

Serviço Social, transformações no trabalho e desafios ético-políticos: uma análise comparativa Brasil-Itália

Social Work, transformations in work and ethical-political challenges: a comparative analysis between Brazil and Italy

Salyanna de Souza Silva*  
Gisele Caroline Ribeiro Anselmo**  
Francesca Cubeddu*** 

Resumo: O presente artigo analisa as transformações recentes no mercado de trabalho das assistentes sociais, destacando as diferenças entre Brasil e Itália no que se refere aos processos de precarização e flexibilização das relações laborais sob a égide do neoliberalismo. O objetivo é apresentar reflexões preliminares identificadas no percurso de uma pesquisa comparativa fruto do intercâmbio entre assistentes sociais, docentes, estudantes de Serviço Social de universidades brasileiras e italianas. Para tanto, foi realizada uma pesquisa de campo em ambas as realidades, incluindo aplicação de questionários e realização de entrevistas com assistentes sociais e “observadores privilegiados”. Ao examinar o impacto das mudanças no mundo do trabalho e suas reverberações na atuação das/os assistentes sociais no âmbito da política de assistência social, notamos o crescimento de um processo de “externalização dos serviços sociais” a nível mundial. Nessa dinâmica, embora os/as profissionais sejam contratados/as pelo Estado, os vínculos e atribuições estão cada vez mais subordinados às organizações sociais, evidenciando o tensionamento entre a lógica mercantil e o projeto ético-político da profissão.

(caracteres); resumo português.

Abstract: This article analyses recent transformations in the labour market of social workers, highlighting the differences between Brazil and Italy with regard to the processes of precarisation and flexibilisation of labour relations under the aegis of neoliberalism. The objective is to present preliminary reflections identified during a comparative research project resulting from exchanges between social workers, lecturers, and students of Social Work from Brazilian and Italian universities. To this end, field research was conducted in both contexts, including the administration of questionnaires and interviews with social workers and “privileged observers”. By examining the impact of changes in the world of work and their repercussions on the practice of social workers within the field of social assistance policy, we observed the expansion of a process of “outsourcing of social services” on a global scale. In this dynamic, although professionals are formally hired by the State, their employment relations and responsibilities are increasingly subordinated to social organisations, revealing the tensions between market logic and the ethical-political project of the profession.

* Universidade Federal do Espírito Santo. E-mail: salyanna.silva@ufes.br

** Universidade Federal da Paraíba. E-mail: gisele.anselmo@academico.ufpb.br

*** Università degli Studi di Salerno. E-mail: francesca.cubeddu@irpps.cnri.it

Palavras-chaves: Trabalho; Transformações societárias; Trabalho do/a assistente social; Política Social; Projeto ético-político.

Keywords: Labour; Societal transformations; Social worker's labour; Social policy; Ethical-political project.

Introdução

Nas últimas décadas, o mundo do trabalho tem passado por profundas transformações estruturais, marcadas pela ofensiva do capital sobre os direitos historicamente conquistados pela classe trabalhadora. O avanço do projeto neoliberal em escala global tem promovido reconfigurações nas formas de contratação, nas relações entre Estado e sociedade civil e na organização dos serviços públicos, impactando diretamente a atuação profissional em distintas áreas. A intensificação da lógica de mercadorização da vida social e a crescente externalização das políticas públicas resultam na precarização dos vínculos laborais e no enfraquecimento do papel do Estado como garantidor de direitos. Nesse cenário, profissões que atuam diretamente na mediação das expressões da questão social, como o Serviço Social, são desafiadas a responder às contradições de um contexto em que o próprio sentido do trabalho e da intervenção pública é colocado em disputa.

O presente artigo tem como objetivo apresentar reflexões preliminares identificadas no percurso da pesquisa “Trabalho profissional, precarização e Projeto Ético-Político: uma análise entre as/os assistentes sociais de Vitória e Roma” (2022-2025)¹. Iniciada em setembro de 2021, e concluída em setembro de 2025, a investigação resulta do intercâmbio entre assistentes sociais, docentes, bolsistas de Iniciação Científica e estudantes de Serviço Social vinculados/as a universidades brasileiras e italianas.²

A pesquisa realizou um estudo comparativo entre Brasil e Itália sobre as transformações contemporâneas no trabalho profissional, com ênfase nos processos de precarização, intensificados no contexto de aprofundamento das ofensivas do neoliberalismo. Buscou-se, com isso, analisar as repercussões ético-políticas dessas transformações na atuação de assistentes sociais nos dois países.

Adota-se como fundamento teórico-metodológico o materialismo histórico-dialético, buscando realizar o estudo comparativo do desenvolvimento da profissão em contextos

¹ Além das bolsas de Iniciação Científica (IC) concedidas pelo Programa Institucional de Iniciação Científica (PIIC) da UFES, a referida pesquisa contou com financiamento da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Espírito Santo (FAPES) e da Pro-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação para realização de visita técnico-científica na Itália no primeiro semestre de novembro de 2022.

² O presente artigo retoma considerações e elementos apresentados no trabalho “*Serviço Social e a precarização do trabalho: um estudo do contexto brasileiro e italiano*” publicado no XVII CBAS, do qual fizeram parte além das autoras deste artigo, as autoras Larisse Nunes e Rosinei Ferreira de Jesus.

socioeconômicos e históricos distintos. Parte-se da compreensão de que “tal metodologia não se limita a identificar as semelhanças e diferenças entre os fenômenos, mas abrange a explicação do porquê de elas ocorrerem ou o que faz com que o comportamento da parte seja diverso (Carvalho, 2014, p. 139).

A pesquisa adotou uma abordagem de métodos mistos, incorporando elementos das abordagens quantitativa e qualitativas. Em acordo com John W. Creswell e J. David Creswell (2021) essa integração entre as duas diferentes abordagens “gera uma compreensão que vai além das informações fornecidas pelos dados quantitativos ou qualitativos isoladamente” (p. 4), não se restringindo, portanto, a um plano metodológico rigidamente prescrito.

A partir do objetivo geral, foram realizadas pesquisa bibliográfica e de campo junto aos profissionais de Serviço Social, com o intuito de analisar as atuais transformações relacionadas à precarização do trabalho e suas implicações ético-políticas na atuação de assistentes sociais que trabalham nas políticas de assistência social da cidade de Vitória (Brasil) e Roma (Itália). A pesquisa empírica foi conduzida em duas etapas, a saber: 1) aplicação de um questionário composto por questões abertas e fechadas; 2) realização de reuniões para socialização dos dados brutos coletados, bem como escuta das demandas e sugestões apresentadas por as/os assistentes sociais que atuam nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), em Vitória, e nos *Segretariato Sociale* em Roma.

Destacamos que os procedimentos éticos referentes a pesquisa com seres humanos foram seguidos em todas as fases do presente estudo, atendendo assim as normativas éticas vigentes nos países envolvidos. A coleta de dados em Vitória foi iniciada somente após aprovação junto à Comissão de Pesquisa da Secretaria Municipal de Assistência Social (SEMAS) da Prefeitura de Vitória e do Comitê de Ética em Pesquisa da UFES (CAAE 52697421.9.0000.5542). Essa etapa ocorreu entre os meses de fevereiro a abril de 2022. Ao todo, foram obtidos 25 questionários, o que corresponde a um total de 69,5% do universo de profissionais convidados/as. Vale sinalizar que obtivemos a resposta de representantes dos 12 CRAS do sinalizado município mencionado.

Além da coleta por meio de questionários, foram obtidos dados qualitativos por meio do contato direto com as profissionais durante a realização de um curso de extensão, no qual foram apresentados os dados preliminares da pesquisa e registradas falas das participantes.³

³ O curso de extensão intitulado “Dimensões éticas e pedagógicas do Serviço Social: contribuições para um debate internacional” foi realizado entre abril e junho de 2023 com carga horária de 40 horas, teve como objetivo apresentar os dados de Vitória obtidos na pesquisa bem como fomentar o debate crítico sobre as condições de trabalho e atuação profissional das/os assistentes sociais.

No caso da cidade de Roma (Itália), a coleta de dados foi precedida por solicitação formal de autorização. Inicialmente, o link do questionário foi enviado via *Posta Elettronica Certificata* (PEC) a cada coordenador/a dos *Segretariati Sociali* dos 15 municípios romanos. No entanto, não houve retorno substancial⁴: apenas cinco assistentes sociais responderam ao instrumento, sendo duas do Município I e uma de cada um dos Municípios VI, IX e XV. Diante da baixa adesão, optou-se por organizar um grupo focal de discussão com assistentes sociais dos Segretariati Sociali dos municípios de Roma. O encontro foi realizado em novembro de 2022, no *Istituto per gli Studi sui Servizi Sociali (ISTSSS)*, ocasião em que foram discutidos os processos de precarização do trabalho profissional nos dois países, a partir da apresentação dos dados obtidos em Vitória/ES. Nessa ocasião, também foi possível obter informações mais detalhadas sobre a realidade do trabalho das/dos profissionais em Roma.

Adicionalmente, foi realizada uma entrevista em profundidade com um “observador privilegiado”: o professor universitário Marco Burgalassi, docente da *Università degli Studi Roma Tre*, diretor do Curso de Graduação em Serviço Social e membro do Conselho de Assistentes Sociais de Roma. Reconhecido estudioso do trabalho profissional e do sistema de *Welfare* italiano, o docente contribuiu com importantes reflexões acerca da atuação profissional no contexto de precarização e das respostas institucionais às transformações do mundo do trabalho. Foi possível investigar as dimensões do trabalho das assistentes sociais e o impacto da emergência de saúde da Covid-19.

O presente artigo organiza-se em três partes. Na primeira, são analisados os elementos históricos, políticos e econômicos que conformam as características do mercado de trabalho nos contextos brasileiro e italiano, com ênfase nas transformações decorrentes do avanço do neoliberalismo e seus efeitos nas condições de trabalho das/dos assistentes sociais. A segunda parte dedica-se à análise dos impactos dessas transformações para o Serviço Social nos dois países, considerando os efeitos sobre as práticas profissionais, os discursos institucionais e os desafios cotidianos enfrentados pelas/os assistentes sociais, evidenciando tanto as semelhanças quanto as especificidades de cada realidade nacional. Por fim, na terceira parte, são apresentadas as considerações finais, com reflexões sobre os principais pontos discutidos ao longo do texto, à luz do projeto ético-político da profissão.

⁴ Acreditamos que um dos elementos que explica a dificuldade aos Secretariados romanos seja a vastidão do território e o número de municípios (15 municípios) em Roma, que são tão grandes quanto uma cidade. Roma, de fato, tem uma população de 2.813.544 habitantes distribuídos em 15 municípios. Para obter dados, consulte: <https://www.comune.roma.it/web/it/roma-statistica-popolazione1.page> (Última visualização em 20/11/2023).

Precarização do trabalho e neoliberalismo no Brasil e na Itália

Nas últimas décadas, tem-se observado um intenso processo de reestruturação no âmbito do Estado e da economia, inserido em um movimento de alcance mundial orientado pela lógica neoliberal. Tal dinâmica tem se expressado por meio da privatização de bens e serviços públicos, da negação de direitos sociais e trabalhistas, da retração das políticas sociais e da crescente desregulamentação e flexibilização das relações de trabalho.

Enquanto projeto econômico e político, o neoliberalismo visa potencializar a “liberdade individual”, entendendo esta como incompatível com a justiça social. Logo, as políticas keynesianas que se baseiam no estímulo à intervenção do Estado na economia, são satanizadas. O centro da perspectiva neoliberal passa a ser o *estado de liberdade individual*, ou seja, o indivíduo na sua procura unicamente singular está concomitantemente contribuindo para o interesse de toda a sociedade, trata-se aqui da defesa da perspectiva de *mão invisível* de Adam Smith. (Mustafá; Silva; Anselmo, 2018).

Ao serem generalizadas e impulsionadas por órgão supranacionais, com destaque para Fundo Monetário Internacional (FMI), Banco Mundial e Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), as medidas neoliberais promoveram uma verdadeira destruição econômica e social principalmente nos países ex-União Soviética e do Sul Global.⁵

Associado a tal processo temos também o movimento de flexibilização. Para Ricardo Antunes (2013), a partir da década de 1970, emerge a era da acumulação flexível, com base no Toyotismo, como resposta à crise estrutural do capital. Inicia-se, assim, um intenso processo de reestruturação da produção e do trabalho em escala mundial. A terceirização, a informalidade e a flexibilização passam a compor a dinâmica predominante das relações de trabalho no capitalismo contemporâneo.

Ainda segundo Antunes (2013), a lógica desse modelo reside na redução do proletariado estável e na ampliação, no interior das plantas produtivas modernas, de formas de trabalho precarizado, como jornadas parciais (*part-time*), contratos temporários, terceirizações e vínculos marcados pela instabilidade. Soma-se a isso o crescimento do desemprego estrutural. Exige-se dessas(es) trabalhadoras(es) níveis cada vez mais elevados de qualificação profissional para executar múltiplas funções cada vez mais complexas, frequentemente mediadas pelas novas máquinas informatizadas de maior incremento tecnológico.

Para Claudia Nogueira (2013), no período pós-1970, observa-se também um processo de *feminização do trabalho*, com uma intensificação da inserção das mulheres no mercado de

⁵ Para maiores aprofundamentos sobre a trajetória histórica do neoliberalismo sugerimos Mustafá, Silva e Anselmo (2018).

trabalho. No entanto essa inserção ocorre majoritariamente por meio de ocupações precárias, marcadas por acentuada exploração. A autora destaca a existência de uma divisão sociossexual do trabalho, um fenômeno histórico que se transforma de acordo com determinado período e é diferenciado a depender da sociedade a qual faz parte. Na sociedade capitalista, o trabalho doméstico fica sob responsabilidade das mulheres, tanto quando exercido de forma remunerada ou não.

Ainda segundo Nogueira (2013), a divisão sociossexual do trabalho expressa uma hierarquia de gênero que contribui para a desqualificação e desvalorização do trabalho feminino, tanto no âmbito produtivo quanto no reprodutivo

Ao compreendermos esse movimento geral do capital, buscamos, neste artigo, aproximar-nos de determinadas expressões da particularidade brasileira e italiana. Partimos do pressuposto de que, para realizar um estudo comparativo sobre as características do trabalho assalariado, é fundamental analisar os elementos históricos, políticos, econômicos e sociais que repercutem no movimento histórico-dialético da realidade em cada realidade nacional.

Nosso objetivo não é meramente compor um “quadro comparativo” entre as condições de trabalho do Serviço Social no Brasil e na Itália, mas compreender os fatores estruturais e conjunturais que influenciam o desenvolvimento dessas particularidades.

Neste sentido, Edneia Alves Oliveira (2017) sinaliza que embora Brasil e Itália ocupem posições diferentes na divisão internacional do trabalho, é possível identificar algumas características comuns em seus processos históricos. No âmbito da formação no Estado, ambos os países compartilham a ausência de uma revolução burguesa clássica, a persistência de disparidades regionais marcantes e a presença de um forte fisiologismo na condução das políticas sociais. Oliveira (2017, p. 2) destaca ainda a “implementação do ideário neoliberal e as mudanças em curso orquestradas para adequar a legislação trabalhista ao novo processo organizativo”

Segundo a referida autora, o mercado de trabalho italiano sempre apresentou como característica histórica a proteção ao/à trabalhador(a), resultado do pacto keynesiano/fordista pós-Segunda Guerra e da luta do movimento sindical operário⁶. Um exemplo emblemático é a Caixa Integração de Ganhos Ordinária (*Cassa Integrazione Guadagni Ordinaria - CIGO*), criada na década de 1980, considerada como uma política social mais difundida e generosa na Europa.

⁶ Cabe evidenciar a importante influência do Partido Comunista Italiano (PCI) para o movimento operário, dentre as ações mais conhecidas podemos destacar os Conselhos de Fábrica que nascem em Turim no ano de 1919 sob liderança de Antônio Gramsci.

No caso brasileiro, Josiane Soares Santos (2012) enfatiza o caráter periférico e retardatário do capitalismo nacional, acentuado pelo imperialismo e pelos processos de concentração e centralização de capital próprios do capitalismo em seu estágio monopolista. Destarte, as relações sociais e de trabalho no país conformaram-se de maneira “não clássica”, com uma burguesia nacional que recorre constantemente à lógica da “revolução passiva”.

Assim, o mercado de trabalho no Brasil se constituiu a partir de elementos particulares da sua formação social. Santos (2012) afirma que o capitalismo brasileiro não se desenvolveu um modelo clássico de padrão “fordistas/keynesianista”, o que resultou na prevalência da “flexibilidade estrutural e a precarização das ocupações como características históricas do regime de trabalho” (Santos, 2012, p. 232).

A autora também destaca que o passado colonial-escravista e a ausência de uma “ruptura” real entre a burguesia nacional e os setores aristocráticos e elitistas, contribuíram para a conformação de uma sociedade que tem o racismo como um elemento estrutural. Mesmo após a abolição da escravidão, a população negra não foi imediatamente transformada em trabalhadores(as) assalariados(as). Ao contrário, o Estado nacional priorizou à imigração europeia, promovendo um projeto de *branqueamento* da população brasileira e a consequente marginalização dos/as trabalhadores/as negros/as, elementos presentes até os dias de hoje, seja na sociedade que na constituição do mercado de trabalho nacional (Santos, 2012, p. 138).

Ao trazer elementos históricos e econômicos da formação das classes sociais no Brasil, Clóvis Moura (2019) analisa o racismo como componente estruturante e segregador da sociedade brasileira. Segundo o autor, a população negra ex-escravizada, mesmo após a abolição da escravidão, não foi incorporada ao trabalho assalariado automaticamente, mas foi relegada às formas mais aviltantes de trabalho e às piores condições de moradias. Como destaca Moura (2019, p. 103):

Assim como a sociedade brasileira não se democratizou em suas relações sociais fundamentais, também não se democratizou em suas relações raciais. Por essa razão, aquela herança negativa que vem da forma como a sociedade escravista teve início e se desenvolveu, ainda tem presença no bojo da estrutura altamente competitiva do capitalismo dependente que se formou em seguida (Moura, 2019, p. 103).

Nesse sentido, enquanto Oliveira (2017, p. 21) observa que, na Itália, o mercado de trabalho historicamente contou com certa proteção social, no Brasil, ao contrário, os processos de precarização e flexibilização sempre foram elementos estruturais. Conforme suas palavras:

Na Itália há uma tendência de precarização contínua, mas ainda com determinada proteção social, o que considero uma precarização protegida, enquanto no Brasil o que assistimos é uma ausência de direitos sociais e trabalhistas revelando uma precarização desprotegida (Oliveira, p. 252).

Mais recentemente com a adoção do neoliberalismo a nível mundial, observa-se o acirramento dos processos de exploração e de perda de direitos nos dois contextos nacionais analisados. A partir do final dos anos de 1980, a Itália começa a adotar medidas de flexibilização e precarização das relações de trabalho, com o objetivo de atender às exigências do Tratado de Maastricht (1992)⁷ e garantir sua inserção no bloco da União Europeia. Segundo Oliveira (2017), o neoliberalismo italiano apresentou contornos mais suaves, em comparação àquele brasileiro, mas foi igualmente caracterizado pela liberalização do mercado financeiro, pela adoção de diversas contrarreformas nas políticas sociais e pela flexibilização da legislação trabalhista. Destaca-se ainda que tais medidas aconteceram principalmente durante os governos de Silvio Berlusconi, sob a influência de grupos e partidos de extrema-direita, como a *Lega Nord*.

Dentre os marcos legais desse processo, destaca-se o chamado “Pacote Treu”, de 1997, que representou uma inflexão normativa no sentido da flexibilização do mercado de trabalho italiano. Em 2003, a Lei nº 30 aprofundou esse caminho, ao instituir novas tipologias contratuais e multiplicar as formas de trabalho parcial e precarizado.

No Brasil, o movimento não foi diferente. Desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, observa-se um processo de mudanças constitucionais “pelo alto”, principalmente via aprovação de Emendas Constitucionais e Medidas Provisórias. Nos anos 1990, durante o governo de Fernando Henrique Cardoso, consolidou-se a implementação do receituário neoliberal definidos desde o Consenso de Washington (1989). Como destaca Netto (2012, p. 417), o projeto neoliberal fundamentava-se em três eixos principais: a “flexibilização” da produção e das relações de trabalho; a “desregulamentação” das relações comerciais e dos circuitos financeiros; e, da “privatização” do patrimônio estatal, que seguiram as orientações do Banco Mundial (BM) e do Fundo Monetário Internacional (FMI). Mesmo nos governos de esquerda do Partido dos Trabalhadores (PT), durante as gestões dos governos de Luiz Inácio Lula da Silva e Dilma Rousseff, assistimos a uma continuação da implementação de políticas que refletiam o ideário neoliberal, embora com características diferenciadas em comparação aos governos anteriores.

No contexto do governo ilegítimo de Temer, foi aprovada a Lei nº 13.429/2017, conhecida como contrarreforma trabalhista. Seus efeitos sobre a classe trabalhadora têm se mostrado as mais nefastas possíveis, aprofundando a precarização das relações de trabalho. Para

⁷ O Tratado de Maastricht estabeleceu medidas a serem adotadas pelos países europeus em consonância com o Consenso de Washington (1989), a adoção do Euro subordina a economia nacional dos países europeus aos ajustes propostos pelo Fundo Monetário Internacional (FMI) (Oliveira, 2017, p. 78).

Martins, Feres e Beluzzi (2017), essa normativa se estrutura a partir de quatro diretrizes principais: (1) a supremacia das negociações diretas entre empregados e empregadores sobre as normas trabalhistas, ou seja, a primazia do negociado sobre o legislado; (2) a ampliação a ampliação das possibilidades de terceirização, incluindo atividades-fim e atividades-meio; (3) a flexibilização dos contratos e das jornadas de trabalho, com modalidades ajustáveis; e (4) a imposição de limites ao acesso e à atuação da Justiça do Trabalho.

Em pouco tempo após a entrada em vigor da referida legislação, observaram-se aumentos dos indicadores de desemprego e subemprego, bem como o crescimento da informalidade nas contratações e a supressão de direitos historicamente conquistados. Dados do IBGE (2020) sinalizam que, entre os anos de 2012 e 2014, houve um aumento de 7,3% nas ocupações formais. Contudo, no período de 2017 a 2019, tal aumento ocorreu nas ocupações informais, com variação de 6,1%. Para Passos e Lupatini (2020), o avanço da informalidade não apenas compromete a estabilidade das relações de trabalho, como também reduz o acesso da classe trabalhadora aos direitos assegurados pela seguridade social, especialmente no que se refere às políticas públicas de saúde e previdência social⁸.

Dilemas da profissão em tempos de generalização da precarização do trabalho.

O surgimento do Serviço Social enquanto profissão está diretamente associado ao momento histórico em que as multifacetadas refrações da “questão social” passaram a ser objeto de intervenção por parte de legislações e políticas sociais. Conforme analisa Netto (2001), esse processo ocorre no marco do desenvolvimento do Estado monopolista.

Enquanto trabalhadoras(es) assalariadas(os), mediadas(os) pelo mercado de trabalho, assistentes sociais têm a compra e venda de sua força de trabalho intermediada pela relação dinheiro/salário. Nesse sentido, segundo Raichelis (2020), as/os assistentes sociais, na condição de integrantes da classe trabalhadora, estão igualmente submetidas(os) aos processos de degradação das relações laborais e de violação de direitos que atingem o conjunto da classe trabalhadora. Iamamoto (2008) destaca entre esses processos a alienação, a precarização dos vínculos de trabalho e a degradação do próprio local institucional de atuação, principalmente, no âmbito do setor público.

⁸Sobre as demais políticas sociais destacamos duas outras grandes contrarreformas, são a Emenda Constitucional (EC) 95/2016, que instituiu um novo regime fiscal com limite para os gastos da União para as próximas duas décadas, e a EC nº 103/2019 logo no primeiro ano do (des)governo de Jair Bolsonaro, que expressou uma verdadeira perda de direitos previdenciários.

Outro elemento que reverbera no desenvolvimento da profissão em cada país são aqueles relacionados a seu objeto e principal lócus de atuação: as respostas historicamente construídas às multifacetadas expressões da “questão social”.

No tocante ao Serviço Social brasileiro, Raichelis (2020) evidencia que novas formas de trabalho e contratação tendem a tornar-se cada vez mais frequentes. Assistentes Sociais passam a ser recrutadas por meio de realização de pregões, por intermédio de “cooperativas de trabalhadores, trabalho temporário, empresas de prestação de serviços internos e externos, e principalmente as chamadas PJs (personalidade jurídicas)” (Raichelis, 2020, p. 25).

A autora sublinha que as transformações do “mundo do trabalho” deixaram de ter caráter residual para assumir um papel central e generalizado, alcançando diferentes campos de atuação. Essas mudanças ocorrem não apenas no âmbito empresarial, mas também no interior das organizações estatais, com repercussões diretas para o significado da profissão, suas atribuições, competências, respostas profissionais e implicações éticas.

As repercussões da reestruturação produtiva e da generalização da precarização no trabalho da/o assistente social podem se expressar na intensificação do tempo de trabalho, na rotinização das atividades, na padronização dos processos de intervenção, no fortalecimento de mecanismos de controle dos serviços e benefícios, bem como na crescente burocratização das atividades desempenhadas. (Raichelis, 2020, p. 33).

Assim como no Brasil, na Itália o Serviço Social também é reconhecido com uma profissão regulamentada, respaldada pela Lei nº 84, de 23 de março de 1993. Possui caráter autônomo e está estruturado em torno de conselhos profissionais em nível nacional e regional. O atual Código Deontológico do Serviço Social italiano foi lançado em 2020⁹.

Os/as assistentes sociais italianos/as são organizados/as em dois registros; Seção A e Seção B. A Seção A abrange os/as profissionais que cursaram o mestrado profissional em Serviço Social e Políticas Sociais¹⁰, enquanto a Seção B corresponde àqueles/as com formação trienal em Serviço Social (três anos)¹¹. O exercício legal da profissão exige aprovação no Exame de Ordem e inscrição no respectivo Conselho Regional. De modo geral, os/as profissionais da Seção A tendem a ocupar cargos de gestão e administração, além de

⁹ Sobre o debate dos fundamentos do Serviço Social brasileiro e italiano vide o artigo de Silva (2020) e Anselmo e Silva (2021).

¹⁰ Curso de pós-graduação com a duração de dois anos, assim como os mestrados acadêmicos brasileiros (classe LM-87 — Laurea Magistrale in Servizio Sociale e Politiche Sociali).

¹¹ Curso de graduação que após a reforma universitária de unificação do sistema de ensino superior europeu (Declaração de Bolonha, 1999) passou a ter a duração de três anos, assim como todos os demais cursos de graduação na União Europeia (classe: L-39 — Laurea triennale in Servizio Sociale).

apresentarem, frequentemente, maior tempo de atuação e experiência laboral em comparação àqueles/as da Seção B.

Uma pesquisa realizada em 2010 sobre o trabalho das assistentes sociais da Região de Lácio evidenciou que os vínculos laborais da Seção B são significativamente mais precarizados em relação aos/as profissionais da Seção A. Como destaca Burgalassi (2012, p. 37):

A seção A, se diferencia pela presença muito consistente de trabalhadores a tempo indeterminado (78,6%), sobretudo na faixa etária de 50 a 59 anos (50%), e uma porcentagem modesta, 8,9%, de precarizados (assistentes sociais com contrato a tempo determinado) (...). Na seção B, pelo contrário, a análise associada das duas características evidencia uma situação completamente diferente a respeito da seção A, evidenciando as dificuldades dos jovens assistentes sociais a entrarem no mundo do trabalho e/ou de ter condições trabalhistas mais estáveis (Burgalassi, 2012, p. 37, tradução nossa).

Conforme observado no item anterior, notamos que tal dado dialoga com a realidade nacional italiana, na qual as recentes contrarreformas neoliberais realizadas foram no sentido de generalizar os vínculos de trabalho precarizados, impactando principalmente entre mulheres e jovens.

Ao analisar o exercício profissional frente à crise do chamado “*Welfare italiano*”, Burgalassi (2012, tradução nossa) afirma que o Serviço Social é uma profissão particularmente sensível à crise societária vivenciada atualmente. Diante uma fase de graves dificuldades socioeconômicas, a/o assistente social enfrenta uma dupla dificuldade: de uma parte, se depara com o aumento de demandas consideradas já tradicionais da realidade italiana, somadas a novas formas e situações de vulnerabilidades específicas do atual cenário; de outra parte, deve atuar em um quadro caracterizado pela redução dos recursos e serviços públicos.

Na Itália, assim, os assistentes sociais se encontram atualmente de frente a um desafio. Por definição, o mandato do Serviço Social é aquele de promover o bem-estar das pessoas e da comunidade e nos últimos anos a eficácia das suas ações foi fortalecida (...). Porém, em um cenário no qual começam a delinearse os efeitos de uma inversão de tendências, o trabalho dos profissionais se confronta com carências, dificuldades e obstáculos que podem condicionar e comprometer suas orientações e operacionalizações (Burgalassi, 2012, p. 20, tradução nossa).

Nesse sentido, durante a entrevista com o observador privilegiado, foi destacado que, embora nas últimas duas décadas tenha havido um avanço na valorização do Serviço Social e no reconhecimento da profissão dentro da rede de proteção social, (devido aos avanços no âmbito de legislação e normatização como vimos no item anterior¹²⁾), tal processo não implicou, necessariamente, um aumento efetivo do número de profissionais no sistema público.

¹² Vale sinalizar para Lei 178/2020 (Lei Orçamentária para 2021), que em seu artigo 1º, parágrafo 797 e seguintes, previa um número definido de assistentes sociais por número de habitantes, especificamente um trabalhador para

(..) isto é, o número de assistentes sociais que trabalham dentro do sistema público não cresceu muito, enquanto a componente de assistentes sociais que trabalham no terceiro setor por sua vez cresceu muito, porque os atores institucionais, o sistema público, o Estado, as Regiões, as Comune¹³ cada vez mais delegam ao terceiro setor a realização dos serviços. Dessa forma, os serviços são ainda financiados pelos Comune e pelos sujeitos públicos, mas são cada vez mais realizados dos sujeitos externos, pelas organizações externas. Logo, tivemos um crescimento complexivo no sistema dos serviços, um crescimento da componente dos assistentes sociais e do reconhecimento da importância de seu trabalho, que, contudo, é um pouco realizado na rede pública e muito realizada no setor privado, *no profit* (Burgalassi, 2022, tradução nossa)¹⁴.

O professor Marco Burgalassi, nosso observador privilegiado, afirma em entrevista concedida a uma das autoras que o movimento de delegação de responsabilidades do Estado ao terceiro setor, frequentemente identificado como processo de “externalização dos serviços sociais”, tem se intensificado nos últimos anos. Segundo ele, tal dinâmica resultou em um expressivo crescimento no número de assistentes sociais atuando no terceiro setor na Itália.

Essa realidade também foi apontada no grupo focal realizado em novembro de 2022, em Roma. Na ocasião, as/os participantes destacaram a carência de profissionais nas estruturas municipais, em decorrência de cortes no Fundo Nacional de Políticas Sociais e da fragilidade do marco regulatório regional.¹⁵

A administração pública tende a externalizar os serviços sociais (...) Estes continuam serviços públicos, cujo o Comune decide a finalidade, o financiamento, as regras, porém a realização concreta é atribuída à sujeitos externos, assim o Comune evita todos os problemas ligados (...) às admissões, às substituições, logo a tendência é aquela de ter um núcleo cada vez mais reduzido de profissionais do setor público e do outro lado ter uma parte cada vez maior de profissionais no setor privado (Burgalassi, 2022, tradução nossa)¹⁶.

No Brasil, essa lógica também se evidencia. Dados da pesquisa nacional do CFESS (2022) sobre o perfil de assistentes sociais no Brasil destacam um momento de realização de “parcerias” entre o setor público e privado para oferta de serviços, o que se expressa na contratação de profissionais via instituições sociais. Assim, “essa situação explosiva alimenta

cada 5.000 habitantes / 4.000 habitantes.

¹³ O Comune é uma autoridade local territorial autônoma de acordo com o artigo 114 da Constituição da República Italiana. Ele pode ser subdividido em frações (partes muito pequenas do território ligado ao Comune), que, por sua vez, podem ter poder limitado graças a assembleias eletivas especiais. Um município também pode ter o título de cidade.

¹⁴ Entrevista concedida a Salyanna de S. Silva em novembro de 2022.

¹⁵ As funcionárias contratadas por meio de cooperativas, mas que atuam na Comune de Roma, possuem um endereço de e-mail distinto, utilizado especificamente para indicar que estão colaborando com a administração municipal, embora não integrem a equipe interna da Prefeitura.

¹⁶ Entrevista concedida a Salyanna de S. Silva em novembro de 2022.

a dinâmica de privatização do bem público e de contratação indiscriminada de trabalhadores/as temporários/as, terceirizados/as e/ou comissionados/as” (CFESS, 2022, p. 99).

Particularmente, na cidade de Vitória (ES), esse fenômeno se expressa de forma concreta. Segundo Girelli (2023), em 2021 a Secretaria Municipal de Assistência Social (SEMAS) mantinha 15 Termos de Colaboração com cinco Organizações da Sociedade Civil (OSCs). Nesse mesmo ano, o número de trabalhadoras(es) era de 978 pessoas, sendo que 809 possuía vínculo indireto, via Termos de Parceria, e apenas cerca de 10% eram servidoras(es) efetivas(os).

Os dados da pesquisa de campo indicam que o 84% (21) das(os) assistentes sociais que responderam ao questionário tinham vínculo celetista via convênio/termo de colaboração com entidades, particularmente com a Organização da Sociedade Civil (OSC) Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais (ADRA), entidade vinculada à Igreja Adventista do Sétimo Dia. Apenas 16% (04) assistentes sociais afirmaram que seu vínculo é via contratação direta com a Prefeitura (Designação Temporária - DT)¹⁷. A forma de ingresso nesse caso se dá via seleção simplificada, a verba para contratação de tais profissional é via Edital público do Governo de Estado.

Embora a SEMAS conte com servidoras(es) concursadas(os)¹⁸, entre as/os assistentes sociais que atuam diretamente nos CRAS, se evidencia a prevalência de vínculos de trabalho via Termo de Colaboração e Designação Temporária. As diferentes formas de contratação das/os profissionais implicam não apenas em cargas horárias diversas, mas em diferenciações no acesso à direitos trabalhistas no interior de uma mesma equipe. Por exemplo, entre as(os) profissionais concursadas(os) e que ingressam via DT a carga de trabalho semanal é de 40 horas; enquanto as(os) profissionais contratadas(os) via ADRA tem uma carga horária de 30 horas, com acesso a plano de saúde e odontológico, além do vale transporte não ser descontado.

Tanto na realidade italiana quanto na brasileira, observa-se um processo de negação do papel do setor público com garantidor de direitos, com crescente substituição por uma lógica empresarial voltada à eficiência e à competitividade.

Nesse sentido, Dardot e Laval (2016) destacam a reconfiguração da ação pública sob o neoliberalismo, marcada por uma “*mercadorização da instituição pública* obrigada a funcionar

¹⁷ A SEMAS firmou um Termo de Colaboração com ADRA (Termo nº 121/2019 – Processo nº 1890554/2019 que foi prorrogado até 31 de julho de 2023), através de tal mecanismo a ADRA disponibiliza profissionais que atuam diretamente nos serviços da proteção social básica do município, dentre esses os CRAS, o parâmetro para tal atuação é Plano de Trabalho presente no Termo.

¹⁸ O último concurso público para SEMAS foi realizado em 2008. Em 2012 a Prefeitura realizou ainda um concurso para Secretaria de Saúde.

de acordo com as regras empresariais” (Dardot; Laval, p. 275). Os autores observam que o Estado foi reestruturado em duas direções:

[...] de fora, com privatizações maciças de empresas públicas (...), mas também por dentro, com a instauração de um Estado avaliador e regulador, que mobiliza novos instrumentos de poder e, com eles, estrutura novas relações entre governo e sujeitos sociais (Dardot; Laval, 2016, p. 273).

Na entrevista, o professor Burgalassi sinalizou que em torno de dez mil assistentes sociais atuam atualmente no terceiro setor em toda a Itália. Em geral, os contratos duram de três a cinco anos. Tal situação cria uma precariedade, as/os profissionais nessa condição trabalham sabendo que um dia o contrato acaba.

Essa dinâmica comporta precariedade, porque se uma pessoa tem a certeza de estar em seu posto de trabalho também nos próximos anos, trabalha com o espírito sereno, quem sabe não satisfeito, mas sereno, sobretudo porque pode fazer projetos futuros, com a certeza de poder comprometer-se, comprar uma casa, criar uma família (Burgalassi, 2022, tradução nossa)¹⁹.

Na primeira década dos anos 2000 a Itália apresentou um crescimento nos níveis da pobreza e miséria. Tal processo não foi seguido do crescimento no âmbito das políticas sociais, o que reverbera no trabalho das/os assistentes sociais.

As necessidades crescem, entretanto, depois de uma fase favorável, entre 2013-2014 os serviços sociais desaceleraram e também o trabalho dos assistentes sociais se transforma complexo e cansativo, porque passa a existir cada vez mais emergências e situações complexas (...) os próprios assistentes sociais tiveram que assumir problemas cada vez mais complexos, especialmente na frente da pobreza e marginalização onde tivemos um crescimento exponencial. Na Itália, em poucos anos, o número de pobres estimado em cerca de dois milhões e meio passou para cerca de cinco milhões em situação de pobreza absoluta, abaixo do limiar de subsistência. Assim grandes problemas, grandes necessidades, com recursos muito modestos (Burgalassi, 2022, tradução nossa)²⁰.

O referido professor Burgalassi chama atenção para os riscos futuros ao Serviço Social que tange a seus fundamentos ético-políticos. As transformações nas diretrizes do *Welfare*, tais como o enfraquecimento da universalização, a redução da socialização das necessidades e riscos ligados à desigualdade de natureza socioeconômica, o declínio da solidariedade distributiva e o crescimento do papel do chamado terceiro setor²¹ podem implicar em tensões éticas relevantes nos fundamentos da profissão (Burgalassi, 2012, tradução nossa).

¹⁹ Entrevista concedida a Salyanna de S. Silva em novembro de 2022.

²⁰ Entrevista concedida a Salyanna de S. Silva em novembro de 2022.

²¹ A Itália historicamente apresenta uma forte tradição em relação à atuação e oferta de serviços de caráter assistencialistas e caritativos principalmente através de organizações religiosas, com destaque para a Caritas e a Comunidade Sant’Egídio.

Dessa forma, observa-se que o avanço das contrarreformas neoliberais e a ampliação da lógica de externalização dos serviços sociais, tanto no Brasil quanto na Itália, têm repercutido diretamente nas condições de trabalho das/os assistentes sociais e nos fundamentos que orientam sua prática. As diferentes formas de precarização, a fragmentação dos vínculos e o reordenamento das responsabilidades públicas colocam em xeque não apenas os direitos sociais conquistados, mas também os princípios ético-políticos que sustentam o projeto profissional do Serviço Social.

Embora no âmbito do Serviço Social brasileiro possamos falar de um Projeto Profissional Ético-Político, que se constituiu historicamente, ancorado nos diferentes fóruns coletivos das entidades representativas do Serviço Social, nos Conselhos Federal e Estaduais (Conjunto CFESS/CRESS), na Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS) e no Movimento Estudantil de Serviço Social (MESS), nas Diretrizes Curriculares de 1996 da ABEPSS e no Código de Ética Profissional de 1993, não podemos esquecer que a conjuntura internacional em que vivemos se apresenta com um intenso acirramento das bases histórico-político sob as quais tal projeto foi construído. Seguindo as palavras de Santos (2007), é imprescindível não superdimensionarmos tal direção e fazermos uma leitura realista de tais desafios conjunturais. Concordamos com Silva (2023) ao afirmar que:

Em tempos de ataques constantes à democracia, ultraneoliberalismo e conservadorismo, as/os assistentes sociais, por atuarem diretamente nas políticas sociais junto às parcelas da população mais subalternizada, precisam ter com imperativo de seu fazer profissional o conhecimento crítico da realidade, da política social em qual atua, mas principalmente o domínio dos elementos que envolvem a direção e posicionamento ético-político (Silva, 2023, p. 233).

É nesse cenário de intensas transformações que se impõe a necessidade de resistência, análise crítica e reafirmação do compromisso com a universalização dos direitos e com a justiça social. Trata-se dessa forma de um desafio ético-político que vai além da boa e eficaz execução da política social, mas orienta-se na direção de uma emancipação humana.

Considerações finais

Ao longo deste artigo, procuramos apresentar alguns dados preliminares de uma pesquisa comparativa que tem como objetivo geral analisar quais as atuais transformações no âmbito da precarização do trabalho e suas possíveis implicações ético-políticas para a atuação das/os assistentes sociais inseridas na política de assistência social no Brasil e na Itália.

A partir de um levantamento bibliográfico sobre aspectos estruturantes da formação social de cada país, foi possível evidenciar a existência de algumas particularidades nacionais

relevantes. Se na Itália, graças à adoção de pacto fordista-keynesiano e da força do movimento sindical operário, o mercado de trabalho contou com maior proteção social; no Brasil, ao contrário, a precarização, a informalidade e a flexibilização sempre estiveram presentes nos elementos estruturantes da relação capital-trabalho. Com a adoção de medidas neoliberais, a precarização/flexibilização do trabalho passou a ser adotada como uma exigência condicionante ao “apoio” financeiro de organismos internacionais (Oliveira, 2017).

Tanto na realidade brasileira quanto italiana, observou-se um movimento de “externalização dos serviços sociais”, evidenciando uma tendência mundial de transformação e mercadorização da ação pública (Dardot; Laval, 2016). O que por sua vez reverbera no acesso ou não à estabilidade e aos direitos trabalhistas para a/o assistente social que atuam nas políticas sociais. Temos dentro de um mesmo serviço profissionais que atuam com cargas horárias e acesso a direitos trabalhista diferentes, pois muitas vezes seu vínculo trabalhista e suas atribuições é atrelado às organizações sociais.

Diante das transformações em curso no mundo do trabalho, torna-se necessário que as reafirmando o compromisso com o projeto ético-político profissional, pautado na defesa dos direitos sociais, na ampliação da cidadania e na luta coletiva pelos interesses da classe trabalhadora.

669

Referências bibliográficas

- ANTUNES, R. *Perenidade (e Superfluidade) do Trabalho: alguns equívocos sobre a desconstrução do trabalho*. In: SILVA, J.F.; SANT'ANA, R. S.; LOURENÇO, E. A. S. (org.). *Sociabilidade burguesa e Serviço Social*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2013.
- ANSELMO, G. C. R.; SILVA, S. de S. Os fundamentos do Serviço Social brasileiro e italiano: um estudo comparativo sobre bases históricas, teóricas e ético-políticas. In: CUNHA et al. (org.) *História na ponta do LAPESS: existir, resistir e esperançar na universidade*. Fortaleza: EdUECE, 2021. E-book. Disponível em: <http://www.uece.br/eduece/wp-content/uploads/sites/88/2022/02/Selo-MASS-Hist%C3%B3ria-na-ponta-do-Lapess-Vers%C3%A3o-Final.pdf>. Acesso: 02 de julho de 2022.
- BURGALASSI, M. *Promuovere il benessere in tempo di crisi. Una ricerca sugli assistenti sociali nel Lazio*, Roma: Carocci, 2012.
- CUBEDDU, F.; ANSELMO, G. C. R.; NUNES, L.; JESUS, R. F. de; SILVA, S. de S. Serviço social e a precarização do trabalho: um estudo do contexto brasileiro e italiano. *Anais do XVII Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais*, 2022. Disponível em: <https://cbas.silvabrisich.com.br/uploads/finais/0000000917.pdf>. Acesso em: 02 de julho de 2022.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). *Perfil de assistentes sociais no Brasil: formação, condições de trabalho e exercício profissional*. Brasília, DF: CFESS, 2022.
- DARDOT, P.; LAVAL, C. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016.

- GIRELLI, C. M. I. *O uso da tecnologia da informação no SUAS Vitória: um estudo do SIGAFWEB*. Orientador: Prof. Dra Jeane Andréia Ferraz Silva. 2023. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2023.
- IAMAMOTO, M. V. *Serviço Social em tempo de capital fetiche*: capital financeiro, trabalho e questão social. 2^a ed. São Paulo: Cortez, 2008.
- IBGE. *Síntese de indicadores sociais*: uma análise das condições de vida da população brasileira. 2020. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101760.pdf>. Acesso em: 01 de maio de 2021.
- ITÁLIA. *Legge 23 marzo 1993, n. 84*. Ordinamento della professione di assistente sociale e istituzione dell'albo professionale. *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana*, Roma, n. 76, 1º apr. 1993. Disponível em: https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1993-03-23;84!vig_. Acesso em: 21 jun. 2025.
- MARTINS, A. P. A.; FERES, L. P.; BELUZZI, T. P. Reforma trabalhista e argumentos econômicos: o Brasil entre dois projetos. *Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região*, Campinas, SP, n. 51, p. 49- 166, jul./dez. 2017.
- MOURA, C. *Sociologia do negro brasileiro*. 2^a Ed. São Paulo: Perspectiva, 2019.
- MUSTAFÁ, A. da S. M; Silva, S. de S, ANSELMO, G. C. R. Democracia e justiça social em tempos de golpe sob a égide do neoliberalismo. *Revista Katálysis*, v. 21 n.2. 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/1982-02592018v21n2p416>. Acesso em: 28 de novembro de 2025.
- NETTO, J. P. *Capitalismo monopolista e Serviço Social*. 3. ed. ampliada. São Paulo: Cortez, 2001.
- NETTO, J. P. Crise do capital e consequências societárias. *Revista Serviço Social & Sociedade*, N. 111. São Paulo: Cortez, Set 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/D6MmJKCjKYqSv6kyWDZLXzt/?lang=pt#> Acesso em 03 jul. 2022.
- NOGUEIRA, C. M. A precarização e a divisão sociosexual do trabalho. In: SILVA, J.F.; SANTANA, R. S.; LOURENÇO, E. A. S. (org.). *Sociabilidade burguesa e Serviço Social*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2013.
- OLIVEIRA, E. A. *A política de emprego na Itália e no Brasil*. A precarização protegida e a precarização desprotegida. Curitiba: Editora CRV. 2017.
- PASSOS, S. da S., LUPATINI, M. A contrarreforma trabalhista e a precarização das relações de trabalho no Brasil. *Revista Katálysis*, v. 23, nº 1, p. 132-142, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/qVVvQN4Wg5Zx8937PxmTGVp/abstract/?lang=pt> Acesso em: 10 abr. 2024.
- RAICHELIS, R. Atribuições e competências profissionais revisitadas: a nova morfologia do trabalho no Serviço Social. In: Conselho Federal de Serviço Social (CFESS). *Atribuições Privativas do/a assistente social em questão – CFESS*, Volume 2, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS202-AtribuicoesPrivativas-Vol2-Site.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2024.
- SANTOS, J. S. “Questão Social” particularidades no Brasil. Biblioteca Básica/Serviço Social. São Paulo: Ed Cortez, 2012.
- SANTOS, J. S. *Neoconservadorismo pós-moderno e Serviço Social brasileiro*. São Paulo: Cortez, 2007.
- SILVA, S. de S. Dimensões político-pedagógicas e ética profissional: um estudo a partir do trabalho profissional das assistentes sociais dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) de Vitória (ES). (2023). *Temporalis*, 23(46), 218-235. Disponível em: <https://doi.org/10.22422/temporalis.2023v23n46p218-235>. Acesso em: 10 abr. 2024.

SILVA, S. de S. Fundamentos éticos e projetos profissionais do Serviço Social brasileiro e italiano. *Revista Serviço Social & Sociedade*, Nº 138, p. 283 a 301 (mai/ago). São Paulo: Cortez, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.213>. Acesso em 2 jun. 2021.

W. CRESWELL, J., CRESWELL, J. D. *Projeto de Pesquisa. Métodos qualitativos, quantitativos e misto*. 5^a Ed. Porto Alegre: Penso, 2021.