMBLAY, 2002). (Rocha e Amador, 2015, pag. 156)

Estes autores apontam como aspectos negativos a falta de controle sobre os trabalhadores e a perda de sua integração com a organização.

Como contraponto, autores das ciências sociais apontaram outras vertentes acerca do teletrabalho como intensificação do trabalho, dificuldade de separação do tempo e espaço de vida laboral e pessoal, somado ao risco do trabalho se estender indefinidamente em todos os períodos e espaços da vida por meio de dispositivos digitais móveis. O aumento da exploração o contingente feminino, fruto da conciliação do trabalho produtivo com o trabalho reprodutivo em âmbito doméstico, também foi apontado. (Antunes e Braga, 2009). Para finalizar, as autoras apontam a tendência da superindividualização do trabalho, que trazem consequências tanto ao trabalhador, com o isolamento social, profissional e político, quanto à sociedade, com a vulnerabilidade geral das relações de trabalho, perda da dimensão coletiva do trabalho e incremento dos processos de individualização no campo social. (Rocha e Amador, 2018).

A literatura do Serviço Social acerca da temática vai de encontro às análises críticas apontadas acima pelas autoras e também remontam de períodos históricos anteriores à pandemia.

Botão, em sua obra “*Serviço Social e Consultoria Empresarial*”, explicita amplo debate acerca das chamadas consultorias empresariais, que na realidade são formas precarizadas de contratação de assistentes sociais, escamoteadas em uma ilusória visão de empreendedorismo e autonomia, que já trabalhavam também tanto em *home office* quanto em teletrabalho, prestando serviços terceirizados e quarteirizados. Esses serviços costumavam ser prestados<sup>23</sup>, majoritariamente por telefone, sendo um serviço social externo, com atendimento fragmentado e pontual às demandas postas.

Assim, nos PAEs, os assistentes sociais tornam-se mais distantes da empresa, dificultando as possibilidades de negociação internas. [...] permanecem sendo um executor de tarefas fragmentadas, externas às empresas e distantes

---

<sup>23</sup> A autora afirma que nem todas as “consultorias empresariais” tem os mesmos objetivos ou as mesmas formas de realização das atividades, em sua obra duas delas são detalhadas: As consultorias especializadas em serviço social e os PAEs (Programas de Assistência ao Empregado).



também do conjunto de trabalhadores, atendendo de forma pontual e paliativa às demandas específicas identificadas como problemas pela empresa contratante isoladamente. (BOTÃO, 2020, p. 158)

Nestas “consultorias” o objetivo não é aprofundar qualquer questão, e sim identificar sua aparência imediata, realizando encaminhamentos para outros profissionais e instituições de referência. O atendimento é realizado por telefone, sendo estrategicamente uma forma de economizar recursos para a contratações de profissionais. (Botão, 2020)

Com o teletrabalho instaurado após a pandemia, temos por hipótese que as ações da equipe de Serviço Social da Infraero tem semelhanças com as realidades apresentadas pela autora. Gostaria desse modo de apontar dois elementos: 1) As relações com os usuários, que se modificam brutalmente em um curto espaço de tempo, exemplificando: Se antes um usuário do Aeroporto de Salvador (BA), tinha acesso ao Serviço Social apenas “batendo à porta”, a partir de 2020 esse acesso é totalmente informatizado, via telefone, e-mail ou portais da empresa, ressaltando que essas alterações não ocorreram em virtude apenas do cenário pandêmico, mas sobretudo da diminuição do número das profissionais da equipe, conforme já relatado anteriormente, para o atendimento de todos os empregados ativos, aposentados e cedidos à outros órgãos. 2) O volume de atendimentos somado ao desmonte causado pelas concessões leva a intervenções fragmentadas, pontuais e paliativas, levando-se em consideração que o constante clima de incertezas, relatado pelas entrevistadas e vivenciado enquanto profissional desta equipe.

Nesse sentido, consideramos que as chamadas consultorias são uma espécie de protótipo do teletrabalho, por conta das características elencadas.

Os pré-requisitos para adesão ao Teletrabalho na Infraero são: Já possuir local disponível para o trabalho remoto, com ambiente e mobiliário seguindo os padrões de segurança e ergonomia exigidos pela Norma Regulamentadora - NR 17, equipamentos de tecnologia e sistema, bem como serviços de comunicação, com configurações mínimas que me foram apresentadas, como computador, serviço de internet banda larga, telefone fixo e celular. A Infraero concedeu um adicional no valor de R\$:70,00 mensais para os empregados que optaram por esta modalidade.

A literatura demonstra que tais experiências com o trabalho remoto<sup>24</sup> não são particularidades da atuação em empresas, Tejedas e Junqueira (2020) esclarecem que tal modalidade é praticada no campo sociojurídico em período bem anterior à pandemia, sendo considerado o “trabalho do futuro” nessas instituições.

É interessante observar que o ambiente virtual promovido pela pandemia vem se associando, no decorrer dos meses, a mudanças que estão sendo introduzidas por essas instituições no âmbito da administração dos processos de trabalho. Movimentos que vinham sendo desenvolvidos nos últimos anos, caracterizados pela visão produtivista, na qual o trabalho técnico é mensurado por prazos e metas, com foco em resultados, pela redução de custos, pela conformação de um(a) profissional polivalente, capaz de atuar concomitantemente em diferentes frentes foram intensificados nesse momento. (TEJADAS E JUNQUEIRA, 2020, p. 109)

Com base nos elementos expostos, constatamos portanto que a realidade vivenciada pela equipe de Serviço Social da Infraero não é isolada, acompanhando o movimento de outros espaços institucionais em atendimento à lógica neoliberal de produtividade massiva, tecnicista e dissociada de análises aprofundadas da realidade.

---

<sup>24</sup> Segundo o dicionário, a palavra “remoto” tem como significado: distante no espaço, distanciado. Para fins desta dissertação entendemos o trabalho remoto como trabalho realizado distante das dependências da empresa, podendo ser na modalidade *home-office* ou teletrabalho.

Outro elemento inerente ao trabalho remoto é a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como únicas formas de atendimento aos usuários. Assim como em outros espaços, na Infraero os profissionais utilizam-se de seus próprios meios para o atendimento das demandas no teletrabalho<sup>25</sup>, devendo se comprometer a possuir tais condições para o cumprimento de suas atividades, mediante um adicional muito aquém das reais necessidades. Desse modo, a utilização de notebooks, celulares e dados de internet tem os custos voltados para os trabalhadores, sendo mais um fator contribuinte para a diminuição dos custos das empresas.

O acesso ao Serviço Social apenas por meio da plataforma oficial da Infraero, por telefone ou por e-mail limita e dificulta o acesso dos empregados em idade avançada e aposentados, que não tem mais a sala do Serviço Social como referência quando necessário.

Os resultados das entrevistas, detalhados no capítulo 3 demonstram esses elementos elencados, levando à uma análise crítica acerca as novas configurações do mundo do trabalho após a pandemia, com rebatimentos não só para a nossa categoria mas para toda classe trabalhadora. A seguir, traremos um debate acerca das peculiaridades da pandemia do Covid-19 no Brasil, assim ao final poderemos ter uma compreensão mais acerca da crise sanitária e seus impactos para os trabalhadores da Infraero.

## **2.4- Uma nova turbulência à vista: A Pandemia do Covid-19**

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) considerou a Covid-19, infecção respiratória aguda causada pelo coronavírus

---

Fonte: Normativo circular interno

(SARS-CoV-2), uma pandemia. Desde então, várias medidas de higiene passaram a ser recomendadas globalmente, devido ao alto risco de contágio pelo vírus e alta letalidade. A principal medida que modificou completamente o modo de se relacionar de muitos, foi a recomendação do isolamento social.

No Brasil, um traço peculiar do cenário pandêmico, foi a postura negacionista do presidente Jair Messias Bolsonaro, conforme exposto por Gilberto Grassi Calil, na *Revista Serviço Social e Sociedade*, N° 140, publicação do ano de 2021, que contou com 09 artigos voltados a temática do Covid-19.

Calil (2021), reflete que a postura contrária das recomendações de isolamento social foram estratégicas por parte do governo, e menciona o depoimento de Henrique Mandetta, ex ministro da saúde como momento ápice em que a postura negacionista de Jair Messias Bolsonaro se consolidou, exemplificando o relato de sabotagem às medidas de contenção e ao trabalho desenvolvido pelo Ministério da Saúde:

Wanderson de Oliveira redigiu então um boletim determinando a proibição de partida e chegada de cruzeiros na costa brasileira. Era consenso entre nós que seria uma irresponsabilidade manter o fluxo de turistas num momento daqueles. Se estávamos orientando o fechamento de bares e restaurantes, o mesmo princípio tinha que ser adotado para navios de cruzeiro. Essa nem era uma medida excepcional no Brasil, todo planejamento já tinha adotado esse bloqueio. O Wanderson preparou um boletim, me mostrou e eu disse “*Vai em frente, pode bloquear*”.

Menos de dias horas depois da publicação do documento, começou uma gritaria promovida pelo lobby do setor de turismo, reclamando dos prejuízos que a medida traria para os operadores de cruzeiros. O presidente Jair Bolsonaro imediatamente me ligou querendo explicações e pedido que eu cancelasse o boletim [...]. O Ministério da Saúde já enfrentava muitos desafios, e achei que não seria prudente, entrarem rota de colisão com o presidente e seus ministros tão cedo. (MANDETTA, 2020, p. 83-84)

A partir desse momento, o presidente torna pública sua posição contrária às medidas de recomendação de isolamento social, Calil (2021), segue sua reflexão, exemplificando diversas declarações do presidente com a intenção de minimizar o cenário pandêmico, o considerando como uma histeria, e tratando o vírus como uma *gripezinha*, e que o sustento da família deveria ser preservado, devendo a população voltando a normalidade, pois a vida tem que continuar<sup>26</sup>. Tais falas, revelam o posicionamento de minimização da pandemia, negação das medidas de contenção, naturalização da morte e suposição de uma “teoria da conspiração” que utilizaria o vírus para derrubar seu governo. (Calil, 2021).

Entre a divergência entre o pensamento de Mandetta e Bolsonaro e sua efetiva demissão, em 16/04/2020, decorreram 30 dias. Qual seria o motivo para essa demora em retirar o ministro que publicamente discordou do seu discurso negacionista? O autor, explicita que a permanência de Mandetta era necessária para o êxito da estratégia do presidente, que tinha a consciência que algumas medidas de mitigação eram necessárias para evitar um colapso no sistema de saúde, que se não fossem tomadas levariam a um desastre incontável e consequentemente a um repúdio à Bolsonaro, por parte de toda população. (Calil, 2021).

Desse modo, apesar da intensa propagação do vírus, Jair Messias Bolsonaro conquistou apoiadores ao atribuir à crise econômica, agravada em virtude da pandemia, unicamente às recomendações de isolamento social, declarando diversas vezes que era contra o *fique em casa*, campanha adotada pelos veículos midiáticos no sentido de conscientizar a população acerca da necessidade do isolamento social.

Diante do exposto, vemos a seguir quais foram os impactos da pandemia em nosso campo empírico, a empresa Infraero.

---

<sup>26</sup> Pronunciamento do Presidente Jair Messias Bolsonaro pelo fim do confinamento. Disponível em <https://noticias.uol.com.br/politica/ultimas-noticias/2020/03/24/leia-o-pronunciamento-do-presidente-jair-bolsonaro-na-integra.htm>. Acesso em 01/09/2022.

Assim como para várias outras empresas, a queda nas receitas atingiu grandes proporções. Em matéria da revista Exame, no dia 20/04/2020, foi mostrado que o Aeroporto Internacional de Guarulhos em abril de 2019 tinha em média 513 pousos e decolagens diários, em abril de 2020 estes voos caíram para 70. No Aeroporto de Brasília, que em média tinham 406 voos diários, registrou apenas 21 voos em abril de 2020, e no Aeroporto Internacional do Galeão, no Rio de Janeiro, o movimento caiu de 227 pousos e decolagens em abril de 2019, para 13, em abril de 2020<sup>27</sup>.

A crise econômica justificada pela pandemia, seguido da redução das receitas da Infraero em virtude dos números exemplificados acima, serviram como justificativa para que o Governo Federal continuasse realizando concessões dos aeroportos da Infraero. Os processos foram mantidos mesmo em meio à pandemia, e no mês de abril de 2021 ocorreu o leilão que entregou mais 22 aeroportos do grupo Infraero à iniciativa privada.

Nesse cenário, o plano de concessões, defendido por Jair Messias Bolsonaro desde sua posse ganhou ainda mais legitimidade. A Infraero que vivencia esta realidade desde o ano de 2011, conforme já relatado, teve esse processo ainda mais acelerado.

Este cenário de desmonte das estatais não foi um fato isolado da Infraero., No documento intitulado “A reconstrução do Estado”, elaborado pela Secretaria de Desestatização, Desinvestimentos e Mercados (SEDDM), o estado capitalista apresenta “soluções” para amezinhar a crise:

Dentre as diversas alternativas que cimentam o apoio da burguesia ao governo de Bolsonaro, cumpre destacar o supracitado documento, “A reconstrução do Estado”, do capital que se assemelha a uma incômoda provocação, posto objetivar a continuidade das privatizações das estatais. A persistente privatização planejada e em curso explicita-se em três ‘soluções’: venda de ativos (participações, estatais, imóveis);

---

<sup>27</sup> Fonte: Revista Exame. Disponível em: <https://exame.com/brasil/aeroportos-brasileiros-registram-queda-de-90-em-voos-durante-a-pandemia/>. Acesso em 01/09/2022

acelerar o programa de concessões e investimentos; e reformas estruturantes (Brasil, 2020). Todavia, para se ter medida e dimensão dos 'negócios' que garantem apoio e importante precedência ao ministro da economia junto ao próprio presidente, ao Estado e aos grandes capitais, há que se indicar: o que Bolsonaro e Guedes planejam entregar (algumas estatais já foram privatizadas) aos grandes capitais. O patrimônio estatal, segundo o documento já citado, totaliza 698 empresas estatais, operadas sob diferentes formas de propriedade. Todas foram e são construídas com fundo público e distribuídas segundo formas jurídicas de propriedade as mais diversas: 46 sob Controle Direto; 164 Subsidiárias; 257 Coligadas e 231 de Simples Participação. (GRANEMANN, 2021 p. 08)

Compreendemos portanto que o processo de privatizações dos aeroportos da Infraero não se trata de fenômeno isolado, e sim parte de um conjunto de medidas de cunho neoliberal que justificadas pela crise pandêmica, colocaram este e outros retrocessos, as custas do sofrimento da população, que além da degradação de seus direitos, proveniente da reforma trabalhista, passa a se deparar com um alarmante índice de desemprego. No que concerne à Infraero, o presidente Jair Messias Bolsonaro aproveitou-se da pandemia para justificar de modo mais ferrenho a necessidade de acelerar as concessões dos aeroportos.

Quanto às medidas de prevenção, a Infraero, adotou campanhas com a divulgação de informes educativos acerca das principais medidas de proteção e distribuição de máscaras a todos os aeroportuários. Em 08/06/2021 iniciou-se a vacinação dos aeroviários e aeroportuários, que foram como grupos prioritários em conformidade com o 19º Informe Técnico do Ministério da Saúde e seguindo as diretrizes da Campanha Nacional de Vacinação.

O Programa Gerenciamento de Mudanças (PGM), durante a pandemia, passou a ser realizado de modo remoto, tendo em vista que com as concessões não foram suspensas, porém a necessidade do isolamento social inviabilizou o deslocamento das profissionais. A continuidade deste programa,

revela a continuidade de enxugamento da empresa, principalmente através dos programas de demissão incentivada, que também continuaram a ser divulgados. Nas reuniões online do PGM, as temáticas continuaram nos mesmos moldes das citadas anteriormente, porém procurando-se abordar a questão da saúde mental diante da pandemia. Desse modo discursos como *“cuidar da saúde mental para enfrentar o momento adverso”*, *“traçar metas para o futuro”*, *“pensar em uma vida fora da Infraero”*, continuaram predominante do modelo remoto.

Assim, consideramos que na Infraero, os impactos trazidos pela pandemia foram semelhantes aos de outras empresas brasileiras, com duas características em destaque: Redução de receitas e adoção do *home office* como medida de contenção da circulação dos trabalhadores, para atividades compatíveis ao modelo. No terceiro capítulo, após a análise das entrevistas, abordaremos de modo mais aprofundado as discussões acerca desta modalidade de trabalho, tendo em vista que a mesma foi vivenciada por toda equipe de Serviço Social durante as entrevistas.



## 3

**Considerações sobre a atuação das Assistentes Sociais da Infraero no contexto da Pandemia do Covid-19**

Minha admissão da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO) se deu em 11/05/2011, após aprovação em concurso público prestado em 2009. Fazer parte do quadro de uma Empresa Pública desse porte me gerou inicialmente sentimentos relacionados à tranquilidade e conquista da tão sonhada estabilidade no emprego. Eu tinha como referência o meu pai, que foi aposentado, em 2013, após 35 anos de trabalho na Petrobras. Quando soube da minha aprovação, ele me falou: *“Parabéns, agora pode ficar tranquila que você vai se aposentar lá”*. Realmente, na geração dele um emprego público representava este tipo de sentimento.

Após alguns anos de atuação profissional me despertou o desejo de participar de processos seletivos de mestrado, com a finalidade de desenvolver uma produção acadêmica relacionada ao meu cotidiano profissional. Mas sempre me gerava a dúvida: Sobre o que pesquisar? Esta resposta veio no ano de 2018, quando minhas atividades profissionais se modificaram, e além das atribuições relacionadas ao campo de Segurança e Saúde no Trabalho (SST), fomos convidadas a atuar no Programa de Gerenciamento de Mudanças (PGM), ação voltada a “minimizar” os impactos proporcionados pelas movimentações vivenciadas pelos empregados em função das concessões dos aeroportos. As experiências que vivenciei, fazendo parte deste programa, realizando atendimentos a empregados que tiveram suas vidas totalmente modificadas em função da venda de sua “segunda casa”, conforme palavras deles, me proporcionariam elementos para elaborar uma rica produção acadêmica, este foi meu pensamento quando resolvi me inscrever nos processos seletivos de mestrado.

Para minha surpresa, meu curso iniciou quase ao mesmo tempo da pandemia do Covid-19, fato que alterou completamente e de forma mundial toda dinâmica da sociedade, principalmente em função das recomendações de isolamento social pelas autoridades sanitárias. Deste modo, após amadurecimento teórico através das disciplinas do mestrado, cuja linha de pesquisa “Trabalho, Sujeitos coletivos e Política Social” me possibilitou acesso a autores que abordavam temáticas condizentes com meu objeto de pesquisa, resolvi modificar minha análise, partindo da atuação da equipe de Serviço Social da Infraero no contexto da pandemia do Covid-19, identificando as particularidades da atuação neste cenário.

Assim todo curso do mestrado foi realizado de modo remoto, com aulas ao vivo através do ambiente digital. Nunca imaginaríamos realizar um mestrado online, mas esta era nossa realidade: Fazer um curso de mestrado em meio a uma crise sanitária, econômica e política, que interferiu nas vidas tanto das mestrandas como de toda população. Compreender que este também foi o contexto vivenciado pelas entrevistadas é fundamental para nossa análise. Não trata-se de uma equipe de Serviço Social de empresa em um contexto aleatório, e sim de uma equipe que vivenciava todas as dores que esta realidade trazia.

Segundo Minayo (2006), “nada pode ser um problema, se não tiver sido, em primeiro lugar, um problema da vida prática” (Minayo, 2006, p.17). Em 2020, ano em que ingressei no curso de mestrado, a realidade que eu vivenciava em conjunto com os trabalhadores da Infraero, fazendo parte de uma empresa que sofria uma reestruturação em meio à uma crise sanitária, se tornou o principal problema da minha pesquisa. Assim, defini o seguinte objetivo geral: Analisar o trabalho das Assistentes Sociais da empresa Infraero em meio ao atual cenário de privatizações e contexto de pandemia do Covid-19. Já como objetivos específicos elencamos: 1) Traçar um perfil da equipe de Serviço Social considerando o número de profissionais contratadas, tempode atuação na empresa, idade, sexo e configuração familiar; 2) Verificar como

a situação de *home office*, e posteriormente como o teletrabalho, afetou o cotidiano do trabalho profissional; 3) Identificar as principais demandas dos usuários dos serviços e requisições institucionais

A pretensão inicial era realizar entrevistas apenas com as Assistentes Sociais que faziam parte do quadro da Infraero, porém o desmonte da equipe foi tão intenso, em função do cenário das concessões agravado pela pandemia, que quando obtive a autorização do Comitê de Ética da PUC-Rio para realizar as entrevistas só haviam 04 (quatro) profissionais na empresa. Por isso, tornou-se pertinente convidar as outras profissionais, que haviam trabalhado na Infraero e foram movimentadas em função das cessões a outros órgãos e desligadas da empresa, porém que haviam vivenciado o momento da pandemia. Desse modo, consegui obter dados importantes para a análise das mudanças do trabalho pós pandemia, e como tais mudanças afetaram a realidade da equipe. No total, 12 (doze) profissionais foram convidadas a participar das entrevistas, porém em virtude das rotinas profissionais e privadas, aliadas à incompatibilidade nas agendas, 09 (nove) tiveram efetiva disponibilidade.

Durante a elaboração da dissertação, senti a necessidade de pesquisar como era a atuação do Serviço Social na Infraero antes da realidade atual, de desmonte da empresa, precarização de direitos historicamente conquistados e crise sanitária, já que as falas que ouvi durante 11 (onze) anos de trabalho era que *“no passado tínhamos uma empresa realmente boa, que ajudava os funcionários.”* Desse modo durante as entrevistas com as profissionais que vivenciaram este contexto anterior, pedi que relatassem essas mudanças ocorridas. Tais relatos me proporcionaram elementos para escrever o item 2.2 desta dissertação, onde descrevo a trajetória do Serviço Social na Empresa Infraero, sem os relatos das profissionais não seria possível elaborar este item, já que a escassez de produção teórica por parte da equipe sempre se apresentou como um desafio para minha pesquisa,

desse modo, a fonte primária, com os relatos das entrevistadas e análise dos programas oficiais da empresa, foram os principais recursos utilizados

Com este mesmo intuito, de realizar um resgate da história do Serviço Social na Infraero, foi convidada uma Assistente Social que não vivenciou o contexto da pandemia, mas trouxe ricas contribuições para a análise da atuação profissional. As entrevistas foram realizadas de modo remoto, em duas etapas, em formato de questionário, e através de encontro em ambiente virtual na modalidade aberta e semiestruturada, onde as profissionais desenvolveram livremente as questões colocadas. Todas preencheram previamente o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), e declararam ciência acerca da gravação das mesmas, através de dispositivo externo à plataforma para posterior transcrição e coleta de dados. Desse modo, tivemos um total de 09 (Nove) profissionais entrevistadas, cujo perfil será apresentado no item a seguir.

O projeto desta dissertação foi submetido à Câmara de Ética em Pesquisa, da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) e aprovado, sendo as entrevistas realizadas após a emissão do referido parecer.

### **3.1**

#### **Perfil das Assistentes Sociais entrevistadas**

Os dados das tabelas a seguir visam demonstrar, de modo preliminar, o perfil das profissionais entrevistadas. Os dados foram coletados por meio de questionário, entregue por meio digital às profissionais.

Perfil da Equipe de Serviço Social da Infraero (09 entrevistadas)				
Gênero	<b>8 Feminino</b>	<b>1 Masculino</b>		
Raça	<b>7 branca</b>	<b>1 parda</b>	<b>1 negra</b>	
Faixa etária	<b>2 entre 30-39 anos</b>	<b>4 entre 40-49 anos</b>	<b>1 entre 50-59 anos</b>	<b>2 acima dos 60 anos</b>
Ano de Formação	<b>2 década 1980</b>	<b>2 entre 1990 - 2000</b>	<b>3 2001- 2010</b>	<b>1 após 211</b>
Local de formação	<b>6 universidades públicas</b>	<b>3 universidades privadas</b>		
Formação continuada	<b>1 concluiu outra graduação</b>	<b>1 cursa outra graduação</b>	<b>8 concluíram pós graduação</b>	<b>1 concluiu mestrado</b>
Situação na Infraero	<b>3 desligamento por aposentadoria ou programa de demissão incentivada</b>	<b>1 desligamento em função da aprovação em concurso público</b>	<b>1 cessão a outro órgão</b>	<b>4 permaneciam na empresa</b>

Após a análise dos dados coletados, verificamos que a maioria das profissionais entrevistadas se declararam do gênero feminino, em números absolutos, tivemos 08 (oito) mulheres e 01 (um) homem, o que condiz com o perfil da profissão de modo geral, sendo o Serviço Social uma profissão

majoritariamente feminina. No dado referente à raça<sup>28</sup>, verificamos que o grupo é majoritariamente composto por pessoas brancas, que em números absolutos, representaram 07 (sete) do total de entrevistadas, enquanto 01 (uma) se autodeclara parda e 01 (uma) se autodeclara negra.

Sobre o fato da maioria das entrevistadas se autodeclarar de cor branca, é importante refletir sobre como as classificações étnico-raciais influenciam, até os dias de hoje, nas relações sociais e nos processos de hierarquização. Historicamente, os europeus (brancos), foram definidos como superiores, enquanto os demais povos, negros, mestiços e indígenas, como inferiores. A partir destas “identidades”, foram criadas hierarquias sociais e papéis associados à figura de dominante/dominado (Quijano, 2005).

Desse modo, nossa hipótese é que o fato das entrevistadas serem em sua maioria de cor branca, associando-se ao fato de todas serem concursadas, representa a oportunidade de acesso que as pessoas brancas tem a vagas em concursos públicos. Este fato, tem ainda mais relevância quando consideramos que todas as entrevistadas ingressaram na Infraero antes da existência da Lei de Cotas para concursos públicos, sancionada em 09 de junho de 2014<sup>29</sup>.

Em relação a faixa etária e anos de formação tivemos dados variados, sendo predominante a faixa etária compreendida entre 40 e 49 anos, em números absolutos representou um total de 04 (quatro) profissionais. As faixas etárias dos grupos entre 30 e 39 anos e acima de 60 anos ficaram

---

<sup>28</sup> O dado referente à raça não fez parte da entrevista, sendo extraído das fichas cadastrais das entrevistadas na Empresa.

<sup>29</sup> Lei 12.990. Art. 1º Ficam reservadas aos negros 20% (vinte por cento) das vagas oferecidas nos concursos públicos para provimento de cargos efetivos e empregos públicos no âmbito da administração pública federal, das autarquias, das fundações públicas, das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União, na forma desta Lei.

empatadas, com 02 (duas) profissionais em cada; Já na faixa etária entre 50 e 59 anos só tivemos 01 (uma) entrevistada.

Em relação ao ano de formação, o período entre 2001 e 2010, foi a resposta da maioria, no entanto, podemos verificar diversidade neste item, já que 04 (quatro) profissionais declararam ter concluído a graduação entre 2001 e 2010; 02 (duas) na década de 1980; 02 (duas) entre 1990 e 2000 e 01 (uma) após 2011. Estes dados comprovam que maior parte das profissionais tiveram formação em conformidade com o atual currículo do Serviço Social<sup>30</sup>

Quanto à formação continuada, tivemos uma maioria com cursos de pós-graduação *latu senso* (cursos de especialização) concluída; Já em relação à pós-graduação *scripto senso* (mestrado, doutorado e pós-doutorado) apenas uma das entrevistadas declarou ter concluído. Em números absolutos, 08 (oito) entrevistadas concluíram pós-graduação, 01 (uma) concluiu o mestrado e 02 (duas) entrevistadas declararam ter investido em outras graduações, uma delas concluiu a faculdade de direito e outra está em curso da faculdade de psicologia.

Foi notada uma grande variedade nas respostas referentes aos cursos de pós-graduação *latu senso* realizados, algumas relataram a conclusão de mais de um curso, o que demonstra grande interesse por parte da equipe no aspectos referente à formação continuada. Tivemos como resposta as seguintes titulações: Especialização em Atendimento integral à família; Especialização em Direitos Humanos; MBA em Gestão de Recursos

---

30 As atuais diretrizes curriculares para o curso de Serviço Social, com base no currículo aprovado pela Assembleia Geral da antiga ABESS, em 08/11/1996, expressam inúmeros avanços como: amadurecimento da compreensão do significado social da profissão, a tradição teórica, que permite a leitura da realidade em uma perspectiva sócio-histórica, as respostas da profissão à conjuntura, apontando para um projeto de profissão vinculado às demandas da classe trabalhadora. Fonte: <https://www.abepss.org.br/diretrizes-curriculares-da-abepss-10>

Humanos; Especialização em Serviço Social Organizacional; Psicograma aplicado; Especialização em dependência química; Analista Comportamental; Administração e planejamento de projetos sociais; Políticas públicas; Saúde Pública, entre outros, algumas entrevistadas relataram não se recordar de todos os cursos concluídos no momento da entrevista. A escolha de formações voltadas à área de psicologia nos revela interesse pela área, possivelmente em virtude das parcerias em intervenções de cunho multidisciplinar e em atuações em programas corporativos, como o Programa de Gerenciamento de Mudanças (PGM) já debatido nesta dissertação.

O que devemos levar em consideração é até que ponto essa parceria com a equipe de psicologia prejudicou a identidade profissional da equipe de Serviço Social da Infraero. Já mencionamos que as atividades do PGM eram de cunho individualizante e psicologizante, portanto a medida que a equipe de Serviço Social também atua com essas atividades, corre-se o risco de identificar-se com as ideologias adotadas, perdendo-se a identificação com os princípios do projeto ético-político do Serviço Social. Em outras palavras, corre-se o risco da perda da identidade profissional.

De acordo com Freire (1985), as incompreensões e indefinições acerca da identidade profissional dos assistentes sociais são prejudiciais para a respeitabilidade e confiabilidade de sua atuação, prejudicando a ascensão profissional, em virtude da desconfiança da capacidade do profissional em assumir projetos de maior complexidade. Assim, são destinadas atividades de “quebra-galho” ou acessórias aos assistentes sociais, em virtude da desconfiança da capacidade destes profissionais assumirem projetos de maior complexidade.

Assim, acreditamos, que apesar da riqueza proveniente das trocas com outras categorias profissionais é necessário ter cautela para o Serviço Social não absorva princípios de outras categorias profissionais, em especial quando



estes são contrários aos princípios contidos no Código de Ética do Serviço Social.

Ao analisar o último dado do gráfico, verificamos que maior parte das entrevistadas fazia parte da equipe no momento da entrevista, porém em números absolutos, esse quantitativo ficou quase empatado com as profissionais desligadas de modo incentivado. Desse modo das 09 (nove) entrevistadas: 04 (quatro) permaneciam na equipe, 03 (três) se desligaram por conta desses programas, 01 (uma) foi cedida e 01 (uma) se desligou após aprovação em outro concurso público. Este dado revela o quadro de desmonte da equipe, semelhante a realidade dos demais empregados da Infraero, que eram incentivados a deixar a empresa por meio de um desligamento ou cessão a outro órgão.

Em seguida, traremos dados referentes aos aspectos referentes à composição familiar, presença de filhos, e responsabilidade pelo cuidado de entes queridos, e contaminação das entrevistadas pelo Covid-19, aspectos de grande relevância quando consideramos a influência destes no contexto da pandemia e do trabalho na modalidade remota.

### Perfil da equipe de Serviço Social da Infraero

Composição familiar	<b>4 residem só</b>	<b>4 residem com companheiro e filhos</b>	1 outros arranjos familiares	
Filhos	<b>5 não tem</b>	2 tem (menores de 5 anos)	1 tem (entre 5-12 anos)	1 tem (acima de 19 anos)
Responsabilidade por ente querido	<b>6 sim</b>	3 não		
Contaminação por Covid-19	<b>8 sim</b>	1 (falso negativo)		

Os dados acima, demonstram que a maior parte das entrevistadas reside só, e em segundo lugar ficaram as entrevistadas que residem com companheiro e filhos. Em números absolutos tivemos 04 (quatro) profissionais que declararam residir só; 04 (quatro) que declararam residir com companheiro e filhos e 01 (uma) declarou residir com outros familiares e amigos. A ausência de entrevistadas *mães-solo* e um relevante número de entrevistadas que residem sozinhas, nos revela que maior parte das entrevistadas não vivenciou o desafio de conciliar o trabalho em *home office* e o cuidado com os filhos, realidade vivenciada por muitas mulheres, ao levar o trabalho produtivo para o espaço reprodutivo do lar. Mais adiante, veremos com as análises das entrevistas, que apesar de em menor número, as

entrevistadas com filhos menores vivenciaram intenso sofrimento e sobrecarga, fruto do cenário da pandemia.

Verificamos que a maioria não possui filhos, sendo em números absolutos, um total de 05 (cinco) entrevistadas. A presença de filhos menores de 05 (cinco) anos foi declarada por 02 (duas) entrevistadas, e 01 (uma) declarou possuir filhos em idade entre 05 e 18 anos, mesmo quantitativo encontrado em relação a presença de filhos maiores de 19 (dezenove) anos. Em relação a responsabilidade pelo cuidado de entes queridos, também verificamos que a maioria considera-se responsável, sendo 06 (seis) respostas afirmativas, contra 03 (três) entrevistadas que declararam não ter responsabilidades quanto ao cuidado de entes queridos.

Essas respostas nos levam à compreender a centralidade do cuidado atribuído à mulheres, que historicamente possuem este papel (Hirata, 2016). O fato da maioria não possuir filhos, não significa a ausência deste tipo de responsabilidade, já que o cuidado pode ser atribuído a pais idosos, avós, pessoas portadoras de deficiência ou até mesmo filhos de outras mulheres. É importante ressaltar que o trabalho o ambiente doméstico, modalidade em que todas as entrevistadas se encontravam, favorece que as mulheres assumam tal posição. Acerca da divisão sexual do trabalho, Biroli (2018) realiza reflexão semelhante:

A divisão sexual do trabalho permeia os arranjos, articulada a outros fatores que posicionam e abrem ou restringem as alternativas: mulheres cuidam e são afetadas em suas trajetórias por estarem posicionadas como cuidadoras; cuidam em condições diversas, dependendo de sua posição de classe, em relações conformadas pelo racismo estrutural e institucional. (Biroli, 2018, p. 57-58)

Aprofundaremos melhor a relação entre o trabalho em *home office*, tarefas domésticas e cuidado mais adiante, com a análise das falas das entrevistadas sobre a organização do trabalho durante o *home office*.

Em relação à última pergunta do questionário, acerca da contaminação por Covid-19, podemos constatar que há grande possibilidade de todas as profissionais entrevistadas terem contraído o vírus em algum momento, a única entrevistada que não respondeu de modo afirmativo, relatou que *“a testagem foi negativa, porém em um momento onde esses resultados não eram tão confiáveis”*. Portanto seu resultado provavelmente foi um “falso negativo”, principalmente em virtude dos sintomas apresentados.

Conforme divulgado pela Nota Técnica N°7, do Núcleo de Operações e Inteligência em Saúde (NOIS), em 11/04/2020<sup>31</sup>, a notificação dos contaminados pela Covid-19, no início da pandemia, apresentou dois momentos: No primeiro, quando surgiram os primeiros infectados, adotou-se a tática de testar todos os casos suspeitos e aqueles que tiveram contato com os casos confirmados; Posteriormente, com a escassez de testes e o aumento dos casos suspeitos, o Ministério da Saúde (MS) passou a recomendar a testagem apenas em casos graves. Estes fatores levaram a um alto grau de subnotificações nos meses iniciais da pandemia. Posteriormente, os testes tornaram-se mais acessíveis, porém a confiabilidade em seus resultados dependem de vários fatores, como a escolha do período da testagem de em relação ao início dos sintomas, conforme afirmado pelo pesquisador, Professor Marco Antônio Rocha, em entrevista ao Portal Fiocruz<sup>32</sup>

Nesta primeira parte, procuramos analisar alguns aspectos singulares referentes às profissionais entrevistadas, levando-se em consideração essas realidades são influenciadas pelas realidades particulares da Empresa onde trabalham, bem como as questões macroestruturais que incidem de modo dialético em cada caso particular.

---

<sup>31</sup> Nota técnica na íntegra disponível em: <https://cdn.msnoticias.com.br/upload/ckeditor/images/nt7-subnotificacao-nota-dia-11-abr-2020.pdf>. Acesso em 09/09/2022.

<sup>32</sup> Entrevista disponível em <https://portal.fiocruz.br/noticia/covid-19-pesquisador-da-fiocruz-tira-duvidas-sobre-testes-de-covid-19>, acesso em 10/09/2022

Seguiremos com os resultados das entrevistas na modalidade aberta e semiestruturada, onde as assistentes sociais puderam discorrer acerca de variadas temáticas. Iniciaremos com as respostas referentes à atuação na Infraero; ao contexto das concessões aeroportuárias; ao contexto da pandemia e do trabalho na modalidade remota a partir dela, mencionando trechos das falas das entrevistadas.

### 3.2

#### **Trabalho na Infraero, projetos de intervenção e sujeitos atendidos**

No primeiro bloco de perguntas, foram abordadas as temáticas sobre as atividades desenvolvidas na Infraero, projetos de intervenção, sujeitos atendidos, requisições institucionais e dos usuários.

Maior parte das Assistentes Sociais relatou como principal demanda, o acompanhamento aos empregados em afastamento, atividade desenvolvida pela área de Segurança e Saúde no Trabalho (SST), lotação da maioria.

Minhas atividades se resumem em acompanhar os empregados que se afastam por Auxílio-Doença, com e sem emissão de CAT e outras situações que não são de cunho saúde-doença, mas chegam até nós.  
(Assistente Social nº1)

Minha principal demanda são os afastamentos por Auxílio-Doença e Licença Maternidade. No presencial havia o atendimento a outras questões, como assédio moral por exemplo, mas depois da pandemia nunca mais fiz... Também tem muito atendimento para o Auxílio Funeral, que desde o início da pandemia, a gente tem sido muito procurada.  
(Assistente Social nº 10)

Foi notada grande diferença nas falas das profissionais com maior tempo na empresa, que quando questionadas acerca das demandas, se remeteram a situações passadas, percebemos que esses relatos traduziam as

experiências positivas que vivenciaram antes do contexto das concessões aeroportuárias e da pandemia.

Inicialmente meu trabalho era na área de Recursos Humanos, o Serviço Social tinha práticas muito assistencialistas, como acompanhamento a consultas médicas de familiares de “gerentes de alto escalão” e pedidos para ir aos funerais (...) As colegas anteriores alimentavam isso, mas aos poucos fomos conseguindo mudar essa cultura... Trabalhei muito ajudando com as questões do plano de saúde também, na época, a Infraero tinha autogestão e terceirizava a Unimed, nessa época a pediam muito para a gente ajudar a liberar tudo mais rápido!  
(Assistente Social nº 5)

Antes de ir para SST tive uma grande trajetória (...) quando cheguei vi uma realidade muito diferente, de preconceitos, ranço do militarismo, haviam gestores com preconceito contra a mulher, que achavam as mulheres inferiores, depois de 1995 entrou muita gente do concurso e esse perfil começou a mudar. Em 1997 assumi a coordenação de Recursos Humanos e fiz parceria com empresas de treinamento, consegui uma consultoria para capacitar lideranças e assim melhorar esses choques culturais (...) tenho certeza absoluta que minha contribuição serviu para quebrar preconceitos.  
(Assistente Social nº 7)

Os relatos acima trazem alguns elementos para reflexão: Em primeiro lugar, constatamos que as requisições institucionais às Assistentes Sociais da Infraero estão relacionadas às políticas disponíveis pela empresa, ou seja, os benefícios sociais. Desse modo, as profissionais inicialmente foram chamadas a atuar em demandas referentes ao plano de saúde, benefício específico da Infraero, e quando este deixa de existir, passando para a modalidade “Auxílio Saúde”, conforme visto no capítulo 2, atuação é voltada a benefícios que todos os trabalhadores com carteira assinada tem direito, que é o caso do Auxílio-Doença pelo INSS e Licença Maternidade.

Araújo (2015), concorda com Oliveira (1988) e Mota (1989), ao afirmar que os programas assistenciais desenvolvidos pela empresa como planos de

saúde, programa de alimentação do trabalhador, previdência privada, vale transporte, entre outros, compõem os chamados “salários indiretos”, e a implementação destes geram incentivos fiscais às empresas, sendo uma espécie de consórcio entre o público (Estado) e o privado (empresa capitalista), assegurando ao capital o uso produtivo da assistência.

No cenário de desmonte da Infraero, verificamos uma redução de salário indireto com a extinção do plano de saúde autogestão, e apesar dos empregados relatarem impactos financeiros decorrentes desta mudança, não estava mais ao alcance do Serviço Social da Infraero intervir diretamente nesta realidade.

A fala da Assistente Social nº 5 revela traços de conservadorismo presentes nas profissionais que a antecederam, tendo em vista que tinham práticas como acompanhamento em consultas médicas e sepultamentos. Sobre estes papéis, atribuídos a profissão, Rico (1985) reflete que a história do Serviço Social, gestada no contexto de uma concepção humanista, acabou prejudicando a legitimidade da profissão, sobretudo na empresa, dificultando o reconhecimento desta na sociedade. As práticas conservadoras também estão atreladas ao fato da empresa ter sido criada por militares, porém como relatado pela profissional entrevistada, tais práticas foram quebradas com o decorrer do tempo e a admissão de Assistentes Sociais concursadas.

Já o relato da Assistente Social nº 7 revela como o olhar ampliado, fruto da formação profissional pode construir projetos no intuito de quebrar preconceitos. Conforme Vasconcelos (1997), apesar do espaço da empresa ser repleto de contradições, há possibilidades de avaliar criticamente a riqueza de dados e informações que acumulam e a partir daí, definir prioridades, estratégias, alianças, limites e possibilidades. Desse modo, verificamos que a profissional entrevistada, utilizou-se dos pressupostos contidos no projeto ético-político do Serviço Social enquanto estava em um cargo de gestão, para a construção de um novo ambiente de trabalho, que na ocasião vivia um

choque cultural decorrente do relacionamento com os profissionais antigos, advindos das carreiras militares, e os novos profissionais, advindos do concurso público.

Quando perguntadas sobre projetos de intervenção, a maioria respondeu que não havia, porém as profissionais que responderam de forma positiva salientaram que se tratavam de projetos locais e não de âmbito nacional:

Elaborei um folder explicativo sobre os benefícios da empresa que foi enviado de modo digital e para casa dos empregados.  
(Assistente Social nº 3)

Implementei um programa de dependência química na minha localidade na época, mas esse nunca foi “oficial” da empresa. Quando chegou o programa nacional minha localidade já tinha a muito tempo, a diferença é que na época a gente fez pra valer, esse aí é pra inglês ver (risos)  
(Assistente Social nº 6)

Os projetos de intervenção existentes, segundo os relatos das entrevistadas, eram de cunho local, ou seja, cada Assistente Social adotava projetos com os profissionais de sua localidade, não havendo a sistematização de um projeto de intervenção unificado do Serviço Social. Esta realidade só é modificada com a implementação do Programa de Acompanhamento Sociocupacional (PAS), porém foi um programa transitório, não sendo mais utilizado após o processo de concessões dos aeroportos e as demandas que surgiram a partir deste movimento, como a implementação do Programa de Gerenciamento de Mudanças (PGM).

Em relação às requisições da empresa e dos usuários, e das diferenças entre as mesmas, tivemos as seguintes respostas:

Da empresa sempre percebi uma demanda de enquadramento, parecia muitas vezes que queriam que a gente achasse alguma coisa. (...) Já os usuários a meu ver pediam uma outra política...  
(Assistente Social nº 2)



Acho que a Infraero quer que a gente “prepare pra cortar”, já o empregado quer investimento no conhecimento deles, mediação nas relações com as chefias, mediação com questões do INSS...  
(Assistente Social nº 7)

As requisições da empresa, segundo os relatos das entrevistadas, estão condizentes às atribuições historicamente colocadas para o Serviço Social em empresas, voltadas ao controle e adesão da classe trabalhadora. Por outro lado, os trabalhadores tinham expectativas voltadas a viabilização de seus direitos, sendo também atribuído às Assistentes Sociais o papel de mediação de conflitos, em especial com chefias.

### 3.3

#### **Demandas dos usuários e suas modificações após as concessões dos aeroportos e pandemia**

Após compreendermos melhor o trabalho desenvolvido pela equipe de Serviço Social, em um segundo momento foi questionado sobre as mudanças das demandas dos usuários em virtude das concessões, e posteriormente da pandemia. Elencamos abaixo algumas respostas das entrevistadas sobre tais questões:

Para o Serviço Social essa realidade trouxe mais adoecimentos, mais “CID F”, depressão, ansiedade, síndrome do pânico (...) quanto às concessões, senti que teve muita resistência...eu também me sinto desconfortável de estar nessa situação.  
(Assistente Social nº 1)

Vi muita redução das Assistentes Sociais, aumento das demandas, e isso impacta na qualidade dos atendimentos, redução de recursos financeiros (...) quando eu entrei já era um momento tenso, mas eu fiz viagens, cursos, agora tudo acabou!  
(Assistente Social nº 10)

Com as concessões a demanda da gente mudou muito, colocaram a gente pra fazer aquelas palestras (...) queriam que a gente levasse a cultura de que não há luz no fim do túnel, de uma certa forma aquilo foi até terrorista.  
(Assistente Social nº7)

Os relatos acima revelam alguns elementos importantes: Primeiramente o aumento das demandas relacionadas à saúde mental, tendo em vista que o cenário de concessões dos aeroportos, somada a pandemia, a partir de 2020, elevou o número de adoecimentos deste tipo.

Oliveira e Barja (2015), concordam com Dejours (2004), ao afirmarem que por se constituir um dos principais elementos estruturantes da identidade, o trabalho desempenha um papel significativo tanto no adoecimento mental, quanto em sua recuperação, não sendo possível que o trabalho seja neutro em relação à saúde mental. Ainda que o trabalho não produza adoecimentos psíquicos, ele pode desencadear ou agravar psicopatologias que já fazem parte da estrutura psíquica do sujeito. (Dejurs, 1998). Desse modo, compreendemos o aumento dos atendimentos em virtude de transtornos mentais, já que o cenário de insegurança proveniente das concessões dos aeroportos, agravou-se com a pandemia, e os empregados passaram a ter além da insegurança por seus empregos, a insegurança relacionada a própria saúde e de seus familiares.

Um segundo ponto, trata-se da intensa evasão da equipe de Serviço Social, mencionado pela Assistente Social nº 10. Consideramos que o cenário da pandemia antecipou muitos desligamentos, já que o rompimento do contato com os colegas da equipe, atrelado ao cenário de incertezas foi fator motivador para a tomada destas decisões. Uma das entrevistadas relatou que a pandemia e o trabalho no ambiente doméstico a *preparou para o desligamento, tendo em vista que mostrou como era a vida longe do local de trabalho* (Grifo meu). Como a equipe de Serviço Social reflete uma parcela de empregados da Infraero, consideramos que esta realidade foi vivenciada por outros empregados, tornando a pandemia funcional à empresa, tendo em vista que incentivou desligamentos.

Já o relato da Assistente Social nº 7, demonstra a continuidade da postura da empresa no intuito de reduzir ao máximo o efetivo, através do Programa de Gerenciamento de Mudanças (PGM), que permaneceu após a pandemia, na modalidade remota.

Quando questionadas acerca da resistência dos empregados em relação às concessões, foi unanimidade que não houve um movimento de resistência organizado de forma coletiva, a nível nacional, sendo apontadas ações pontuais em suas localidades.

No começo eles tentaram se organizar, mas agora estão conformados, resignados (...) Vi pessoas querendo organizar a vida delas, ficou algo individual  
(Assistente Social nº 5)

Eles até manifestaram esse descontentamento, mas não conseguiram se mobilizar muito (...) Sempre foi muito colocado que era uma decisão de governo, não tinha o que fazer!  
(Assistente Social nº 4)

No início eu via muito empregado tentando dialogar com o sindicato, mas atualmente não vejo resistência, a empresa está jogando como individual (...) Não vejo mais essa militância, vejo alienação, as pessoas parecem que estão paralisadas, é uma jogada genial para quebrar o movimento coletivo, é perverso porque sabemos que é a lógica do capital.  
(Assistente Social nº 3)

Pelo relato das entrevistadas, podemos verificar a baixa mobilização dos empregados da Infraero, mediante o cenário de concessões dos aeroportos. A organização se deu de modo individual, onde cada um ficou preocupado apenas com seu próprio destino.

Antunes (2018), esclarece que a partir dos anos 1990 no Brasil, os sindicatos passam a ter uma nova “práxis”, tendo a negociação como instrumento de ação predominante, no lugar do confronto, passou-se a construir alternativas “propositivas”, sendo estas consideradas mais viáveis e realistas. Desse modo, consideramos que os empregados da Infraero e a equipe de Serviço Social entrevistada, não considerava o sindicato com

potencial para mudar a realidade do cenário das concessões. A ausência de um sindicato combativo implica na consciência de classe dos trabalhadores, que no caso da Infraero era quase inexistente, tendo em vista que todas as profissionais entrevistadas relataram o viés individualista que os empregados tratavam as demandas relacionadas às concessões dos aeroportos.

Quando questionadas acerca das demandas advindas da pandemia foi unanime por parte da equipe a percepção do aumento de afastamentos por conta do vírus, e de toda angústia vivenciada. Conforme demonstrado nos gráficos anteriores, praticamente toda equipe todas as entrevistadas foram contaminadas, e algumas relataram experiências bem dolorosas:

Foi um momento muito difícil, como se a gente tivesse em um túnel onde não se via a luz (...) Na época eu lembro que os profissionais diminuía, e com isso o trabalho aumentou(...) mas acho que essa pandemia serviu como uma preparação para a separação da empresa.  
(Assistente Social nº 8)

No começo ficou algo muito estranho, estávamos perdidos. A médica entrou na minha sala e falou que tínhamos que ficar em home office, em casa, fomos tentando nos adaptar (...) foi conturbado, a demanda vinha por telefone e era grande, muitos questionamentos do que vai acontecer comigo, muitos adoecimentos (...)  
Eu fui contaminada por uma amiga quando fui ajuda-la, em seguida contrai a doença e por morar só, ninguém cuidou de mim, aliás, nem souberam porque fiquei tão mal que nem tive condições de pedir ajuda. Digo que Deus cuidou de mim literalmente!  
(Assistente Social nº 6)

Minha sogra foi contaminada e em estado grave, sofrendo internação por mais de 3 meses, ainda hoje está com sequelas. Não fui responsável direta pelos cuidados dela, mas sofri impactos, já que ficava responsável pelos cuidados com minha família enquanto meu companheiro acompanhava com pernoites e visitas no hospital. (Assistente Social nº 2)

Os relatos comprovam que toda angustia e sofrimento decorrente da pandemia fizeram parte da realidade tanto da vida profissional, quanto da

vida particular das entrevistadas, tendo que lidar com o adoecimento de pessoas próximas ao mesmo tempo em que atendiam as demandas dos usuários contaminados.

No próximo e último bloco, traremos as respostas dos questionamentos acerca do home office e modo de organização do trabalho a partir desta modalidade.

### 3.4

#### **Mudanças no cotidiano profissional após a implementação do home office**

Abaixo seguem alguns relatos das entrevistadas acerca das mudanças no cotidiano profissional após a implementação do home office, modalidade alterada para teletrabalho a partir de janeiro de 2022.

Foi bem complicado, tive estresse, esgotamento, tive dificuldades de dividir meu horário de trabalho com o pessoal, tive muitas brigas em casa porque vi meu volume de trabalho aumentando e aqui em casa também (...) Cheguei a internar com esgotamento e fiquei uma semana na UTI (...) Acho que minha adaptação é um processo que ainda não está acabado, meu sogro adoeceu, tem uma demência e está morando aqui, afetou minha saúde mental, as mesmas dores que os empregados estavam passando na pandemia eu também estava, meu avô faleceu. (...) Acho que não sou mais a mesma profissional de antes com esse home office, tenho que parar, fazer comida, estender roupa (...)  
(Assistente Social nº 3)

No começo foi assustador, eu tinha que cuidar da casa, filho, acompanhar aula online (...) Tive crise de ansiedade, tive que procurar psiquiatra, voltei pra terapia, tive que tirar férias porque não estava aguentando tudo aquilo. No começo eu odiava o home office com todas as minhas forças, mas agora não penso mais em voltar pro presencial (risos)  
(Assistente Social nº 5)

Me adaptei super bem, acho que eu nasci para trabalhar em home office, meu desafio foi encerrar o expediente no horário. De 2021 pra cá já comecei a me policiar melhor.  
(Assistente Social nº 1)

Minha adaptação não foi difícil pela questão do conforto, o aumento do trabalho que causou um certo estresse (...) essa adaptação às questões domésticas consigo conciliar tranquilo.  
(Assistente Social nº 9)

No começo eu achei péssimo, porque eu me achava sem rotina, senti muita falta de não trabalhar mais com pessoas, demorei bastante a me adaptar  
(Assistente Social nº 4)

Os relatos demonstram opiniões divididas em relação ao trabalho em home office, tendo profissionais que amam e outras que odeiam tal modalidade. Para refletirmos acerca desta realidade precisamos levar algumas questões em consideração: Primeiramente temos que recordar que o perfil da equipe é predominantemente composto por mulheres solteiras, sem filhos e que moram só. Para estas o home office representou benefícios como, economia de tempo com deslocamento e conciliação do trabalho com tarefas domésticas de modo mais confortável, como ponto negativo foi apontado a falta de convívio com os colegas de trabalho, conforme relatado pela Assistente Social nº 4, que apesar de residir só, teve dificuldades em se adaptar ao trabalho na modalidade remota.

Já para as profissionais casadas e com filhos menores, ficou evidente nos relatos apresentados a sobrecarga vivenciada, fruto do trabalho no ambiente doméstico, das 03 (três) entrevistadas nesta condição, 02 (duas) relataram esgotamento mental, levando uma delas a internação. A sobrecarga e adoecimento destas mulheres pode ser compreendida através do debate de autoras feministas como *Flávia Biroli*, acerca das desigualdades de gênero e *Helena Hirata*, que disserta sobre o papel do cuidado, historicamente atribuído à mulher. Acerca do papel da mulher na divisão sexual do trabalho, Biroli (2017), esclarece:

Falar de divisão sexual do trabalho é tocar no que vem sendo definido, historicamente, como trabalho de mulher, competência de mulher, lugar de mulher. E, claro, nas consequências dessas classificações. As hierarquias de gênero, classe e raça não são explicáveis sem que se leve em conta esta divisão, que produz, ao mesmo tempo, identidades, vantagens e desvantagens. Muitas das percepções sobre quem somos no mundo, o que representamos para as pessoas próximas e o nosso papel na sociedade estão relacionados a divisão sexual do trabalho. Nela se definem, também, dificuldades, cotidianas que vão conformando trajetórias, possibilidades diferenciadas na vida de mulheres e homens. Trata-se de questão sensível, ainda porque confere a todas as mulheres uma posição semelhante (a elas são atribuídas tarefas de que os homens são liberados) e porque as distingue dos outros atores (elas são diferentemente marcadas e oneradas pela divisão de tarefas e responsabilidades segundo os recursos que “detêm” para driblar o tempo e energia que tais tarefas requerem). (Biroli, 2017, p. 21).

Em conformidade com a reflexão apresentada, consideramos que o problema não foi o trabalho em home office por si só, e sim os papéis assumidos pelas mulheres em virtude desta modalidade, voltados aos cuidados com o lar e com os filhos. Desse modo, na divisão sexual do trabalho, mulheres cuidam, e são afetadas em suas trajetórias, por estarem posicionadas como cuidadoras; cuidam em situações diversas, dependendo de sua posição de classe, em relações conformadas pelo racismo estrutural e institucional. (Biroli, 2017, p. 57-58).

No Brasil, a mercantilização do trabalho do cuidado, através de profissionais do *care*, como babás, cuidadoras de idosos e deficientes físicos, empregadas domésticas e diaristas, atribuiu este papel a mulheres negras e pardas. Além disso, as redes sociais (redes familiares e de vizinhança) são centrais na provisão do cuidado, sendo a família o lugar predominante do cuidado (Hirata, 2016, p.60).

O debate das autoras vai de encontro com a fala da Assistente Social nº 5, que considerou uma melhoria em sua rotina após o *retorno da sua diarista e a mudança de sua mãe para sua casa* (Grifo meu), após a flexibilização das medidas de isolamento.

Para finalizar as entrevistas, foi solicitado que as profissionais falassem livremente sobre sua visão crítica como assistente social em relação à empresa, os relatos foram bem diversificados variando entre elogios e sentimentos de gratidão, à tristeza, angústia e incerteza sobre o futuro

Nós não conseguimos mudar esse cenário, o que podemos fazer é acolher, mostrar também que nem tudo é empresa, também tem nossa saúde, o outro lado da vida. A gente não pode mudar mas a gente contribui, traz esperança, fé (...) Me sinto as vezes muito mal, me sinto triste por não fazer mais, tento me manter saudável, amo ser assistente social, gosto da Infraero, me sinto incapaz, limitada, sem pessoas, sem sistema (...) Fico triste porque entrei numa empresa estatal linda, que as pessoas falavam bem, mas agora se não tem mais o direito, eu vou informar o que? (...) Fico triste porque não é como dez anos atrás.

(Assistente Social nº 3)

Tenho muita gratidão à Infraero, vivi muita coisa boa lá (...) Consegui aprender muito, acho que tudo de negativo virou aprendizado, tive uma fase muito difícil, tive depressão, mas consegui superar. Hoje me sinto livre!

(Assistente Social nº 6)

Quando eu entrei muitos militares ficavam a frente das chefias, a maioria das chefias era da aeronáutica. A Infraero tinha esse resquício do militarismo (...) O Serviço Social era distorcido, mal interpretado, queriam que a gente manipulasse o empregado, a profissão em geral é mal vista né? (...) Eu precisei sair da Infraero para me sentir mais valorizada

(Assistente Social nº 5)



As falas das entrevistadas demonstram que os sentimentos vivenciados pelas mesmas são semelhantes às minhas expectativas iniciais com a empresa, que menciono na Introdução desta dissertação. As profissionais que optaram pelo desligamento tiveram sentimentos relacionados à gratidão e fim de um ciclo. Já para as profissionais que permaneceram vinculadas à Infraero, ainda que cedidas a outros órgãos, a insegurança acerca do futuro permanecerá, assim como ocorre comigo.

### **3.5. Reflexões acerca dos resultados da pesquisa**

A partir deste momento, traremos algumas reflexões acerca dos resultados encontrados com nossas entrevistadas. O primeiro ponto a ser observado trata-se do perfil da maioria das profissionais: Mulheres brancas, sem filhos, morando só e com curso de graduação concluído em universidades públicas, majoritariamente entre os anos 2000 e 2010. Precisamos compreender que tal realidade de vida tem forte impacto no significado que as concessões dos aeroportos e a pandemia tem para este grupo, pois trata-se de uma realidade de vida diferente de mulheres negras, mães solo e responsáveis pela manutenção da família.

Um segundo ponto de relevância, é a constatação de que as atividades desempenhadas pelo grupo de Assistentes Sociais da Infraero está condizente com as atividades desempenhadas pelo Serviço Social em empresas, de modo geral. Atividades voltadas ao monitoramento e desempenho do trabalhador, e conseqüentemente, à produtividade do mesmo, como: controle de absenteísmo, insubordinação, prevenção a acidentes, alcoolismo, dependência química, conflitos familiares e doenças de modo geral, assim como outras questões que comprometem a produtividade do trabalhador e o tornam um “mau exemplo” dentro da empresa, fizeram e ainda fazem parte do escopo de atuação profissional do Serviço Social em empresas (MOTA, 1985).

A área de Saúde e Segurança no Trabalho (SST), lotação da maioria das entrevistadas, é considerado pela literatura como um campo típico da atuação em empresas, visto que compreende a centralidade do trabalho na sociedade capitalista, entendendo o sujeito como protagonista desse processo e como ator para compreensão dos determinantes saúde/doença e suas relações com o trabalho (GUIDA, 2015). Pelas entrevistas constatamos a falta de ações preventivas entre as atividades desempenhadas, já que não houve menção a esta atribuição, corroborando a ideia que em maior parte do tempo a equipe está voltada ao trato de ações imediatistas.

A incompreensão acerca do fazer profissional, também não é uma realidade exclusiva do espaço estudado. Araújo (2015), menciona o artigo *“Reflexões sobre o posicionamento ideológico assumido por assistentes sociais do trabalho em empresa”* (FERNANDES et al, 1979) para constatar que o grupo de profissionais pesquisados, avalia que maior parte das empresas não está consciente da importância e função social do Serviço Social em empresas, assim, as contratações são motivadas por interesses paternalistas ou autoritários em relação aos funcionários. Esta incompreensão, que se perdura até os dias atuais prejudicam a respeitabilidade e confiabilidade da atuação profissional, gerando desconfiança na capacidade em assumir projetos de maior complexidade e ocasionando em práticas de “quebra-galho” ou acessórias, de acordo com Freire (1985).

Para a superação destas tendências, Freire (1985), menciona a importância da elaboração de um plano de trabalho bem elaborado, com definição das atribuições profissionais e objetivos vinculados a organização onde o profissional está inserido. A autora ressalta ainda a importância de elencar metodologia; previsão detalhada das etapas e metas; criação de indicadores para medir eficácia, entre outros. Acrescento à fala da autora, a necessidade de criação de um projeto de intervenção unificado do Serviço Social, semelhante ao PAS (Programa de Acompanhamento Sociocupacional), criado no ano de 2012, conforme explicitado no primeiro

capítulo, porém com maior interação entre as profissionais para análise dos resultados encontrados e propostas por parte da categoria com vistas a melhoria da qualidade de vida e saúde dos sujeitos atendidos, bem como a viabilização de seus direitos.

Pelo relato das entrevistadas e pela descrição das atividades desempenhadas, os projetos onde o Serviço Social esteve inserido com maior visibilidade contaram com a parceria da psicologia. Ao mesmo tempo, contraditoriamente, há o relato de entrevistadas que desenvolveram projetos de intervenção de modo solo em suas localidades. Fica o questionamento: Por que faltou a interação destas profissionais visando compartilhar suas ideias e criar ações de cunho institucional? Seria o “desprestígio” da profissão relatado por uma das entrevistadas? Ou talvez o volume de demandas que não permitia o espaço à reflexão? Tivemos relatos de profissionais que criaram projetos de grande relevância, conseguindo até mesmo modificar aspectos culturais do ambiente onde estavam inseridos, provando a competência da categoria em ter um olhar ampliado sob a realidade e capacidade de gerir intervenções educativas contra preconceitos “enraizados” conforme relato de uma das entrevistadas.

Em relação às questões voltadas às concessões dos aeroportos ficou claro que não houve resistência por parte dos trabalhadores da Infraero a este movimento. As entrevistadas foram unânimes em relatar que *“todos pensavam apenas em si”* e as demandas advindas deste cenário eram basicamente de empregados que buscavam soluções para suas vidas, de modo individual, já que após um certo tempo, o conformismo foi generalizado e nem os empregados, nem as entrevistadas tinham esperança de mudanças. O modo como o processo foi conduzido, através do Programa de Gerenciamento de Mudanças (PGM), tem grande relevância nesse cenário, já que a Psicologização da Questão Social<sup>33</sup> foi extremamente utilizada no intuito de

---

<sup>33</sup> Segundo Guerra (2014) a psicologização da questão social redireciona a solução da expressão “questão social” ao seu portador, culpabilizando e responsabilizando o mesmo, através da operacionalização de medidas instrumentais com a finalidade de controle da sociedade.

disponibilizar profissionais do Serviço Social e Psicologia para “auxiliar” os empregados no processo de tomada de decisões, deixando-se claro a todo momento que um caminho deveria ser seguido, já que não havia como mudar a realidade.

Em relação à pandemia do Covid-19, constatamos pelas respostas das entrevistadas, que não houve aumento ou grandes modificações na demanda, o atendimento aos empregados contaminados ocorria conforme eles precisavam entrar em Auxílio Doença, pois não foi desenvolvida nenhuma ação corporativa voltada ao atendimento desse público. Os relatos nos levam a compreender que a grande modificação se deu em virtude da implementação do home office, já que os atendimentos tornaram-se remotos, o atendimento fora do horário do expediente também tornou-se frequente, sobretudo no início da pandemia. Um fator relevante decorrente da pandemia, foram o grande número de desligamentos e cessões na equipe de Serviço Social, e a redução do número de profissionais foi mencionada pelo grupo como fator mais relevante para o aumento da demanda do que a pandemia em si. Compartilhamos a fala de Antunes (2020), mencionando que “*A pandemia foi apenas a ponta do Iceberg*”, em um contexto onde tanto o grupo entrevistado, quanto todo conjunto da classe trabalhadora encontrava-se sob intensa precarização e degradação de direitos.

Os relatos das entrevistas demonstram que a equipe compartilhou as mesmas dores de grande parte da classe trabalhadora brasileira: Vivenciar a própria contaminação e de seus familiares e o luto pela perda de entes queridos, em um cenário de crise econômica, insegurança em relação ao futuro e aos seus vínculos empregatícios.

Para finalizar, traremos considerações acerca dos relatos referentes ao home office: Foi unânime entre as entrevistadas a dificuldade na organização do tempo e no encerramento do expediente no horário correto, a maioria relatou ultrapassar o expediente frequentemente, sobretudo no início e trabalhar durante todo o dia. Um segundo ponto importante é a gritante desigualdade de gênero, que culturalmente sobrecarrega as mulheres/mães,

atribuindo às mesmas a responsabilidade de maneira solitária aos cuidados com filhos menores. Conforme relatado inicialmente, neste grupo não haviam mães solo, porém ainda assim os relatos de exaustão mental e adoecimento vieram de mulheres com filhos menores, que mencionaram a dificuldade de conciliar home office, tarefas domésticas e cuidados com os filhos.

Fica o questionamento de como superar estas tendências em um sociedade que normalizou a modalidade remota, sendo preferência entre os trabalhadores em detrimento das atividades presenciais, em virtude da “liberdade” que a mesma proporciona? Como superar o individualismo e a falta de consciência de classe que esta modalidade pode ocasionar?

#### 4. Considerações finais

Os elementos expostos nesta dissertação traduzem a realidade vivenciada por um grupo composto por empregadas ativas e desligadas da empresa Infraero, estatal, que após expressivo período de crescimento, vivencia intenso desmonte e desmobilização de quase totalidade de seu corpo funcional.

Esta obra foi iniciada mencionando as expectativas que obtive quando ingressei na empresa, e após a finalização de minha pesquisa constatei que as profissionais entrevistadas também compartilhavam inicialmente dos mesmos sentimentos de conquista de estabilidade, porém as circunstâncias transformaram estes sentimentos em tristeza e falta de esperança, diante de uma realidade “imutável”, “irreversível”, conforme os relatos coletados.

A precarização das condições de trabalho vivenciada pelas entrevistadas pode ser considerado como ponto de partida para um viés conclusivo. É comum encontrarmos produções acadêmicas com relatos de vínculos precarizados no Serviço Social, porém em uma empresa estatal, com uma equipe admitida através de concurso público, inicialmente não conseguimos compreender um cenário de precarização. Porém quando verificamos que este grupo está com “os dias contados” na equipe, aguardando a liberação para um outro órgão ou até mesmo seu desligamento definitivo compreendemos a fragilidade que se encontram. Não é apenas a possibilidade da perda do posto de trabalho que traduz um vínculo precarizado, mas também a incerteza, que gera a impossibilidade de implementar de projetos, gerando um cotidiano de desânimo fruto da falta de perspectiva de futuro.

Para elucidarmos maiores reflexões sobre a temática, trago três desafios: 1) A importância da categoria profissional se apoderar de seu papel enquanto educadores políticos: Compreendemos que este papel vai na contramão das requisições institucionais, porém deixar claro para os sujeitos atendidos que o caminho para efetivas mudanças está nas decisões políticas

que tomamos, ao invés de colaborar com falas de conformismo acerca da situação já representa um avanço, como uma “semente que é plantada”. 2) O desafio de mostrarmos à instituição o nosso papel, ao invés de sermos guiados por ela. Alguns colegas relataram êxito nos projetos de intervenção que elaboraram, e o caminho está na sistematização das ações e comprovação de sua importância. 3) Por último, coloco o desafio de continuarmos em união, enquanto categoria que luta pelos direitos da população atendida, compreendendo que fazemos parte dela, enquanto classe trabalhadora. É preciso manter ativo o diálogo com os órgãos representativos da categoria e utilizarmos a tecnologia como instrumento que visa estreitar os laços, e não distanciá-los.

Ressalto a importância do cuidado com a saúde mental neste contexto, tendo em vista que a pesquisa reforçou a existência das desigualdades de gênero existentes, que impactam a saúde mental das mulheres.

O trabalho remoto, que também foi denominado nesta dissertação como trabalho em *home office* ou teletrabalho, traz inúmeras particularidades para reflexão, para além das desigualdades de gênero precisamos discutir as condições materiais que as empresas fornecem para sua viabilização, no caso da Infraero o subsídio é de R\$:70,00 mensais, valor muito aquém do necessário para suprir gastos com internet, luz, mobiliário e equipamentos de tecnologia adequados; Além disso, é importante enfatizar a luta pelo direito à desconexão, já que conforme relatado pelas entrevistadas o desafio foi *encerrar o expediente no horário certo*.

Ao atrelarmos as longas jornadas do trabalho remoto ao fato das mulheres terem que conciliarem tal jornada com as tarefas domésticas e cuidados com os filhos, verificamos que a liberdade proporcionada pelo trabalho remoto é uma liberdade para termos mais tempo para trabalhar, seja na esfera produtiva, ou na esfera reprodutiva do lar.

A Campanha da gestão CFESS-CRESS da gestão 2020-2023, denominada “*Nós, Mulheres Assistentes Sociais de Luta*”<sup>34</sup> tem como um dos objetivos: Valorizar o trabalho das assistentes sociais e denunciar as formas de exploração, dessa maneira é de suma importância reconhecer o adoecimento mental causado pela modalidade “*full time*” que o trabalho em *home office* proporciona a muitas mulheres e lutar para que esta realidade não seja naturalizada por nós.

A pandemia, particularmente, não me trouxe perdas de entes queridos porém gerou fortes impactos em minha saúde mental, onde vivenciei períodos depressivos, de ansiedade e adquiri um problema dermatológico, fruto do isolamento. Os anos entre 2020 e 2022, que havia me programado para curso do Mestrado foram bem diferentes das minhas expectativas iniciais, e assim como na fala das colegas, foi bastante doloroso escrever sobre a atuação das Assistentes Sociais na Infraero, enquanto ocorria ao mesmo tempo o desmonte da empresa e da equipe.

Finalizo este trabalho com algumas curiosidades acerca do meu destino e das colegas entrevistadas: No momento das entrevistas (junho/2022) haviam 04 (quatro) das entrevistadas na equipe de Serviço Social, porém na finalização do trabalho (agosto/2022), só há (01) uma. Algumas semanas após a finalização das entrevistas fui surpreendida com minha própria cessão, publicada no Diário Oficial da União, para um órgão também ligado à aviação civil.

Mesmo que o sentimento seja de finalização de um ciclo, é preciso termos consciência do nosso papel profissional, portanto estou consciente que este trabalho não trará reflexões unicamente para a equipe de Serviço Social da Infraero, e sim para toda categoria que vivencia realidades de corte de direitos, precarização e instabilidades, típicos de diversos tipos de vínculos trabalhistas da sociedade capitalista, e na contemporaneidade agravados pelo trabalho remot

---

<sup>34</sup> O conteúdo da campanha está disponível no seguinte endereço: <https://mulheresassistentessociais.com.br/> Acesso em 12/09/2022



## 5- Referências bibliográficas

ABILIO, L. C.; AMORIM, H.; GROHMANN, R. Uberização e plataformação do trabalho no Brasil: conceitos, processos e formas. *Sociologias*, [S. l.], v. 23, n. 57, p. 26–56, 2021. DOI: 10.1590/15174522-116484. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/sociologias/article/view/116484>. Acesso em: 1 set. 2022

ALENCAR, M.M.T. As políticas públicas de emprego e renda no Brasil: do “nacional-desenvolvimentismo” ao nacional-empresariado. In: BEHRING, Elaine Rossetti e ALMEIDA, Maria Helena Tenório de. (Orgs.). *Trabalho e Seguridade Social: percursos e dilemas*. São Paulo: Cortez; Rio de Janeiro: FSS/UERJ. 2010. p.117-137.

AMARAL, Ângela e CESAR, Mônica. O trabalho do assistente social nas empresas capitalistas. In: CFESS. ABEPSS. (Org.). *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais*. Brasília, DF, 2009

ANTUNES, Ricardo. *Trabalho e precarização numa ordem neoliberal*, 2000.

Disponível em:

<http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20101010021549/3antunes.pdf>

\_\_\_\_\_, Ricardo; ALVES, Giovanni. As mudanças no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. *Educação & Sociedade*, v. 25, p. 335-351, 2004

\_\_\_\_\_, Ricardo. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. Boitempo editorial, 2015.

\_\_\_\_\_, Ricardo. A sociedade da terceirização total. *Revista da ABET*, v. 14, n. 1, p. 6-12, 2015.

\_\_\_\_\_, Ricardo; PRAUN, Luci. A sociedade dos adoecimentos no trabalho. *Serviço Social & Sociedade*, p. 407-427, 2015.

<http://www.scielo.br/pdf/sssoc/n123/0101-6628-sssoc-123-0407.pdf>

\_\_\_\_\_, Ricardo; DRUCK, Graça. A terceirização sem limites: a precarização do trabalho como regra. *O Social em Questão*, v. 18, n. 34, p. 19-40, 2015.

[http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/media/OSQ\\_34\\_1\\_Antunes\\_Druck.pdf](http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/media/OSQ_34_1_Antunes_Druck.pdf)

\_\_\_\_\_, Ricardo. O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviço na era digital. Boitempo editorial, 2018.

\_\_\_\_\_. Riqueza e miséria do trabalho no Brasil IV: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida. São Paulo: Boitempo, 2019.

\_\_\_\_\_, Ricardo. Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado. Boitempo Editorial, 2020.

ARAÚJO, Fábio C. O Serviço Social em empresas: formulações acerca de um espaço de atuação profissional. In: O Serviço Social em empresas para além da crítica, Rio de Janeiro, p. 17-14, 2015.

ARANTES, E.; Netto, O.; Silva, J. (2019) Perdendo Altitude: Ascensão e Declínio da INFRAERO, in Administração, Empreendedorismo e Inovação, Vol. 6; Cap. 12, pp. 146-165, Eds: Dallamuta, J.; Oliveira, L.; Holzmann, H., Brasila, Brasil, Ponta Grossa, Atena Editora, ISBN: 978-85-7247- 775-8. DOI: 10.22533/at.ed.758191111

BIROLI, Flávia. Gênero e desigualdades: limites da democracia no Brasil. Boitempo Editorial, 2018.

\_\_\_\_\_, Divisão sexual do trabalho e democracia. Dados, v. 59, p. 719-754, 2016.

BOITO Jr, Armando; Galvão, Andréa (Orgs). Política e classes sociais no Brasil nos anos 2000. São Paulo: Ed. Alameda, 2012. 429p

BOSHETTI, I. e Behring, E.R. Assistência Social na Pandemia da Covid 19: Proteção para quem? Serviço Social & Sociedade, São Paulo, n. 140, p. 66-83, jan./abr. 2021. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/ssoc/a/Wbf86mT4vwX6HvnSyRy3kkD/?format=pdf&lang=pt>

BOTÃO GOMES. Márcia Regina. NUNES, Rogéria Nilza. A relevância do trabalho dos assistentes sociais no enfrentamento à pandemia da COVID-19 In: Para Além da Quarentena: Reflexões sobre crise e pandemia. Páginas 250-258. <https://morula.com.br/produto/para-alem-da-quarentena-reflexoes-sobre-crise-epandemia/>

BOTÃO, Márcia. Serviço Social e consultoria empresarial. Rio de Janeiro: Gamma, 2020.

CASTELO, Rodrigo; RIBEIRO, Vinicius; ROCAMORA, Guilherme de. Capitalismo dependente e as origens da “questão social” no Rio de Janeiro. Serviço Social &

Sociedade, São Paulo, n. 37, p. 15-34, jan./abr. 2020. Disponível em:  
<https://www.scielo.br/pdf/sssoc/n137/0101-6628-sssoc-137-0015.pdf>

CALIL, G.G. A negação da pandemia: Reflexões sobre a estratégia bolsonarista. Serviço Social & Sociedade, São Paulo, n. 140, p. 30-47, jan./abr. 2021. Disponível em:  
<https://www.scielo.br/j/sssoc/a/ZPF6DGX5n4xhfJNTypm87qS/abstract/?lang=pt>

DA COSTA, Frederico Lustosa; MIANO, Vítor Yoshihara. Estatização e desestatização no Brasil: O papel das empresas estatais nos ciclos da intervenção governamental no domínio econômico. Revista de Gestión Pública. Janeiro-Junho 2013. Volume II. Número 1.

DEJOURS, C. A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. 5. Ed. São Paulo: Cortez, 1998

\_\_\_\_\_. O trabalho como enigma. In: LANCMAN, S; SZNELWAR, L. (Orgs) Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. Rio de Janeiro: Paralelo 15; Fiocruz, 2004.

DIAS, Edmundo Fernandes. “Reestruturação produtiva”: forma atual da luta de classes. Revista Outubro, Campinas, n. 1, p. 45-52, 1998. Disponível em:  
<http://outubrorevista.com.br/reestruturacao-produtiva-forma-atual-da-luta-de-classes>

FEITAL, Clayton Varela; DE OLIVEIRA, Thamiris Aparecida Barroso. Os impactos positivos e negativos do microempreendedor individual na visão do trabalhador autônomo no município de Ervália. Caderno Científico UNIFAGOC de Graduação e Pós-Graduação, v. 4, n. 2, 2020.

FERNANDES, Florestan A revolução burguesa no Brasil: ensaio de interpretação sociológica. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1975.

FONTES, Virgínia. Capitalismo em tempos de uberização: do emprego ao trabalho. Marx e o Marxismo, Niterói, v.5, n.8, p. 45-67, jan./jun. 2017. Disponível em: <http://www.niepmarx.blog.br/revistadoniep/index.php/MM/article/view/220>.

FORTI, V.; GUERRA, Y. Na prática a teoria é outra? In: \_\_\_\_\_ (Orgs.). Serviço Social: temas, textos e contextos: coletânea nova de Serviço Social. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010

FREIRE, L.M. A especificidade do Serviço Social na legislação, em normas, planejamento e programas de empresa. Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo, n.18, p. 20-50, 1985

\_\_\_\_\_. O Serviço Social na reestruturação produtiva: espaços, programas e trabalho profissional. São Paulo: Cortez, 2003.

GUERRA, Y. O projeto profissional crítico: estratégia de enfrentamento das condições contemporâneas da prática profissional. Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo, n. 91, p. 5-35, 2007.

GUIDA, Hilka F.S. O campo da saúde do trabalhador e a atuação do assistente social. In: O Serviço Social em empresas para além da crítica, Rio de Janeiro, p. 63-79, 2015

GRANEMANN, Sara. Crise econômica e a Covid-19: rebatimentos na vida (e morte) da classe trabalhadora brasileira. Trabalho, Educação e Saúde, v. 19, 2021

GENTILI, P.; FRIGOTTO, G. (Orgs). A cidadania negada: Políticas de exclusão na educação e no trabalho. São Paulo: Cortez, 2001

HIRATA, Helena. O trabalho de cuidado. Sur Rev Int Direitos Human, v. 13, p. 53-64, 2016.

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

\_\_\_\_\_. O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional. 8.ed. São Paulo: Cortez, 2005.

\_\_\_\_\_. Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social. 2.ed. São Paulo: Cortez, 2008

\_\_\_\_\_. O Brasil das desigualdades: “questão social”, trabalho e relações sociais. SER social, Brasília, v.15, n. 33, p. 261-384, jul. / dez. 2013 .

LINHART, Daniele. A uberização do trabalho não é inevitável. Le Monde Diplomatique. <https://www.esquerda.net/dossier/uberizacao-do-trabalho-nao-e-inevitavel/51859>

MOTA, A, E. O feitiço da ajuda: as determinações do serviço social na empresa. São Paulo: Cortez, 1985

\_\_\_\_\_. Do operário padrão ao operário-patrão. Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo, n.46, p.57-67,1994.

\_\_\_\_\_. (Org.) A nova fábrica de consensos: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho, e as demandas ao Serviço Social. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2000.

\_\_\_\_\_. Crise contemporânea e as transformações na produção capitalista. In: CFESS. ABEPSS. (Org.). Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília, DF, 2009.

MULLER, Dalila. O despertar do turismo no Brasil: A década de 1970. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5018492>.

MARX, K. Para a crítica da economia política. São Paulo: Abril Cultural, 1982.

\_\_\_\_\_. A consciência revolucionária da história. In: MARX, K.; ENGELS, F. História. Organização de Florestan Fernandes. São Paulo: Ática, 1983. (Grandes Cientistas Sociais, n.36). \_\_\_\_\_. O capital: a lei geral da acumulação capitalista. São Paulo: Abril Cultural, 1984. l.1, t.2.

NETTO. José Paulo. Capitalismo monopolista e Serviço Social. 2.ed. São Paulo: Cortez, 1996a.. 2.ed. São Paulo: Cortez, 1996a.

\_\_\_\_\_. Transformações societárias e Serviço Social – notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. Serviço Social & Sociedade, São Paulo, ano 17, n.50, p.87-132, abr. 1

\_\_\_\_\_Desigualdade, pobreza e serviço social. Revista Em Pauta: teoria social e realidade contemporânea, n. 19, p. 135-170, 2007.

\_\_\_\_\_. Crise do capital e consequências societárias. Serviço Social e Sociedade, nº 111. São Paulo: Cortez, 2012. <https://www.scielo.br/pdf/ssoc/n111/a02.pdf>

\_\_\_\_\_Pequena história da ditadura brasileira (1964-1985). Cortez Editora, 2016.

OLIVEIRA, Andrea G; BARJA, Juliane F. A importância da interdisciplinaridade na atuação em saúde mental em empresa. In: O Serviço Social em empresas para além da crítica, Rio de Janeiro, p. 97-115.

OLIVEIRA, Giuliano; VASQUEZ, Daniel. Florestan Fernandes e Capitalismo Dependente: Elementos para a interpretação do Brasil. OIKOS | Rio de Janeiro | Volume 9, nº 1 • 2010 | ISSN 1808-0235 | [www.revistaioikos.org](http://www.revistaioikos.org) | p. 137-160

RAICHELIS, Raquel; ARREGUIA, Carola C. O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. Serviço Social & Sociedade, São Paulo, n. 140, p. 134-152, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ssoc/n140/0101-6628-ssoc-140-0134.pdf>

QUIJANO, Aníbal. Colonialidade do poder, eurocentrismo e América Latina. A colonialidade do saber: eurocentrismo e ciências sociais. Perspectivas latino-americanas. Buenos Aires: CLACSO, v. 233, 2005.

ROSSO, Sadi Dal. O ardil da flexibilidade: os trabalhadores e a teoria do valor. São Paulo: Boitempo, 2017. (Apresentação: Flexibilidade, tempos e horários, p. 9-17; Conclusão: A flexibilidade de horários no capitalismo, p. 265-275).

SÁ, Tereza. Precariedade e trabalho: Consequências sociais. 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.4000/configuracoes.203>

STAMPA, Inez; LOLE, Ana. Trabalho e precarização social no capitalismo contemporâneo: dilemas e resistência do movimento organizado de trabalhadores. Revista de Políticas Públicas, São Luís/MA, v. 22, n. esp., p. 277-303, 2018. Disponível em: <http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/rppublica/article/view/9785>

TEJADAS, S.S. e JUNQUEIRA, M.R. Serviço Social e pandemia: Desafios e perspectivas para atuação no sócio-jurídico. Serviço Social & Sociedade, São Paulo, n. 140, p. 101-117, jan./abr. 2021.

YAZBEK, M. C. Fundamentos históricos e teórico-metodológicos do Serviço Social brasileiro na contemporaneidade. In: CFESS. ABEPSS. (Org.). Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília, DF, 2009. D

## Sites visitados

<https://www4.infraero.gov.br/>

<https://www.gov.br/anac/pt-br>

<https://sina.org.br/>

<https://www.migalhas.com.br/depeso/282262/o-programa-de-parceria-de-investimentos--ppi--e-as-57-privatizacoes-do-governo-federal>

[https://brasil.elpais.com/brasil/2017/08/26/economia/1503758227\\_512966.html](https://brasil.elpais.com/brasil/2017/08/26/economia/1503758227_512966.html)

<https://exame.com/brasil/aeroportos-brasileiros-registram-queda-de-90-em-voos-durante-a-pandemia/>

<https://www.gazetadopovo.com.br/opinioao/editoriais/o-sucesso-do-leilao-dos-aeroportos-c9jnfwpk5550mb68ovhlow0ct/>

<https://www.camara.leg.br/noticias/93692-os-presidentes-da-ditadura-militar>

<https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-357-de-2-de-setembro-de-2019-214303662>

<https://www.ibge.gov.br/>

<https://www.cfess.org.br/>

## **Anexo**

### **Roteiro de entrevistas às Assistentes Sociais da Infraero**

#### **Questionário**

- 1) Nome
- 2) Gênero
- 3) Raça
- 4) Ano e local e ano de formação
- 5) Formações complementares
- 6) Ano de admissão na Infraero
- 7) Situação no momento da entrevista
- 8) Composição familiar
- 9) Possui filhos? Em caso positivo qual idade?
- 10) Considera-se responsável pelos cuidados de algum ente querido?
- 11) Foi contaminada por Covid-19?

#### **Entrevista aberta**

##### **Trabalho**

Como é o seu trabalho na Infraero?

Você tem Projeto profissional de intervenção?

Você participa de outros projetos institucionais? Quais?

Quais são os principais sujeitos atendidos pelo Serviço Social?

Quais são as principais demandas dos usuários?

Quais são as principais requisições institucionais par ao Serviço Social?

Com o processo de concessões instaurado na empresa, ocorreram mudanças para o Serviço Social e usuários?

Como os trabalhadores de um modo geral tem resistido/organizado a esse movimento de concessões?

##### **Aspectos subjetivos:**

· Como você se sente em relação à situação atual da Empresa, nesse cenário de incertezas causados pelas privatizações?



Contexto de pandemia do COVID-19?

- Como se ficou volume de trabalho?
- As demandas foram modificadas? Se sim como?
- Como tem se organizado o seu trabalho no home office?
- Como foi a sua adaptação nesse modelo de home office?