



9º Encontro Internacional de Política Social
16º Encontro Nacional de Política Social
Tema: A Política Social na Crise Sanitária revelando Outras Crises
Vitória (ES, Brasil), 13 a 15 de junho de 2023

Eixo: Serviço social: fundamentos, formação e trabalho profissional.

O trabalho de assistentes sociais na pandemia e as TICs

Mabel Mascarenhas Torres¹
Claudiana Tavares da Silva Sgorlon²
Eduardo Luis Couto³

Resumo: O artigo tem por objetivo apresentar a intensificação do uso das TICs pelos assistentes sociais no decorrer do seu exercício profissional. A pesquisa baseia-se na revisão de literatura, especialmente livros e artigos que tratam da precarização e intensificação do trabalho em decorrência do uso das TICs, notadamente as alterações no exercício profissional de assistentes sociais durante a pandemia e na análise dos documentos e normativas elaboradas pelo Conselho Federal de Serviço Social – CFESS. Com relação à revisão de literatura, foram levantados livros e artigos que tratam das mudanças ocorridas no trabalho a partir da ampliação e incorporação das TICs no cotidiano profissional. Os resultados apresentados indicam que o uso das TICs ultrapassa a fase aguda da pandemia.

Palavras-chave: Serviço Social. Trabalho de assistentes sociais. Pandemia. TICs. Condições de trabalho.

The work of social workers during the pandemic and in ICTs

Abstract: The article aims to present the intensification of the use of ICTs by social workers in the course of their professional practice. The research is based on a literature review, especially books and articles that deal with the precariousness and intensification of work as a result of the use of ICTs, notably changes in the professional practice of social workers during the pandemic and on the analysis of documents and regulations prepared by the Federal Council of Social Work – CFESS. With regard to the literature review, books and articles were raised that deal with the changes that occurred at work from the expansion and incorporation of ICTs in the professional daily life. The results presented indicate that the use of ICTs goes beyond the acute phase of the pandemic.

Keywords: Social work. Work of social workers. Pandemic. ICTs. Work conditions.

¹ Doutora em Serviço Social, docente do Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual de Londrina (UEL). Coordenadora do Grupo de estudos e pesquisa sobre os fundamentos e o trabalho de assistentes sociais nas políticas públicas e sociais (GEFTAS). E-mail: mmortorres@uel.br

² Doutora em Serviço Social e Política Social, docente do Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Integração Latino-Americana. Vice Coordenadora do Grupo de estudos e pesquisa sobre os fundamentos e o trabalho de assistentes sociais nas políticas públicas e sociais (GEFTAS). E-mail: clausgorlon@gmail.com

³ Doutor em Serviço Social e Política Social, docente do curso de Serviço Social da Universidade Estadual de Maringá – Campus Regional do Vale do Ivaí. Membro do Grupo de estudos e pesquisa sobre os fundamentos e o trabalho de assistentes sociais nas políticas públicas e sociais (GEFTAS). E-mail: eduardo_couto@outlook.com

INTRODUÇÃO

No início de 2020 o mundo foi assolado pela pandemia da covid-19, que provocou uma alteração substancial na construção das relações humanas e sociais. No Brasil, o governo federal adotou uma forma errante de combate a pandemia, desde a ausência de um comitê de crises, até a falta de transparência nas ações que possibilitassem a diminuição da circulação do vírus. É nesse contexto de crises e incertezas que assistentes sociais são chamados a executar seu exercício profissional intermediado pelo uso das tecnologias da informação e comunicação – TICs.

Nesse sentido, o artigo⁴ tem por objetivo apresentar a intensificação do uso das TICs pelos assistentes sociais, no decorrer do seu exercício profissional. A pesquisa baseia-se na revisão de literatura, especialmente livros e artigos que tratam da precarização e intensificação do trabalho em decorrência do uso das TICs, notadamente as alterações no exercício profissional de assistentes sociais durante a pandemia, destacando a importância dos estudos de Antunes (2015, 2018), Grohmann (2021) quando discutem a uberização e a plataformização do trabalho, que se revela no “[...] trabalho remoto, ensino à distância, *lives* e trabalho por aplicativos [...] geralmente alimentados por dados e automatizados por algoritmos para a realização de atividades laborativas” (GROHMANN, 2021, p. 13). Foram estudadas também autoras da área do Serviço Social que discutem o trabalho de assistentes sociais na prestação de serviços vinculados às políticas sociais, especialmente Raichelis e Arregui (2021); Schutz e Miotto (2012). Ainda com relação à revisão de literatura, foram estudados os documentos e normativas elaboradas pelo Conselho Federal de Serviço Social – CFESS no período pandêmico, destacando as notas técnicas, o CFESS Manifesta, entre outros.

Os resultados apresentados indicam que o uso das TICs ultrapassa a fase aguda da pandemia, permitindo perceber as alterações na realização do trabalho profissional, especialmente nas ações direcionadas ao atendimento direto aos usuários.

O artigo é dividido em duas partes. A primeira apresenta os objetivos e os procedimentos metodológicos utilizados. A segunda apresenta o modo como o uso das

⁴ Este artigo decorre da pesquisa Serviço Social e Comunicação: a linguagem como elemento essencial para o trabalho do/a assistente social. O referido projeto recebeu recurso do Edital Universal Chamada CNPq/MCTI/FNDCT Nº 18/2021 - Faixa A - Grupos Emergentes. Para acessar informações sobre o projeto ver: https://www.sistemasweb.uel.br/system/prj/pes/pdf/pes_pesquisa_12772.pdf

TICs foi intensificado durante o período pandêmico, e, os resultados da análise das informações emitidas pelo CFESS.

Período pandêmico e o trabalho de assistentes sociais: a utilização das TICs

A discussão sobre o trabalho no capitalismo pressupõe entender as alterações identificáveis nos processos de produção e das condições de trabalho. Cada vez mais a premissa marxiana sobre o estabelecimento das relações desiguais entre as classes sociais é essencial para o entendimento do modo como o capitalismo vai se entranhando em todas as esferas da vida social. Marx (2017, p. 305) afirma que “a força de trabalho é comprada e vendida pelo seu valor, o qual, como o de qualquer outra mercadoria, é determinado pelo tempo de trabalho necessário à sua produção”. No capitalismo, o trabalho é uma mercadoria utilizada pelo capitalista como parte da produção e para extrair mais-valor.

Para o trabalhador, a venda da força de trabalho está subordinada aos interesses econômicos e políticos do capital, não lhe cabendo estabelecer o preço pelo qual é vendida, posto que é regulada pelo mercado de trabalho. Neste sentido, o trabalhador ao vender sua força de trabalho, o faz para atender as suas necessidades. O que Marx (2017) afirma é que o trabalhador não trabalha somente para atender as suas necessidades, mas também para atender a produção, o mais-valor, o lucro, a reprodução da própria força de trabalho, os custos da produção, o desgaste dos meios de produção e os custos provenientes do contrato de trabalho. Ou seja, o trabalho é uma mercadoria essencial e necessária ao capital. Ainda neste contexto, o trabalho é executado em uma jornada que é estabelecida previamente pelo empregador, para atender aos interesses do capital. Por outro lado, o estabelecimento do tempo máximo de duração da jornada de trabalho resulta também da luta dos trabalhadores que se mobilizam e reivindicam a melhoria das condições de trabalho, salário, entre outras questões. Marx (2017) vai indicar dois elementos para pensarmos o estabelecimento da jornada de trabalho: o primeiro é a “[...] limitação física da força de trabalho [...] o trabalhador precisa de tempo para satisfazer necessidades intelectuais e sociais, cuja extensão e número são determinados pelo nível geral e de cultura de uma dada época” (MARX, 2017, p. 306). O segundo elemento é que o capitalista, ao comprar a força de trabalho, adquiriu o direito de fazer o trabalhador trabalhar. É aqui que se estabelece o limite da jornada

diária do trabalho. É o capitalista que estabelece o tempo de duração do trabalho e o tempo de descanso, necessário para que os trabalhadores recobrem sua força física e preservem o equilíbrio mental. O capitalista vai tirar o maior proveito possível do investimento que ele realizou: a compra da força de trabalho. Em síntese, podemos dizer que é por meio da relação de compra e venda da força de trabalho que o capitalista impõe ao trabalhador o modo como trabalhará, visto que é o capitalista que tem o domínio dos meios e dos processos de produção. Nada mais atual para fundamentar a análise do trabalho hoje.

Ao longo do século XX, especialmente as últimas décadas, é visível a diminuição do trabalho industrial, ou o que Antunes (2015, p. 61) denominará de “desproletarização do trabalho industrial fabril [...] uma diminuição da classe operária industrial tradicional [...] efetivou-se uma expressiva expansão do trabalho assalariado [...] no setor de serviços.” Deste modo é possível afirmar que a ampliação do setor de serviços não está dissociada das alterações ocorridas no mercado de trabalho e nas formas de produção. Outros apontamentos são necessários para entender a ampliação do trabalho nos serviços, como por exemplo, a utilização de tecnologias para substituição do trabalho vivo e a utilização das TICs para diminuir o tempo gasto para a sua execução. As atividades desenvolvidas no setor de serviços caracterizam-se “[...] pela simultaneidade entre fornecimento do serviço e consumo [...]” (KON, 2015, p. 1960), ou seja, são atividades que são consumidas ao mesmo tempo em que são ofertadas aos consumidores, o que pode requerer um baixo investimento na aquisição dos meios para sua execução. Antunes (2018, p. 36) afirma que “na empresa ‘moderna’, o trabalho que os capitais exigem é aquele mais flexível possível: sem jornadas pré-determinadas, sem espaço laboral definido, sem remuneração fixa, sem direitos, nem mesmo o de organização sindical.” É com essas características que identificamos o trabalho nos serviços. Observa-se o crescimento da lógica dos trabalhadores multifuncionais, onde todos realizam as atividades indistintamente, diminuindo o poder do trabalhador de expressar conhecimentos sobre o próprio trabalho e, na mesma medida, aumentando a intensidade do trabalho. Outra característica importante é que o trabalho é vendido diretamente a quem vai consumir, ficando disponível para consumo imediato. Desenvolvido mediante o uso de TICs, vende-se a ideia do barateamento dos custos do trabalho, ao mesmo tempo que aumenta

sua capilaridade. Ou, no dizer de Antunes “o capital global só precisava de um novo maquinário, então descoberto” [...] a sociedade digitalizada e tecnologizada nos levaria ao paraíso [...]” (ANTUNES, 2018, p. 19).

Afirmamos que o acesso a este tipo de tecnologia não é igual para todos os trabalhadores, especialmente os que vivem em condição de pauperismo. Se por um lado a tecnologia favorece o acesso e o consumo, por outro, é limitada a medida em que o trabalhador é responsável pelo custo da aquisição dos *smartphones*, *notebooks*, pacote de internet, aplicativos, acesso as plataformas e redes sociais, entre outras.

O trabalho nos serviços não é exclusivo da esfera privada. O Estado incorpora este tipo de trabalho, reforçando os interesses do capital expressos nas relações público-privado que é um dos elementos estruturantes das políticas sociais. Neste caminho, o Estado cada vez mais controla e gerencia a prestação de serviços direcionada a população que busca nas políticas sociais, respostas as suas necessidades.

A implantação das políticas sociais é uma das estratégias do Estado para o enfrentamento das expressões da questão social, decorrentes do pauperismo, das precárias condições de trabalho, do desemprego estrutural etc. Na sua atuação cotidiana, assistentes sociais:

exercem uma profissão regulamentada e, em seu cotidiano de trabalho, conhecem de perto as necessidades da população e o território em que vivem. De acordo com nossa Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8.662/1993) e com o Código de Ética Profissional, não podemos negar atendimento à população, mesmo numa situação de calamidade pública, em que nossas vidas também correm riscos (CFESS MANIFESTA, 2020, p. 2).

A atuação nas políticas sociais como trabalhadoras/es assalariada/os requer de assistentes sociais um constante processo de análise acerca das contradições constitutivas da sociedade capitalista, capturando as relações hierarquizadas e desiguais estabelecidas entre as classes sociais e as questões que fundamentam a lógica predatória do capital. O debate em torno do trabalho de assistentes sociais no âmbito dos serviços sociais é condicionado pelas transformações do mundo do trabalho, com a inserção de “novos padrões organizacionais, pelas inflexões no campo da intervenção estatal no campo da provisão do bem-estar social, inflexões estas com estreita relação com estágios de desenvolvimento econômico” (SCHUTZ; MIOTO, 2012, p. 84).

O trabalho de assistentes sociais está alicerçado em quatro elementos que o caracterizam e configuram sua existência na divisão social do trabalho no capitalismo. O primeiro é que o Serviço Social é uma profissão que requisita de assistentes sociais uma postura e compromisso que expressam os caminhos entre o saber e o fazer profissional. Portanto, analisar o trabalho profissional dissociado das dimensões constitutivas da profissão é esvaziar as possibilidades de interpretar a complexidade das respostas interventivas construídas no decorrer do exercício profissional. O segundo é a atuação profissional nas expressões da questão social, especialmente aquelas derivadas do pauperismo. O terceiro é o trabalho na prestação de serviços vinculados às políticas sociais. As políticas sociais são consideradas um dos campos ocupacionais de assistentes sociais, que contratados pelo Estado como trabalhadores assalariados, realizam a prestação de serviços direcionados à população. Neste sentido, “é nos distintos espaços em que se insere que estão as tensões, marcadas pelo encontro das demandas das instituições empregadoras e dos usuários, que pode se forjar o protagonismo profissional do assistente social” (SCHUTZ E MIOTO, 2012, p. 97). Assim como os demais trabalhadores, os assistentes sociais estão submetidos aos regramentos do trabalho no capitalismo que naturalizam a exploração do trabalho. O quarto é que o exercício profissional é pautado nos princípios éticos, e seus objetivos e finalidades estão direcionados a defesa dos direitos humanos e sociais. Este modo de construir o exercício profissional está consubstanciado na direção política da profissão, expressa no projeto ético político.

É no cotidiano do trabalho que se entrecruzam os objetivos e requisições das políticas sociais com as demandas apresentadas pelos usuários, pelos gestores dos serviços, pelos profissionais que atuam nas redes de atendimento, entre outros. A partir do entendimento do modo como o Estado se apropria da prestação de serviços, favorece a indiferenciação na execução das atividades, sendo visível no trabalho desenvolvido pelos assistentes sociais na prestação de serviços sociais via política social, “[...] incentivos para aumentar a produtividade dos trabalhadores, um maior controle sobre os horários de trabalho, um encurtamento de períodos de descanso [...]” (SCHUTZ; MIOTO, 2012, p. 95).

A partir dessas características, como pensar o trabalho de assistentes sociais durante o período pandêmico? Como os assistentes sociais passam a lidar com a

necessidade de construção de respostas interventivas complexas, de caráter emergencial, sem descolar da direção crítica expressa no projeto ético e político da profissão?

No Brasil, nos primeiros meses do ano de 2020, o governo federal estabeleceu por meio da Lei 14023/2020, as profissões consideradas essenciais no combate a pandemia, dentre elas o Serviço Social. Assim, em tempos pandêmicos, é requerido de assistentes sociais o planejamento e execução de ações e atividades direcionadas aos usuários, respondendo as necessidades agravadas pelo distanciamento social, desemprego, agravos de saúde, convivência sociofamiliar etc., sendo provocados a pensar estratégias consubstanciadas no contexto socioeconômico, político e cultural. Importante referendar que diante da pandemia, é essencial a convergência de atividades de caráter imediato, como por exemplo, o repasse de benefícios que possam contribuir para minorar as situações de risco pessoal e social dos trabalhadores e suas respectivas famílias e, atividades de caráter contínuo, envolvendo a elaboração de diagnóstico, acompanhamento social, trabalho nos territórios. Em decorrência da precarização das condições de trabalho, assistentes sociais foram instigados a alterar as formas de utilização da linguagem, absorvendo as TICs, como parte das estratégias para a execução do seu exercício profissional. O desafio é o de construir um trabalho que reafirme a capacidade analítica e reflexiva presente no Serviço Social, descortinando os caminhos entre o saber e o saber fazer de assistentes sociais. Neste sentido, a utilização das tecnologias de TICs impacta nas formas de planejamento e execução do trabalho presencial e do trabalho remoto. As atividades tendem a ser automatizadas pelo uso de aplicativos, beirando a impessoalidade, pela ausência da possibilidade de proximidade com os usuários. O uso das TICs durante a pandemia atinge “[...] o núcleo das atribuições e competências profissionais e desencadeando inúmeras pressões e tensões aos(as) assistentes sociais nos diferentes campos ocupacionais” (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p.143).

O CFESS, no exercício de sua função fiscalizadora, ficará atento às alterações nos campos ocupacionais, zelando pela reafirmação das competências estabelecidas nas normativas da profissão, o que será apresentado a seguir.

As orientações do CFESS sobre o trabalho profissional no período pandêmico

É importante pontuar que o CFESS tem a função de regulamentar o exercício profissional de assistentes sociais em todo o território nacional, mas não tem competência para determinar medidas que são de natureza trabalhista. A medida em que as alterações impostas incidiram também sobre questões trabalhistas como a suspensão de contratos de trabalho no período pandêmico, o rodízio entre os trabalhadores, o afastamento de trabalhadores com comorbidades, foi essencial que o CFESS demarcasse a sua função. Mesmo assim, o referido Conselho foi cauteloso ao afirmar que no período de “pandemia, compete às autoridades sanitárias determinar quais os serviços são essenciais. [...] isso não nos impede de cobrar, [...] às condições éticas e técnicas adequadas, conforme disposto na Resolução CFESS nº 493/2006”⁵ (CFESS MANIFESTA, 2020). Neste sentido, durante o período pandêmico, o CFESS passou a ser demandado a orientar os assistentes sociais sobre o modo de proceder diante das mudanças ocorridas nos seus respectivos locais de trabalho, especialmente no tocante ao trabalho remoto, o *home office*, o uso de equipamentos individuais de segurança (EPIs), e a apresentação de atribuições indevidas para o trabalho profissional. Deste modo, pode-se afirmar que as orientações emitidas pelo CFESS contribuem sobremaneira para a consolidação dos princípios éticos estabelecidos para assistentes sociais, especialmente o compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional.

O CFESS publicou duas notas técnicas, uma sobre o teletrabalho e a outra sobre a comunicação de óbitos. Publicou também dois números do CFESS Manifesta sobre o trabalho em situação de desastres, enfatizando a pandemia e as implicações no trabalho de assistentes sociais. No site do CFESS há uma aba denominada Serviço Social contra a Covid-19, na qual reuniu todas as publicações sobre a pandemia, incluindo normativas e deliberações das instâncias governamentais. Este conjunto de peças comunicacionais, notas técnicas, resoluções, apresenta tanto as questões relacionadas a pandemia, como as possibilidades de realização do trabalho de assistentes sociais, atendendo a um dos deveres previstos no art. 3º do Código de Ética

⁵ Mesmo não tendo como prerrogativa o atendimento de questões sindicais, o CFESS tem se manifestado na defesa do exercício profissional de assistentes sociais ancorados nos princípios éticos e circunscritos nas competências e atribuições privativas.

de 1993, “participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidades”.

A abordagem sobre pandemia presente nas peças comunicacionais e nos demais documentos produzidos pelo CFESS pode ser dividida em dois eixos. Nos primeiros documentos a ênfase é na explicação sobre as incertezas da pandemia, demonstrando as dificuldades de “dimensionar os impactos, tanto na vida, quanto na organização da sociedade” (CFESS MANIFESTA, 2020), especialmente para as frações da classe trabalhadora que vivem em situação de pauperismo. Nos demais documentos, há um direcionamento para o cotidiano profissional, contribuindo com assistentes sociais para a construção de uma argumentação sedimentada na direção social e política da profissão.

Com relação às informações sobre a pandemia, o CFESS propagou as orientações das agências de saúde nacionais e internacionais, primando por ressaltar as medidas de prevenção à propagação do vírus, mas também, os impactos da agudização das desigualdades. Destaque também para a imprevisibilidade da pandemia e suas consequências; o descompasso das medidas tomadas pelo governo brasileiro; as implicações da pandemia para os trabalhadores e o agravamento da precarização do trabalho.

No Brasil, as recomendações de isolamento doméstico e higienização ocorrem junto com o desemprego, o subemprego, a ausência de moradia, de abastecimento de água e de saneamento básico. [...] Assim, esse momento exige medidas governamentais que se voltem para toda a classe trabalhadora e reafirmem a inclusão da população, em especial, das pessoas em situação de rua; negros/as; LGBTI; trabalhadores/as do sexo; catadores/as de lixo e cooperativados/as de reciclagem; populações ribeirinhas, pescadores artesanais; empregadas/os domésticas/os; diaristas; artesãs/ãos e camelôs (CFESS MANIFESTA, março/2020, p. 2).

Outro aspecto discutido a exaustão foi a vacinação. O CFESS publicou mais de uma peça comunicacional, incluindo a campanha “Sou assistente social e defendo a vacinação pelo SUS para toda a população”. A vacinação foi tomada como uma bandeira de luta, expressa na defesa da saúde como uma política pública e o SUS como um sistema universal de saúde, asseverando o papel articulador do CFESS, ora adensando a campanha de outros setores da sociedade, ora criando suas próprias campanhas, reforçando a imagem dos assistentes sociais como trabalhadores que defendem as políticas sociais, os direitos humanos e sociais.

Com relação às orientações sobre o trabalho profissional, o CFESS constata que o “Serviço Social faz parte do rol das profissões da saúde, o que reforça a importância do trabalho do assistente social em situações de emergência como a atual (CFESS MANIFESTA, 2020)”. Neste contexto, reafirma as lutas da profissão, especialmente a defesa dos direitos humanos e sociais, das políticas públicas.

Outras questões destacadas nos documentos produzidos pelo CFESS explicitam uma das características essenciais do trabalho de assistentes sociais: a ação direta desenvolvida com os usuários dos serviços. É certo afirmar que no período pandêmico foram observadas diversas alterações no atendimento direcionado aos usuários, desde a suspensão de serviços, à utilização das TICs durante a realização do atendimento.

A maior parte da categoria de assistentes sociais trabalha em contato direto com a população, nos equipamentos públicos (como Cras, Creas, postos de saúde, hospitais, agências do INSS) que, em situações de emergência, como a que estamos vivendo, precisam continuar em funcionamento para atender às demandas dos/as usuários/ as (CFESS MANIFESTA, 2020, p. 2).

O contato direto com os usuários será fundamentado pela identificação das suas condições objetivas de vida, destacando as necessidades de subsistência, as alterações nas relações de convivência sociofamiliar e nas relações sócio territoriais. Ou seja, defender a vida coaduna com os princípios éticos da profissão previstos no Código de 1993.

Nossa atuação profissional é fundamental, nesse momento, para que a população tenha acesso aos serviços de saúde, assistência e previdência social, além de benefícios eventuais que serão essenciais para a manutenção da vida da população mais empobrecida. (CFESS MANIFESTA, 2020, p. 4).

Outro conjunto de recomendações versam sobre as condições de trabalho de assistentes sociais no período pandêmico. As informações provenientes de pesquisas indicam a ocorrência de alterações nas ações, atividades e estratégias de trabalho, especialmente a partir da intensificação do uso das TICs. Como já tematizado neste artigo, o uso das TICs não é um fenômeno da pandemia. A constatação é a sua incorporação nos campos ocupacionais vinculados ao Estado, contribuindo para acelerar o trabalho, e por outro lado, comprometendo as possibilidades de construção da relação de confiança entre o profissional e os usuários e suas famílias, acentuando a

necessidade de uma atenção redobrada dos profissionais para garantir a confidencialidade e o sigilo das informações emitidas pelos atendidos nas políticas públicas e sociais. O uso das TICs, associado à adoção do trabalho remoto, alterou de maneira drástica as condições de trabalho.

Por isso, nesse momento de pandemia, muitos/as profissionais não tiveram autorização para se ausentar do trabalho. Pelo contrário, a maioria das secretarias estaduais e municipais, bem como os Ministérios da Saúde e da Cidadania, têm emitido orientações para adiamento das férias e licença prêmio dos/as trabalhadores/as (CFESS MANIFESTA, março/2020, p.2).

A partir da alteração no funcionamento das unidades de atendimento, foram identificadas variadas formas de adequação da dinâmica do trabalho realizado, desde a supressão das atividades, a alternância da presença dos profissionais, uma vez que parte da equipe foi designada a trabalhar no sistema de *home office* com o objetivo de instruir os profissionais a preservar sua saúde. Assim, o CFESS indica:

Pela natureza da nossa atuação profissional e pelo reconhecimento de que somos profissionais de saúde, [...] e precisamos atender diretamente à população.[...] Diante dessa situação, orientamos aos/às profissionais que negociem coletivamente junto às chefias o revezamento das escalas de trabalho, possibilitando a redução de presença física nos serviços sem o comprometimento do atendimento à população, [...] (CFESS MANIFESTA, 2020, p. 2).

Sobre esta questão o CFESS aponta que foi informado pelos profissionais sobre “a organização de rodízios, redução da jornada presencial e reivindicação por EPIs e equipamentos de proteção coletiva (EPCs), além de treinamento adequado para seu uso” (NOTA TÉCNICA, 2020). Este conjunto de informações, associado às incertezas éticas e técnicas sobre o uso das TICs, desencadeou a elaboração da nota técnica sobre o teletrabalho. O teletrabalho foi definido como o trabalho “realizado, tendo como instrumentais as tecnologias de informação e comunicação (TICs) fora do ambiente da instituição empregadora” (NOTA TÉCNICA, 2020). A referida Nota busca problematizar e tensionar a utilização das TICs no trabalho desenvolvido por assistentes sociais, bem como as alterações nas modalidades de contrato e a adoção do trabalho remoto. Um dos argumentos mais debatido relaciona-se a “[...] suspensão do trabalho presencial impacta [...] no trabalho de assistentes sociais que, em sua maioria, atuam no atendimento direto à população usuária das políticas públicas [...]” (MANIFESTAÇÃO TÉCNICA CFESS, jul. 2020).

O trabalho realizado diretamente com os usuários, a partir da adoção das medidas sanitárias, revela que foi perceptível alterações que incidem diretamente em características históricas do trabalho realizado por assistentes sociais. A primeira refere-se a presença física tanto dos usuários como dos profissionais durante a realização do atendimento e do acompanhamento social, do trabalho nos territórios. A segunda refere-se ao estabelecimento da relação de confiança que é construída entre o assistente social e os usuários, em razão dos objetivos e das informações necessárias para construção das respostas interventivas. Deste modo, o CFESS sugere que:

[...] apesar de entendermos que a automação progressiva tende a ser um processo irreversível articulado às mudanças tecnológicas e nas relações de trabalho, não avaliamos que seja uma alternativa para o trabalho realizado pelo Serviço Social. Há atividades próprias do cotidiano profissional que não são compatíveis com essa modalidade de trabalho. Assim, não indicamos a sua adoção quando há possibilidade do atendimento presencial (CFESS MANIFESTA, 2020).

As alterações decorrentes do agravamento da pandemia afetaram sobremaneira o trabalho de assistentes sociais. O atendimento social realizado mediado pelo uso das TICs exigiu um cuidado redobrado dos profissionais no tocante a identificação das condições de manutenção do sigilo das informações, tal como previsto no Código de Ética. No atendimento social, os profissionais identificam o quanto a pandemia afeta da vida da população, incluindo a impossibilidade de realização das medidas de isolamento, trabalhadores empurrados para a informalidade, para realização de trabalhos sem a cobertura previdenciária, com contratos precários e salários pouco atrativos ou ainda insuficientes para a manutenção das necessidades; o aumento do número de trabalhadores desempregados e sem esperança de conseguir uma ocupação que os possibilite atender seus aspectos básicos de subsistência, especialmente de alimentação e moradia; a busca pelo acesso aos benefícios socioassistenciais. Neste sentido, observou-se o agravamento das demandas apresentadas aos assistentes sociais exigindo do CFESS um posicionamento e que assim foi realizado.

Nesse momento de excepcionalidade, compreendemos que algumas atividades podem ser realizadas nas modalidades teletrabalho, videoconferência e on-line, para que nossas atividades não sofram descontinuidade. Contudo, entendemos que avaliação social para concessão de benefícios sociais, bem como estudo social e parecer social, não devem entrar no rol dos procedimentos que podem ser executados à distância. [...] Assim, ratificamos que a utilização das tecnologias para atendimento social está autorizada nesse momento específico. Contudo, o tema carece de debates mais amplos (CFESS MANIFESTA, 2020).

A defesa do CFESS é que a adoção de medidas de alteração do trabalho excepcional, garantindo as prerrogativas estabelecidas nas normativas da profissão. É nítido indicar que a partir da adoção do trabalho remoto, há alterações no cotidiano profissional que afetam diretamente tanto o planejamento como a execução do trabalho. Foi importante verificar entre os assistentes sociais a extensão da jornada de trabalho e a invasão da vida privada. Durante o trabalho na modalidade *home office*, assistentes sociais indicam a dificuldade de realizar as atividades, sem a interrupção dos demais membros de suas respectivas famílias,

O que temos sentido é que, com o teletrabalho, em especial na sua implementação em casa, a divisão entre público e privado se dilui, e o trabalho tem invadido várias dimensões da vida privada, diminuindo o tempo de descanso, causando exaustão pelo tempo frente aos equipamentos eletrônicos e outras questões decorrentes da precarização e das condições de trabalho (NOTA TÉCNICA, 2020).

Os profissionais foram obrigados a investir na aquisição de equipamentos, pacotes de internet, além de identificar que os empregadores repassaram aos trabalhadores os custos do trabalho, contribuindo para naturalizar a exploração do trabalhador com a justificativa da manutenção do emprego. Ainda neste caminho, o CFESS vai afirmar que “o teletrabalho pode fragilizar a classe trabalhadora, dificultando os processos organizativos para reivindicação de direitos e enfrentamento dessa precarização” (NOTA TÉCNICA, 2020).

Em síntese, podemos afirmar que durante a pandemia o trabalho de assistentes sociais foi alterado. A utilização das TICs, especialmente os aplicativos de mensagens como o *Whatsapp*, o *Messenger*, as redes sociais tais como o *Facebook*, o *Instagram*, se por um lado possibilitaram que o contato com a população não fosse rompido completamente, por outro, evidenciou que o acesso à tecnologia não é igual para todos. Outra questão amplamente discutida foi a suspensão e/ou alteração da periodicidade das ações e atividades executadas por assistentes sociais, vinculadas a

prestação de serviços via políticas públicas e sociais; a supressão das atividades realizadas nos territórios, o desmonte das ações de articulação da rede de atendimento de forma presencial e retomada intermediada pelo uso das plataformas do tipo *Google Meet*, *Zoom*, *Microsoft Teams*, entre outras. Mesmo com o retorno das reuniões da rede de atendimento, a coletivização das demandas apresentadas pela população, gestores das políticas e conselheiros partícipes das instâncias de controle social ficou prejudicada, visto que o distanciamento entre os trabalhadores dificultou a construção de ações de organização política. Contudo, as TICs passaram a ser um instrumento de aproximação entre as assistentes sociais e os usuários, entre os trabalhadores das redes de atendimento, oportunizando, ainda que de forma precária, a realização do trabalho interventivo.

Considerações Finais

A leitura analítica dos artigos publicados no período de 2020 a 2021 sobre o trabalho em tempo de pandemia e as publicações do CFESS, nos possibilitou a construção de sínteses acerca da absorção das TICs no trabalho cotidiano. Identificamos que a análise acerca do uso das referidas tecnologias associa-se a intensificação e a precarização do trabalho de assistentes sociais, que ocorre majoritariamente nos serviços e é carregado de determinações que acarretam ineficiência nas ações realizadas pelos profissionais. Neste sentido, o trabalho se dará sob a lógica do modelo produtivo, por meio do qual são estabelecidos metas e arranjos interventivos, contribuindo para a flexibilização do trabalho, exigindo do profissional a execução de multitarefas, participando de “um conjunto de atividades comuns a todos os trabalhadores”, identificado pela desespecialização, com a criação dos trabalhadores multifuncionais, diminuindo o poder do trabalhador de expressar conhecimentos sobre o próprio trabalho. Sob essa condição, o assistente social é tensionado a disputar espaços de trabalho com outros profissionais, além de se adaptar a normativas, rotinas e determinações institucionais que não foram por ele pensadas, mas interferem no seu trabalho.

A análise realizada indica que o trabalho e o trabalhador estão a serviço do capital, e, o desenvolvimento econômico apresenta um ritmo, uma velocidade que difere do desenvolvimento social, expresso no aumento da produtividade, ampliando os

mecanismos da mais valia. Mesmo entendendo que esse movimento é um fenômeno mundial, que se particulariza dependendo das características do desenvolvimento econômico do capitalismo, a pandemia acentua e escancara o quanto são frágeis e cada vez mais precárias as relações de trabalho.

Outra síntese construída diz respeito a apropriação do uso das TICs como estratégia para fazer chegar aos usuários as informações. Identifica-se que em tempos pandêmicos, os profissionais são levados a decodificar as possibilidades de uso da linguagem, envolvendo a utilização das TICs, destacando as mídias sociais, os aplicativos, as chamadas de vídeo. O uso recorrente das TICs é observável uma vez que parcela dos profissionais passa a realizar trabalho remoto.

A Lei n.º 8.662/93, que regulamenta a profissão, estabelece em seu artigo 4º, inciso III, que uma das competências do assistente social é “prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população”. Destaca-se que o modo como os assistentes sociais planejam, elaboram e executam as ações interventivas difere das demais profissões, uma vez que na maioria das vezes as respostas profissionais nem sempre ocorrem dentro do espaço sócio-ocupacional, ou seja, requer a articulação com a rede de serviços, e a construção de ações intersetoriais. Esta característica pode parecer aos demais trabalhadores que as ações interventivas construídas pelos assistentes sociais são difusas, comprometendo o seu resultado. Durante a pandemia, o uso das TICs como estratégia de aproximação aos demandatários dos serviços de assistentes sociais, exige a construção de uma linguagem compreensível, objetiva, para que se qualifique o conteúdo expresso pelo profissional. Desta forma, o entendimento da importância da linguagem no trabalho do assistente social se apresenta como fundamental e permite compreender de que forma os saberes e fazeres indissociáveis do trabalho profissional está atrelado à linguagem, seu alcance e intencionalidade. Considera-se relevante abarcar a realidade institucional e profissional do assistente social, tendo preponderância o estabelecimento da competência profissional em se fazer entender pelos diferentes atores. E para, por outro lado, considerar que, mesmo sob condições objetivas adversas, o assistente social é capaz de realizar um trabalho historicamente posicionado, reflexivo e crítico.

Referências

- ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho**: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 16 ed. São Paulo: Boitempo, 2015.
- ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL –CFESS.2020. Os impactos do Coronavírus no trabalho do/a assistente social. **CFESS Manifesta**, Brasília: CFESS, 2020. Disponível em:
<http://www.cfess.org.br/arquivos/2020CfessManifestaEdEspecialCoronavirus.pdf>.
 Acesso em: 10 fev. 2023.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. O trabalho de assistentes sociais em situações de calamidades. **CFESS Manifesta**, Brasília: CFESS, 2022. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/cfessmanifesta2022-ASemCalamidades.pdf>. Acesso em: 09 fev. 2023.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL - CFESS. **Teletrabalho e Teleperícia**: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. Brasília: CFESS, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf> Acesso em: 09 fev. 2023.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Manifestação Técnica CFESS** - Sobre as atividades de assistentes sociais nos serviços previdenciários: Serviço Social e Reabilitação Profissional. Brasília: CFESS, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Manifest-TecnicaINSS-2020.pdf> Acesso em: 05 fev. 2023.
- GROHAMANN, Rafael. Trabalho em plataformas é laboratório da luta de classes. In: GROHAMANN, Rafael (org.). **Os laboratórios do trabalho digital**: entrevistas. São Paulo: Boitempo, 2021. p. 13–23.
- KON, Anita. Nova Economia Política dos Serviços. **Perspectiva**: CNPq. 2015.
- MARX, Karl. **O Capital**: crítica da economia política. Livro I: o processo de produção do capital. [tradução de Rubens Ederle]. São Paulo: Boitempo, 2017.
- MIOTO, Regina; SCHUTZ, Fernanda. O trabalho em serviços: contribuições para o debate do Serviço Social. **Em Pauta**, 2012, n. 30, v. 10, pp. 83 – 101. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaempauta/article/view/5106/3747>
 Acesso em: 5 maio 2023.
- RAICHELIS, Raquel; ARREGUI, Carola C. O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 140, p. 134-152, jan./abr. 2021. Disponível em:
<https://www.scielo.br/pdf/ssoc/n140/0101-6628-ssoc-140-0134.pdf>. Acesso em: 3 fev. 2023.