

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
FACULDADE DE MEDICINA
PROGRAMA DE RESIDENCIA MULTIPROFISSIONAL
ATENÇÃO AO PACIENTE EM ESTADO CRÍTICO**

**A INTERVENÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL COM TRABALHADORES DE ENTREGA
POR APLICATIVOS ATENDIDOS NO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE
UBERLÂNDIA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA**

**KELLY NAMI FUJISAWA
ORIENTADOR: PROF. DR. FLANDER DE ALMEIDA CALIXTO**

UBERLÂNDIA – MG

2023

KELLY NAMI FUJISAWA

**A INTERVENÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL COM TRABALHADORES DE ENTREGA
POR APLICATIVOS ATENDIDOS NO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE
UBERLÂNDIA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Trabalho de Conclusão de Residência apresentado ao Programa de Residência em Área Profissional da Saúde (uni e multiprofissional) da área de concentração Atenção ao Paciente em Estado Crítico – da Universidade Federal de Uberlândia. Como exigência parcial, para obtenção de título de especialista em Serviço Social. Sob a orientação do Prof. Dr. Flander de Almeida Calixto.

UBERLÂNDIA – MG

2023

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	6
A PERSPECTIVA DO SERVIÇO SOCIAL ACERCA DO TRABALHO	7
CONTEXTO DE ATENDIMENTOS DE VÍTIMAS DE ACIDENTES MOTOCICLÍSTICOS NO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE UBERLÂNDIA	11
O/A ASSISTENTE SOCIAL FRENTE À DEMANDA DE TRABALHADORES SEM DIREITOS TRABALHISTAS	14
CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
REFERÊNCIAS.....	21

RESUMO

A presente pesquisa, na forma de relato de experiência, busca refletir e identificar as possíveis intervenções do/a assistente social aos usuários, trabalhadores de entrega por aplicativos, vítimas de acidente motociclísticos, durante o período de atuação na residência multiprofissional, da área de Atenção ao Paciente em Estado Crítico, parte do Programa de Residência em Área Profissional da Saúde da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Uberlândia (PRAPS-FAMED-UFU). A fundamentação metodológica da presente pesquisa qualitativa é o materialismo histórico dialético, o qual permite uma análise crítica da realidade social. Para seu desenvolvimento foi realizado estudo bibliográfico em diário de campo, livros, documentos eletrônicos, artigos e legislações que abarcaram o referido objeto de estudo. Portanto, este trabalho tem como objetivo geral: identificar as possíveis intervenções do Serviço Social com os usuários, trabalhadores de entrega por aplicativos, atendidos no HC-UFU no período de atuação na residência multiprofissional da autora, concomitante à pandemia da COVID-19. Além dos objetivos específicos como o de indicar dados da atual conjuntura sobre acidentes motociclísticos, demonstrar a perspectiva do/a Assistente Social frente ao trabalho e à demanda de trabalhadores sem proteção social e por fim, apontar possíveis encaminhamentos e orientações para efetivação de direitos sociais dos trabalhadores de entrega por aplicativos, além de refletir criticamente sobre eles.

Palavras-chave: Serviço Social; Trabalho; Covid-19; Proteção Social

ABSTRACT

The present research, in the form of an experience report, seeks to reflect and identify the possible interventions of the social worker to users, delivery workers by applications, victims of motorcycle accidents, during the period of performance in the multiprofessional residency, in the area of Attention to the Patient in Critical Condition, part of the Residency Program in the Professional Area of Health of the Faculty of Medicine of the Federal University of Uberlândia (PRAPS-FAMED-UFU). The methodological foundation of this qualitative research is dialectical historical materialism, which allows a critical analysis of social reality. For its development, a bibliographical study was carried out in a field diary, books, electronic documents, articles and legislation that covered the referred object of study. Therefore, this work has the general objective: to identify the possible interventions of Social Work with users, delivery workers by applications, assisted at HC-UFU during the period of work in the author's multiprofessional residency, concomitant with the COVID-19 pandemic. In addition to the specific objectives such as indicating data on the current situation on motorcycle accidents, demonstrating the perspective of the Social Worker in relation to the work and demands of workers without social protection and, finally, pointing out possible referrals and guidelines for the realization of the social rights of delivery workers by apps, in addition to critically reflecting on them.

Keywords: Social Work; Work; Covid-19; Social Protection

INTRODUÇÃO

Em formato de relato de experiência, este trabalho foi elaborado durante o período de atuação da autora, assistente social, residente, que compôs a equipe multiprofissional da área de Atenção ao Paciente em Estado Crítico parte do Programa de Residência em Área Profissional da Saúde da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Uberlândia (PRAPS-FAMED-UFU) no período de março do ano de 2021 e fevereiro de 2023.

Instituída pelo Programa Nacional de Inclusão de Jovens (ProJovem), por meio da Lei Federal nº 11.129, de 30 de julho de 2005, a Residência Multiprofissional em Área Profissional da Saúde é definida como modalidade de ensino em pós-graduação lato sensu, voltada às categorias profissionais que compõe a área de saúde e possui foco principal na educação em serviço. (BRASIL, 2005)

A presente pesquisa busca refletir e identificar as possíveis intervenções do/a assistente social junto aos trabalhadores de entrega por aplicativos, que foram vítimas de acidente motociclísticos atendidos no Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia durante o período de atuação da residente e autora. Além disso, aponta também os desafios que o/a profissional enfrenta no cotidiano para viabilizar os direitos pertinentes em meio a um cenário de precarização do trabalho e desproteção social.

O Serviço Social é uma profissão que possui identidade histórica, pois de acordo com Martinelli (2011), fundamenta-se na própria realidade social e sua matéria-prima de trabalho são as múltiplas expressões da questão social. Portanto, a intervenção desse profissional enfrenta a necessidade de renovação e mudança, como resultado das transformações que ocorrem nas relações sociais. Por esse motivo também, com as constantes transformações no mundo do trabalho, é essencial compreender como isso reflete nos atendimentos do seu cotidiano profissional, mais precisamente na viabilização de direitos sociais dos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

A fundamentação metodológica da presente pesquisa qualitativa é o materialismo histórico dialético, o qual permite uma análise crítica da realidade social. Para o seu desenvolvimento será utilizado dados quantitativos, disponibilizados pelo Serviço de Estatística da Unidade de Gestão da Informação Assistencial - UGIA, por

meio de e-mail. Por fim, será realizado estudo bibliográfico em diário de campo, livros, documentos eletrônico, artigos e legislações.

A literatura básica de referência foram os documentos do Conselho Federal de Serviço Social – CFESS, principalmente, os Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde (2010), e ainda, a publicação Residência em Saúde e Serviço Social: subsídios para reflexão (2017). Para a análise sobre as condições de trabalho foram utilizadas obras do autor e pesquisador do tema o professor Ricardo Antunes (1999, 2009, 2013, 2019 e 2020). Dessa forma, foi possível embasar teoricamente as experiências vivenciadas durante os atendimentos do Serviço Social aos trabalhadores de entrega por meio de aplicativos, que foram vítimas de acidentes motociclísticos, atendidos no HC-UFU.

A PERSPECTIVA DO SERVIÇO SOCIAL ACERCA DO TRABALHO

A partir da VIII Conferência Nacional de Saúde, realizada em Brasília no ano de 1986, as condições de trabalho, definem entre outras, o conceito mais abrangente de saúde, assim delimitado pelo seu relatório final:

Em seu sentido mais abrangente, a saúde é a resultante das condições de alimentação, habitação, educação, renda, meio-ambiente, trabalho, transporte, emprego, lazer, liberdade acesso e posse da terra e acesso a serviços de saúde. É, assim, antes de tudo, o resultado das formas de organização social da produção, as quais podem gerar grandes desigualdades nos níveis de vida. (VIII CONFERÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE, 1986, p. 04)

Ainda nessa análise, de acordo com os Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde, conhecer as condições de vida e trabalho dos usuários, bem como os determinantes sociais que interferem no processo saúde-doença, consiste em uma atuação competente e crítica do afazer profissional na área da saúde.

Portanto, o trabalho, ou a falta dele, é um dos recortes essenciais para conhecer a realidade social do usuário atendido pelo Serviço Social. Dessa forma, a

discussão e análise da profissão acerca do tema é bastante profunda, pois, historicamente, a partir do Movimento de Reconceituação do Serviço Social, a profissão assume o compromisso em defesa da classe trabalhadora e é preconizado em um dos seus princípios do Código de Ética do/da Assistente Social: “Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis, sociais e políticos das classes trabalhadoras”. (CFESS, 1993)

Sendo assim, cabe uma breve reflexão sobre a perspectiva do trabalho a luz da teoria social crítica que abarca hegemonicamente a profissão e embasa a dimensão teórico-metodológica¹ da atuação do/da Assistente Social.

Para Marx (2013, p. 188) o trabalho primeiramente é considerado como um ato primitivo, uma ação humana que busca suprir suas necessidades básicas através da transformação da matéria-prima (natureza). Além disso, durante o processo de transformação da matéria, o próprio homem é modificado. O autor acrescenta ainda que, o que nos distingue dos animais é essencialmente a capacidade de conceber previamente o trabalho que realizamos, a fim de manter a nossa sobrevivência e acima de tudo nos constituir socialmente. Logo, o trabalho é considerado pelo autor como categoria fundante do ser social e chega a caracterizar os indivíduos, no que se refere ao desenvolvimento de habilidades e a capacidade de concretizar a criatividade. Sendo assim, o trabalho seria ontológico, inerente ao ser humano.

Por outro lado, Marx (*apud* ANTUNES, 2009, p. 232) aponta também o trabalho a partir do momento que o sistema capitalista, em que a força de trabalho é utilizada como mercadoria. Tornando-se assalariado, alienado e fetichizado. Nesse sentido, aquilo que caracterizava como uma condição de existência social, acaba se tornando um meio de subsistência, cuja principal finalidade é criar novas mercadorias e produzir valor.

Dessa forma, ao longo do capitalismo e suas crises cíclicas, o trabalho foi transformado e tornou-se mais complexo. Entre outras consequências, quantitativo de trabalhadores da área de serviços começa a crescer. Caracterizado como uma forma de trabalho imaterial, em que ao contrário do trabalho material que possui a concepção

1 Iamamoto (2004, p. 52) destaca três importantes dimensões da atuação profissional: a dimensão técnico-operativa, a dimensão ético-política e a dimensão teórico-metodológica. A última permitiria a descoberta de novos caminhos para o exercício profissional.

produção ou fabricação de produtos físicos, o trabalho imaterial é caracterizado pelo uso e pela finalidade, por exemplo, de produzir recursos intelectuais e não palpáveis. (ANTUNES, 2020)

Em consequência disso, Yazbek, destaca que o Serviço Social brasileiro, atualmente, enfrenta no seu cotidiano profissional diferentes demandas sociais referentes:

[...] a precarização, a insegurança e a vulnerabilidade do trabalho e das condições de vida dos trabalhadores que perdem suas proteções e enfrentam problemas como o desemprego, o crescimento do trabalho informal (hoje mais da metade da força de trabalho do país) e das formas de trabalho precarizado e sem proteção social. (YAZBEK, 2009)

Por esse motivo, Raichelis (2013), aponta que as políticas de proteção social têm sido cada vez mais intensamente demandadas por coletivos de trabalhadores que têm suas relações de trabalho marcadas pela informalidade, baixos salários, precarização, desemprego intermitente, apesar de exercer atividades remuneradas. Para tanto, os “*Parâmetros para a Atuação de Assistentes Sociais na Saúde*” afirmam que:

A questão social na atualidade assume novas roupagens em decorrência dos processos históricos que a redimensionam, aprofundando suas contradições. As mudanças radicais nas relações entre Estado e sociedade civil, orientadas pela política de ajuste fiscal, recomendada pelos organismos internacionais, vão atingir a economia, a política e as formas de sociabilidade. O Serviço Social também sofre com os impactos dessas mudanças. (CFESS, 2010)

Nesse viés, com o início da pandemia pela Covid-19 e reconhecida em março de 2020 pela Organização Mundial de Saúde (OMS), alavancou uma crise econômica, que impactou diretamente a vida da população. Independente da classe social, esses impactos reverberaram no cotidiano, nos modos de consumo e de trabalho. Entretanto, a classe trabalhadora certamente é a que mais sofreu com o cenário de insegurança e instabilidade econômica, pois dependem unicamente da sua força de trabalho para sobreviverem.

De acordo com Antunes (2020), o Brasil já se encontrava em processo de cada vez mais precarização e subutilização da força de trabalho².

[...] antes da pandemia, mais de 40% da classe trabalhadora brasileira encontrava-se na informalidade ao final de 2019. No mesmo período, uma massa de constante expansão de mais de cinco milhões de trabalhadores/as experimentava as condições de uberização do trabalho, proporcionadas por aplicativos e plataformas digitais, o que até recentemente era saudado como parte do maravilhoso mundo do trabalho digital, com suas novas modalidades de trabalho on-line que felicitava os novos empreendedores. Sem falar da enormidade do desemprego e da crescente massa subutilizada, terceirizada, intermitente e precarizada em praticamente todos os espaços de trabalho. (ANTUNES, 2020, p. 07)

Nesse íterim, devido às recomendações da OMS de isolamento social durante a pandemia e a escassez do mercado de trabalho, o número de trabalhadores e trabalhadoras de entrega de aplicativos cresceu de forma significativa. Segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), já em março de 2020, umas das plataformas de entrega, o *ifood*, recebeu em torno de 175 mil inscrições de candidatos interessados em atuar na empresa, ante 85 mil solicitações em fevereiro do mesmo ano. Além disso, própria plataforma divulgou em seu site, em dezembro de 2021, que gerou cerca de 730 mil postos de trabalho.

Os dados demonstram que para obter um trabalho imediato, os trabalhadores e trabalhadoras buscaram nas plataformas digitais uma alternativa ao desemprego. Antunes (2020), em seu livro, *O Privilégio da Servidão (2020)*, claramente expõe essa reflexão. Na atual conjuntura, a atual classe trabalhadora, sem alternativas, acredita ainda que qualquer emprego, por mais precário que seja, por mais subalterno e sem direitos, é melhor que o desemprego, pois é por meio dele que provém o seu sustento e de sua família.

O problema do trabalho de entrega por meio de aplicativos, bem como a de motoristas como o *uber*, está na forma como se dá essa relação, onde não há vínculos trabalhistas. Antunes (2019) aponta e caracteriza como um novo proletariado digital da era de serviços. Entretanto, diante de algum acidente ou algo imprevisto, esses

2 Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, a subutilização da força de trabalho consiste nos desocupados, aqueles na força de trabalho potencial e os subocupados por insuficiência de horas.

trabalhadores não possuem nenhuma proteção social. O autor muito bem exemplifica e os define:

“[...] trabalhadores e trabalhadoras com seus veículos próprios (seus instrumentos de trabalho) arcam com as despesas de previdência, manutenção dos carros, alimentação, etc., configurando-se como um assalariamento disfarçado de trabalho “autônomo”. E ao fazê-lo desse modo, as empresas se eximem dos direitos trabalhistas, burlando abertamente a legislação social em diversos países onde atuam.” (ANTUNES, 2019 p. 16)

Nesse sentido, entende-se que nessa nova relação de trabalho ocorre uma “super-exploração”, pois o próprio trabalhador é dono dos meios de produção, e mesmo assim, há uma grande empresa que detém parte dos lucros e acumula capital, tornando-se um modo disfarçado para que essas empresas burlam a legislação trabalhista.

Dessa forma, em um contexto de afastamento do trabalhador ou trabalhadora por motivo de doença, ou até mesmo acidente de trabalho, estes não possuem cobertura previdenciária e acesso à benefícios, como auxílio por incapacidade temporária ou permanente; auxílio acidentário; pensão por morte aos seus dependentes, entre outros direitos trabalhistas.

CONTEXTO DE ATENDIMENTOS DE VÍTIMAS DE ACIDENTES MOTOCICLÍSTICOS NO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE UBERLÂNDIA

De acordo com um estudo acerca do *Perfil epidemiológico dos acidentes com motocicletas durante a pandemia da COVID-19 nos municípios de Minas Gerais* concluiu que é predominante o número de internações de pessoas do sexo masculino, ocasionado por acidente motociclístico, possivelmente, resultante do comportamento de alta velocidade no trânsito e do desvio da atenção ao utilizar o celular durante serviços de entrega. (Estevão *et al.*, 2022)

Nesse viés, por dispor do serviço de emergência por meio do Pronto Socorro, o Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia (HCU-UFU), sob gestão da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), recebe diariamente vítimas de acidentes motociclísticos encaminhados pelo Sistema de Regulação Municipal e Regional. A partir de sua admissão no HC-UFU, esses pacientes são atendidos por equipe multiprofissional composta por diversas especialidades médicas, enfermagem, nutrição, psicologia, odontologia, fisioterapia, farmácia, assim como o Serviço Social.

Conforme dados disponibilizados pelo setor de nosologia e estatísticas do Hospital de Clínicas de Uberlândia (HC-UFU), Unidade de Gestão da Informação Assistencial – UGIA, o número de vítimas de acidentes motociclísticos admitidos pela instituição é crescente a cada ano:

Grupo CID-10 ³	2018	2019	2020	2021
V20 Motociclista traumatizado em colisão com um pedestre ou animal	17	17	25	24
V21 Motociclista traumatizado em colisão com um veículo a pedal	5	5	5	5
V22 Motociclista traumatizado em colisão com um veículo a motor de duas ou três rodas	46	52	85	65
V23 Motociclista traumatizado em colisão com automóvel	312	377	366	376
V24 Motociclista traumatizado em colisão com um veículo de transporte	56	48	67	62

pesado ou um ônibus				
V26 Motociclista traumatizado em colisão com outro veículo não-motorizado	1	3	2	1
V27 Motociclista traumatizado em colisão com um objeto fixo ou parado	56	53	47	57
V28 Motociclista traumatizado em um acidente de transporte sem colisão	141	125	161	192
V29 Motociclista traumatizado em outros acidentes de transporte e em acidentes não especificados	244	293	221	206
Total	868	969	971	983

Fonte: Unidade de Gestão da Informação Assistencial - UGIA (2022)

Em um comparativo entre os anos de 2018, dois anos antes da pandemia da Covid-19, e 2021, segundo ano da eminência da doença, é possível perceber um aumento de 13,25% das admissões no HC-UFU devido a acidentes motociclísticos. De acordo com o setor responsável pelas estatísticas não foi possível classificar os atendimentos daqueles que estavam na situação de trabalho. No entanto, é evidente que o aumento de vítimas de acidentes motociclísticos acompanha progressivamente o aumento também de trabalhadores que se cadastraram para trabalhar em plataformas digitais de entrega como apontado pelo IPEA.

O/A ASSISTENTE SOCIAL FRENTE À DEMANDA DE TRABALHADORES SEM DIREITOS TRABALHISTAS

Conforme já exposto anteriormente, o papel do/da assistente social na equipe multiprofissional, entre outras competências e atribuições, é compreender a realidade social do usuário, bem como, viabilizar dos direitos sociais pertinentes. Para tanto, o/a profissional utiliza instrumentos, como o primeiro acolhimento em forma de entrevista social, a fim de conhecer os determinantes sociais por meio de dados pessoais, situação ocupacional, instituições da rede as quais possui acesso, entre outras. Iamamoto aponta que:

O desvelamento das condições de vida dos sujeitos atendidos permite ao assistente social dispor de um conjunto de informações que, iluminadas por uma perspectiva teórico-crítica, lhe possibilita apreender e revelar as novas faces e os novos meandros da questão social que o desafia a cada momento no seu desempenho profissional diário. (IAMAMOTO, 2002)

Nesse sentido, é necessário que o profissional mantenha uma análise crítica dessa realidade. É fundamental manter sempre uma postura questionadora, não se contentando com o que aparece a ele/ela imediatamente. Dessa forma, sua ação pode ser planejada com vistas a garantir a efetiva mudança dentro da realidade social.

No cotidiano de trabalho do Serviço Social do HC-UFU, cada unidade de internação possui um/a ou mais assistentes sociais responsáveis por ele. De forma geral, é realizado o acolhimento e entrevista social dos usuários e/ou de suas famílias a fim de manter uma anamnese do usuário para eventuais demandas sociais.

Nos atendimentos de vítimas de acidentes motociclísticos, especificamente de trabalhadores de entrega por aplicativos, é na entrevista social que surgem demandas pertinentes. Ao serem questionados sobre a situação ocupacional, se identificam, ou são identificados pelas famílias, como trabalhadores informais sem contribuição previdenciária. O que se torna um problema ao tentar acessar direitos trabalhistas.

Em um dos acolhimentos realizados pelo Serviço Social na Unidade de Terapia Intensiva Adulto (UTI-Ad), a fala da mãe de um paciente do sexo masculino evidencia tal afirmativa. Encaminhada pela psicóloga residente da APEC, que acompanhou o boletim médico do dia ao paciente e sua mãe, esta solicita atendimento social. Durante o acolhimento social, a mãe ainda demonstrando humor bastante entristecido e de preocupação, relata que o filho estava trabalhando com entregas por aplicativos porque estava desempregado há muito tempo. Sem renda, divorciado a pouco tempo

e inadimplente com as parcelas da pensão alimentícia de suas filhas, de 7 e 9 anos, ele encontrou no trabalho por plataformas digitais uma alternativa à falta de emprego. A mãe menciona que ela também é trabalhadora informal, esporadicamente realiza faxinas. Ao falar sobre o boletim médico do dia, ela relata sobre o contexto do acidente do filho, que deu entrada no HC-UFU por meio do pronto socorro, devido a acidente motociclístico com caminhão, CID 10 – V24, e que de acordo com equipe médica, ele fraturou vertebras importantes, que o deixou paraplégico.

Diante do exposto pela mãe durante o atendimento, foi necessário entender um pouco mais o contexto social da família para que os encaminhamentos e orientações fossem mais assertivos. Ela relata que após o processo de separação, o filho foi residir em sua casa. A mãe menciona poucos vínculos familiares, o paciente possuía apenas um irmão por parte de pai, e estes moram em outro município. No que se refere a situação ocupacional, como dito anteriormente, o paciente era trabalhador informal, como estava desempregado começou a trabalhar por uma plataforma digital de entrega. Há mais de dois anos foi demitido do último emprego formal, e desde então, não contribuiu mais com a Previdência Social. Divorciado há menos de um ano, possui duas filhas. E em relação ao acesso à rede intersetorial, são referenciados na Unidade Básica de Saúde do bairro onde residem.

A mãe do paciente questionou se diante da paraplegia, o filho terá acesso a algum tipo de aposentadoria por invalidez. Dessa forma, ela foi orientada pelo Serviço Social que, por não ter contribuição previdenciária e não na condição de segurado conforme legislação⁴, ele não faz jus ao benefício.

De acordo com a Lei Federal 8.213 de 24 de julho de 1991, que dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social, já no seu primeiro artigo, preconiza:

Art. 1º A Previdência Social, mediante contribuição, tem por fim assegurar aos seus beneficiários meios indispensáveis de manutenção, por motivo de incapacidade, desemprego involuntário, idade avançada, tempo de serviço, encargos familiares e prisão ou morte daqueles de quem dependiam economicamente. (BRASIL, 1991)

4 De acordo com a Leiº 8.213/91 que dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social, até 12 (doze) meses após a cessação das contribuições, o trabalhador/a mantém a qualidade de segurado/a, independentemente de contribuições, que pode ser prorrogado para até 24 (vinte e quatro) meses se o segurado/a já tiver pago mais de 120 (cento e vinte) contribuições mensais sem interrupção que acarrete a perda da qualidade de segurado.

Nesse sentido, apenas trabalhadores com contribuição previdenciária conseguem acessar benefícios que garantem parte da renda ao trabalhador acidentado.

É importante ressaltar que a Previdência Social é parte da seguridade social, que de acordo com a Constituição Federal, compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos, além da previdência, à saúde e à assistência social. (BRASIL, 1988) Nessa perspectiva portanto, elas são consideradas o tripé da proteção social, em que a previdência, como já falado é contributiva, a saúde é universal e a assistência social não contributiva.

Sendo portanto a assistência social não contributiva, a Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS, nº 8.742/1993, prevê que:

Art. 1º A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. (BRASIL, 1993)

Dessa forma, a mãe do paciente foi orientada também sobre um dos benefícios previstos na LOAS, que é o Benefício de Prestação Continuada – BPC. De acordo com o 20º artigo, “o benefício de prestação continuada é a garantia de um salário-mínimo mensal à pessoa com deficiência e ao idoso com 65 (sessenta e cinco) anos ou mais que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção nem de tê-la provida por sua família.” (BRASIL, 1993)

Para isso, a mãe foi orientada também sobre os serviços, programas e benefícios da rede socioassistencial do município, uma vez que para iniciar a solicitação do BPC, é necessário que a família esteja inserida no Cadastro Único do

Governo Federal⁵, por meio do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS⁶. E em relação a ação de prestação de alimentos, a mãe do paciente foi encaminhada à Defensoria Pública Estadual para receber orientações jurídicas de como proceder para regularizar a situação da execução da pensão de alimentos.

Outra informação importante ressaltada à genitora, foi sobre a indenização do seguro DPVAT (Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres), que consiste em pagamento às vítimas de acidentes de trânsito ocorrido em todo território nacional. Independentemente do número de vítimas abarca motociclistas, motoristas, passageiros e pedestres. Atualmente a gestão do Seguro DPVAT é realizado pela Caixa Econômica Federal e possui três modalidades de indenização: Despesas de Assistência Médica e Suplementares; Invalidez Permanente e Morte.

No caso do atendimento relatado, devido à paraplegia do paciente, ele pode ser enquadrado na modalidade de invalidez permanente do Seguro DPVAT. De acordo com a instituição, para sua solicitação são necessários os seguintes documentos: Identidade e CPF da vítima e do eventual procurador ou representante legal; Boletim de Ocorrência (B.O.) emitido por autoridade competente; comprovante de endereço da vítima ou de eventual representante legal, além de relatórios e laudos médicos que atestem a incapacidade permanente do beneficiário.

É fato que “democratizar as informações por meio de orientações (individuais e coletivas) e /ou encaminhamentos quanto aos direitos sociais da população usuária” (CFESS, 2010, p. 44), estão entre as principais ações desenvolvidas por assistentes sociais no âmbito da saúde. Entretanto, em uma análise mais profunda, é visível que apesar de viabilizar os direitos sociais garantidos legalmente aos usuários, o/a trabalhador/a de entrega por aplicativos, não é garantido nenhum benefício

5 O Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – CadÚnico, é previsto na Lei nº 8.742/1993 (Lei Orgânica da Assistência Social), como registro público eletrônico com a finalidade de coletar, processar, sistematizar e disseminar informações para a identificação e a caracterização socioeconômica das famílias de baixa renda ou vulneráveis à pobreza, nos termos do regulamento. (BRASIL, 1993)

6 De acordo com a Lei nº 8.742/1993, o Centro de Referência de Assistência Social - CRAS é a unidade pública municipal, de base territorial, localizada em áreas com maiores índices de vulnerabilidade e risco social, destinada à articulação dos serviços socioassistenciais no seu território de abrangência e à prestação de serviços, programas e projetos socioassistenciais de proteção social básica às famílias. (BRASIL, 1993)

relacionado aos direitos trabalhistas e previdenciários. Ou seja, todas as demandas desse público são direcionadas para a política de assistência social e indenizações pontuais, como no caso do seguro DPVAT.

Diante da crescente população de trabalhadores de entrega por aplicativos, existem debates jurídicos e políticos acerca da existência ou não de vínculos trabalhistas com as empresas/plataformas. Em publicação do Ministério Público do Trabalho de São Paulo sobre uma ação civil pública ajuizada contra empresas de aplicativos, a instituição conclui que o trabalho desenvolvido pelos entregadores e condutores profissionais preenchem todos os requisitos de uma relação de emprego.

Na Câmara Federal e no Senado há dezenas de Projetos de Lei ainda em discussão acerca da regularização de trabalhadores de empresa de entrega, visando a segurança e melhores condições de trabalho para essa categoria profissional. Em janeiro de 2022 foi sancionada a primeira legislação sobre o tema. A Lei nº 14.297/2022, dispõe sobre medidas de proteção asseguradas ao entregador que presta serviço por intermédio de empresa de aplicativo de entrega durante a vigência da emergência em saúde pública decorrente do coronavírus responsável pela covid-19. Entretanto, criada no contexto de pandemia, a Lei era temporária e com o fim do estado de emergência, decretado em maio do mesmo ano, ela perdeu o seu vigor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, é evidente como o serviço de saúde, mais precisamente os usuários, são impactados pelas reverberações de ordem macrossocietária, conforme os contextos políticos, econômicos e sociais. No entanto, é clarificado que a população que mais sofre impactos negativos é a classe trabalhadora que não possui um emprego formal, e ainda, diante de um cenário pandêmico busca meios de trabalho precarizado para manter sua sobrevivência e de sua família.

Ainda nessa análise, o trabalhador de entrega por meio de aplicativos, apesar de vender sua força de trabalho à uma empresa, não possui qualquer direito

trabalhista em caso de afastamento por motivo de acidente, em que pode ocorrer a incapacidade temporária ou permanente para desenvolver atividades laborais. Nesse sentido, o cotidiano de trabalho de um Hospital Federal, a serviço do Sistema Único de Saúde (SUS) e a atuação como assistente social residente em equipe multiprofissional, na área de Atenção ao Paciente Crítico, permitiu à autora vivenciar e refletir sobre as dificuldades que entregadores de aplicativos sofrem ao se tornarem vítimas de acidentes motociclísticos e ainda, possibilitou analisar criticamente a realidade social desses usuários.

É importante ressaltar que a lógica neoliberal sem considerar os determinantes sociais, culturais e econômicos dos usuários do serviço, busca responsabilizar o próprio usuário pela sua condição de saúde, isentando a sociedade de classes de sua responsabilidade na produção e reprodução das desigualdades sociais. Dessa forma, o/a assistente social, norteado/a pelo Projeto Ético Político Profissional, ao reconhecer as diversas expressões da questão social por meio um olhar totalizante das demandas impostas cotidianamente, possibilita intervir na realidade social do usuário/a do serviço e identificar respostas existentes no âmbito do Estado e da sociedade civil. Além disso, podem ser articulados o reconhecimento e fortalecimento dos espaços e formas de luta e organização dos trabalhadores em defesa de seus direitos. (CFESS, 2010)

Portanto, para a autora e assistente social os dois anos de atuação como residente de um hospital de alta complexidade possibilitou materializar todo o conhecimento teórico e metodológico acerca da profissão, bem como, a importância de um SUS cada vez mais efetivo e democrático que transcende apenas a condição atual de saúde do usuário/a, e busca na rede intersetorial, além da efetivação de direitos garantidos constitucionalmente, a reflexão e a luta pela falta deles, como no caso dos trabalhadores de entrega por meio de aplicativos. Por esse motivo, a seguinte frase norteou todo o período de residência da profissional, que buscou atuar de forma efetiva em seus atendimentos:

O alcance do olhar do profissional eticamente comprometido transcende os muros do hospital, buscando os núcleos de apoio na família, na comunidade, lugares sociais de pertencimento onde se dá o cotidiano de vida das pessoas. É na cotidianidade da vida que a história se faz, é aí que se forjam vulnerabilidades e riscos, mas se forjam também formas de superação. (MARTINELLI, 2011)

Ademais, a experiência da autora e assistente social residente na área de concentração de Atenção ao Paciente em Estado Crítico, permitiu um aprimoramento para além do aspecto uniprofissional, mas especializar no atendimento a pacientes em estado grave por meio de equipes multiprofissionais que prestam cuidados aos pacientes em estado crítico, em unidades de terapia intensiva (UTIs) e pronto socorro. Nesse sentido, permitiu também aperfeiçoar conhecimentos em áreas como, monitoramento e suporte avançado de vida, além de desenvolver habilidades relacionadas à comunicação e trabalho em equipe.

Posto isto, atuar em equipe interdisciplinar, proporcionou um período de valiosíssimas trocas de conhecimentos, habilidades e perspectivas únicas, o que levou a uma melhor compreensão e gestão das demandas dos pacientes. Além disso, a colaboração interdisciplinar pôde também ajudar a identificar possíveis lacunas nos cuidados de saúde, permitindo uma abordagem mais abrangente e integrada.

No atendimento de casos mais complexos, como relatado neste trabalho, a abordagem interdisciplinar foi essencial para atender o paciente e sua família na integralidade, pois envolveu uma série de fatores: físicos, psicológicos e sociais. Dessa forma, a atuação da equipe interdisciplinar proporcionou um atendimento mais centrado no paciente.

Enfim, a Residência Multiprofissional na área da saúde é um amplo campo para formação de profissionais com capacidade de análise crítica e reflexiva, capazes de atuar de forma transformadora nos serviços de saúde. Logo, o trabalho titulado “A intervenção do Serviço Social com trabalhadores de entrega por aplicativos atendidos no Hospital de Clínicas de Uberlândia: um relato de experiência” destacou as possíveis instruções para a prática profissional, futuras pesquisas, fortalecimento dos espaços e formas de luta com vistas a um SUS cada vez mais democrático e garantias sociais, principalmente, da classe trabalhadora.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **O Privilégio da Servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. 02. ed. São Paulo: Boitempo Editorial, 2020.

_____. **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil IV: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida**. 01. ed. São Paulo: Boitempo Editorial, 2019.

_____. **Os sentidos do Trabalho: Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. 07. ed. São Paulo: Boitempo Editorial, 1999.

_____. **A Dialética do Trabalho II: Escritos de Marx e Engels**. 01. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2013.

_____. **Coronavírus: O trabalho sob fogo cruzado**. 01. ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

ANTUNES, Ricardo e BRAGA, Ruy. **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. 01. ed. São Paulo: Boitempo Editorial, 2009.

BRASIL. Presidência da República. **ALTERA A CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS TRABALHISTAS (CLT)**. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm. Acessado em 19/05/2022.

_____. Presidência da República. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**, e atualizações. Diário Oficial União, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm Acesso em: 07 de fevereiro de 2023.

_____. Presidência da República. **Lei Federal nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993**, e atualizações. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. (Lei Orgânica da Assistência Social) Brasília/DF: 1993. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8742.htm Acesso em: 07 de fevereiro de 2023.

_____. Presidência da República. **Lei nº 11,129, de 30 de junho de 2005**. Institui o Programa Nacional de Inclusão de Jovens – ProJovem; cria o Conselho Nacional da Juventude – CNJ e a Secretaria Nacional de Juventude; altera as Leis nº s 10.683, de 28 de maio de 2003, e 10.429, de 24 de abril de 2002; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 01 jul. 2005. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11129.htm. Acesso em: 02/11/2022.

_____. Ministério da Saúde. **8ª Conferência Nacional da Saúde - Relatório Final**. Brasília 1986. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/8_conferencia_nacional_saude_relatorio_final.pdf. Acesso em: 20 de dez. de 2022.

_____. Ministério da Saúde. **CID-10 Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde**. Disponível em: <http://www.datasus.gov.br/cid10/download.htm>. Acesso em 04 de dez. 2022.

CAIXA. **DPVA - Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres**. Disponível em: <https://www.caixa.gov.br/servicos/dpvat/Paginas/default.aspx>. Acesso em: 20 jan. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Parâmetros para atuação de assistentes sociais na política de saúde. Brasília, 2010. (Trabalho e projeto profissional nas políticas sociais).

_____. Residência em Saúde e Serviço Social: subsídios para reflexão. Brasília, 2017.

_____. Código de Ética do/a Assistente Social. Brasília, 1993.

ESTEVIÃO, Raphael Roberto Gonzaga. *et al.* **Perfil epidemiológico dos acidentes com motocicletas durante a pandemia da COVID-19 nos municípios de Minas Gerais**. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/hurevista/article/view/38287>. Acessado em 29/11/2022. <https://doi.org/10.34019/1982-8047.2022.v48.38287>

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Projeto Profissional, Espaços Ocupacionais e Trabalho do Assistente Social na Atualidade**. Atribuições Privativas do(a) Assistente Social Em questão. Brasília: CFESS, 2002.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA – IPEA. **Impactos da Pandemia de COVID-19 no mercado de trabalho e na distribuição de renda no Brasil**. Brasília-DF, 2022. Disponível em:

https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/11561/17/218212_LV_Impactos_Cap13.pdf. Acesso em: 05/01/2023.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **O trabalho do assistente social em contextos hospitalares**: desafios cotidianos. Serviço Social e Sociedade. São Paulo, n. 107, p. 497-508, jul./set. 2011. <https://doi.org/10.1590/S0101-66282011000300007>

MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO DE SÃO PAULO. **Empresas de aplicativos de motofrete são alvo de ação civil pública ajuizada do Ministério Público do Trabalho por burlarem relação de emprego**. Disponível em: <https://www.prt2.mpt.mp.br/619-empresas-de-aplicativos-de-motofrete-sao-alvo-de-acao-civil-publica-ajuizada-do-ministerio-publico-do-trabalho-por-burlarem-relacao-de-emprego>. Acesso em: 12/01/2023.

RAICHELIS, Raquel. **Proteção social e trabalho do assistente social**: tendências e disputas na conjuntura de crise mundial. São Paulo – SP. Outubro de 2013. <https://doi.org/10.1590/S0101-66282013000400003>

Unidade de Gestão da Informação Assistencial – UGIA. Hospital de Clínicas de Uberlândia.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Os fundamentos históricos e teórico-metodológicos do Serviço Social brasileiro na contemporaneidade**. Disponível em: <https://ria.ufrn.br/jspui/handle/123456789/2033>. Acesso em: 02/10/2023.