



**10º Encontro Internacional de Política Social**  
**17º Encontro Nacional de Política Social**  
Tema: Democracia, participação popular e novas resistências  
Vitória (ES, Brasil), 27 a 29 de agosto de 2024

---

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

**As TIC's e o trabalho do/a assistente social na proteção social básica**

**Juniéle Silva dos Santos<sup>1</sup>**

**Resumo:** O presente artigo apresenta reflexões sobre a relação entre as tecnologias da informação e comunicação - TICs e o trabalho dos assistentes sociais que atuam na proteção social básica na Política de Assistência Social, articulando com as problemáticas da questão social, as novas morfologias do trabalho, o processo de dataficação e controle no Sistema Único de Assistência Social.

**Palavras-chave:** Trabalho; TICs; Assistência social; Proteção social básica.

**The ICT's and the work off social work who work at basic social**

**Abstract:** This article presents reflections about the relations between Information and Communication Technologies - ICTs and social workers who work at basic social protection in Social Assistance Policy, articulating with social questions problematics, new morphologies of work, the datafication process and the control of Social Assistance Unique System.

**Keywords:** Work; TIC's; social assistance; basic social protection.

**1 Introdução**

O advento da crise social e sanitária proveniente da Pandemia de Covid-19 em 2020 que assolou todo o mundo proporcionou um aumento significativo do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação - TICs nas esferas públicas e privadas. O Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação - CETIC.br divulgou através da pesquisa "TIC no governo Eletrônico - 2021" que houve um aumento significativo de provisão de serviços por meios digitais pelos governos federal, estaduais e municipais. Além disso, a adoção de novas tecnologias emergentes, tais como Inteligência Artificial-IA<sup>2</sup> (por 45% dos órgãos federais e 22% dos estaduais),

---

<sup>1</sup> Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Política Social- PPGPS da Universidade Federal do Espírito Santo - UFES, Assistente Social graduada pela EMESCAM, Trabalhadora da Proteção Social Básica do município de Colatina/ES.

<sup>2</sup> Conforme a Pesquisa da Cetic.br(2022) não há um consenso quanto ao conceito de Inteligência Artificial - IA, definida pelo estudo como um apanhado que "varia desde definições amplas, incluindo diversas tecnologias que permitem processamento e análise de dados, até aquelas que se restringem a aplicações ou ações específicas, como a criação de modelos para predição, recomendação e decisões automatizadas ou determinadas técnicas, a exemplo da aprendizagem de máquina"(TCU, 2022; Hoekstra et al., 2021; Ubaldi et al., 2019 *apud* CETIC.br,2022,p.79). Para os dissidentes da IA, o termo entretanto carrega consigo o mito da autonomia da máquina e reforça a mistificação de dois processos de alienação: "a crescente autonomia geopolítica das empresas de alta tecnologia e a invisibilização da autonomia dos trabalhadores em todo o mundo" (PASQUINELLI e JOLER, 2020,p.n.)

Internet das Coisas- IoT e *blockchain*<sup>3</sup> (ao menos 20% de ambos os órgãos federais e estaduais), ganharam destaque, além de um aumento de planos de implementação pelo país nos últimos anos (CETIC.br, 2022).

Esse cenário que já apresentava ascensão antes do advento da Pandemia foi acelerado, corroborando para um aumento significativo da inserção de mecanismos tecnológicos no processo de trabalho em que se inserem os assistentes sociais no âmbito da execução das políticas sociais e nos acessos dos usuários.

Esses processos que alguns autores vão denominar “plataformização” (POELL *et al*, 2020) e/ ou “dataficação/datificação” (DIJCK, 2017; CAVALCANTE e PRÉDES, 2022) já vinham sendo implementados pelo governo desde a década de 1990, período em que ocorreu a intensificação do projeto neoliberal no Brasil, acentuada mais tarde pela crise econômica de 2007/2008.

No que concerne ao Sistema Único de Assistência Social- SUAS, a implementação do Cadastro Único para Programas Sociais - CadÚnico<sup>4</sup> em 2001, consolidado durante os governos petistas (2003-2016), já permeava para uma adoção de meios tecnológicos na execução da Política (FARIAS, 2019). Porém, observou-se uma maior implicação das TICs no SUAS no processo de plataformação dos serviços realizados pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, iniciado em meados de 2017 e intensificado durante a crise sanitária da pandemia, e na implementação do Auxílio Emergencial, em 2020/2021. Entre os serviços do INSS que passaram a ser operacionalizados cada vez mais pelas TICs está o Benefício de Prestação Continuada - BPC, regulado pela Lei Orgânica de Assistência Social - Loas (BRASIL,1993). Além disso, é crescente a implementação de sistemas informatizados de agendamento e registros de atendimentos, atendimentos realizados através de aplicativos de comunicação, teletrabalho, dentre outros mecanismos tecnológicos na mediação do trabalho dos assistentes sociais da referida política pública com os usuários.

---

<sup>3</sup>A internet das coisas, conforme Brous & Janssen (*apud* CETIC.br, 2022, p.79), “trata de objetos físicos, como sensores, que estão conectados à Internet e são capazes de se comunicar e se identificar com outros dispositivos, além de gerar uma enorme quantidade de dados” (p,79). Já o chamado Blockchain - ou em tradução livre cadeia de blocos - define-se como “(...) uma forma de tecnologia distribuída de livro-razão, a qual atua como um registro (uma lista) aberto e autenticado de transações de uma parte para outra (ou múltiplas partes), que não são armazenadas por uma autoridade central” (TCU, 2020, p. 10 *apud* CETIC.br,2022,p.79).

<sup>4</sup> O Cadastro Único para programas sociais do governo federal é um banco de dados que identifica e caracteriza socioeconomicamente as famílias brasileiras de baixa renda para acesso aos programas sociais (BRASIL,2017).

Neste cenário, torna-se necessário problematizar as condições concretas de realização do trabalho do/a assistente social frente à ascensão das TICs que, direta ou indiretamente, redimensionam suas funções e atribuições, exigem novas qualificações e incidem sobre seu exercício profissional.

Desse modo, o presente artigo objetiva analisar as problemáticas envolvendo o uso das TICs no âmbito da proteção social básica no que tange aos aspectos centrais do trabalho do assistente social na Política de Assistência Social. Além disso, as reflexões são feitas a partir de pesquisa bibliográfica, amparada pelas legislações da Política de Assistência Social, normativas e decreto relacionadas ao BPC e ao CadÚnico, bem como publicação do Conselho Federal de Serviço Social - CFESS no contexto da pandemia.

### **O SUAS, a proteção social básica e o trabalho profissional do assistente social**

A política de assistência social, enquanto direito social e responsabilidade do Estado, se configura como objeto de trabalho dos assistentes sociais alocados nos seus diferentes níveis de proteção e serviços. A história da profissão no Brasil apresenta uma consistente relação com as políticas sociais na qual a política pública de Assistência Social é parte fundamental. Conforme Behring e Boschetti (2011, p. 51),

As políticas sociais e a formatação de padrões de proteção social são desdobramentos e até mesmo respostas e forma de enfrentamento - em geral setorializadas e fragmentadas - às expressões multifacetadas da questão social no capitalismo, cujo fundamento se encontra nas relações de exploração do capital sobre o trabalho (BEHRING e BOSCHETTI, 2011, p.51)

Vão ser as lutas da classe trabalhadora por melhores condições de trabalho em meados do século XIX que vão pressionar o Estado a criar políticas sociais de proteção aos trabalhadores. Conforme explica Iamamoto (2001, p. 10), “a análise da questão social é indissociável das configurações assumidas pelo trabalho e encontra-se necessariamente situada em uma arena de disputas entre projetos societários, informados por distintos interesses de classes”. No bojo da teoria crítica, a questão social é compreendida como “parte constitutiva das relações sociais capitalistas, [...] expressão ampliada das desigualdades sociais: o anverso do desenvolvimento das forças produtivas do trabalho social” (IAMAMOTO, 2001, p. 10).

Com o desenvolvimento do modo de produção capitalista e dos embates com a classe trabalhadora, as políticas sociais surgem gradualmente e de maneira diferencial no mundo há depender do grau de desenvolvimento das forças produtivas, das formas de

organização dos trabalhadores e das correlações de força com o Estado em cada país (BEHRING e BOSCHETTI,2011; BOSCHETTI, 2016).

No Brasil, país caracterizado, conforme Fernandes (1976), por uma formação social de heteronomia, configurado por um capitalismo dependente, marcado estruturalmente pelo processo de escravização da população negra e por uma sociedade pautada no clientelismo e no paternalismo, as políticas sociais, como fruto das lutas dos trabalhadores, surgem historicamente deslocadas dos países capitalistas centrais e essas condições vão permear toda a sua construção (BEHRING e BOSCHETTI, 2011).

O Serviço Social vai se desenvolver e ser institucionalizado enquanto profissão no Brasil apresentando uma relação intrínseca com a política social e tendo como base o desenvolvimento da mediação do Estado enquanto administrador e gerenciador dos conflitos de classes. A partir dos anos 1930, o país vivencia um processo de industrialização e urbanização crescentes, e a relação capital/trabalho ganha novas determinações, fazendo com que Estado atue mais ativamente no processo de mediação entre os interesses do capital e as expressões da questão social (IAMAMOTO, 2008; BEHRING e BOSCHETTI, 2011).

Uma vez que a “questão social” diz respeito ao conjunto das expressões das desigualdades sociais engendradas na sociedade capitalista, pois expressa disparidades econômicas, políticas e culturais das classes sociais, mediatizadas por relações de gênero, características raciais e diferenças regionais, encontra-se, desse modo, elemento constitutivo da profissionalização do Serviço Social, que vai ter como objeto de trabalho suas diversas expressões (IAMAMOTO, 2001).

Neste contexto e diante de um longo processo histórico, ainda em curso, de lutas e correlações de força entre interesses antagônicos, a Constituição Federal, promulgada em 1988 e considerada uma constituição cidadã, trouxe a possibilidade de construção de um “padrão público universal de proteção social (p. 156) e junto com o tripé da Seguridade Social (saúde, previdência social e assistência social) a “possibilidade de estruturação tardia de um sistema amplo de proteção social “(p.156), segundo Behring e Boschetti (2011).

Porém sabemos que esse processo não ocorreu efetivamente e as políticas sociais, ao contrário, vem sofrendo com a ofensiva neoliberal intensificada na década de 1990 e com a mais recente onda ultraneoliberal, iniciada desde 2006, em um longo processo de contrarreforma do Estado. Diante disso,

a tendência geral tem sido a de restrição e redução de direitos, sob o argumento da crise fiscal do Estado, transformando as políticas sociais - a depender da correlação de forças entre as classes sociais e segmentos de classe e do grau de consolidação da democracia e da política social nos países- em ações pontuais e compensatórias direcionadas para os efeitos perversos da crise (BEHRING e BOSCHETTI,2011, p.51)

Como dito anteriormente, a Constituição Federal de 1988 instituiu a Assistência Social como parte do tripé da Seguridade Social, permitindo de certo modo uma transição de uma prática assistencialista alocada nas iniciativas privadas e de cunho filantrópicos e benemerentes, para uma institucionalização como política pública. Porém, foi apenas em 2004 que o Sistema Único de Assistência Social - SUAS foi efetivamente sendo implementado com a publicação da Política Nacional de Assistência Social - PNAS.

Nesse sentido, a proteção social básica (PSB) é uma modalidade de proteção preconizada pela Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004) que normatiza a execução da Política em diferentes níveis de proteção: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial, esta última subdividida em níveis de média e alta complexidade. No âmbito da Proteção Social Básica - PSB, estão inseridos os Serviços de Proteção Integral da Família (PAIF), que tem sua execução exclusiva pelos Centro de Referência de Assistência Social-CRAS, o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas. Todos eles devem ser articulados e vinculados ao PAIF, conforme descreve a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (BRASIL, 2014).

A PSB também abrange os benefícios eventuais, os Benefícios de Prestação Continuada (BPC), o Programa Bolsa Família (PBF), programas de transferências de renda instituídos em níveis estaduais e municipais e os programas de promoção de acesso ao trabalho. Alguns serviços são ofertados também por meio de entidades e organizações da sociedade civil, que compõem a rede socioassistencial.

Importante salientar que a criação do Programa Bolsa Família, juntamente com desenvolvimento da assistência social, vai representar o crescimento das políticas de transferência de renda e esse processo vai ocorrer em conjunto com o processo de mercantilização e privatização das demais políticas que compõe a seguridade social, restringindo o acesso a essas (MAURIEL, 2021).

A PSB tem como objetivos a prevenção de situações de risco a partir do desenvolvimento de potencialidades e aquisições. Destinando-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social em decorrência da pobreza, privações quais sejam ausência, pouco ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outras, bem como aqueles que apresentam fragilidades de vínculos afetivos e sociais, agravados por suas condições de gênero, raça, faixa etária, dentre outras dimensões (BRASIL, 2005).

O assistente social vai, enquanto trabalhador assalariado no âmbito da proteção social básica, atuar com aquilo que é seu objeto de trabalho: as diversas expressões da questão social, que vão se materializar de diversas formas no seu cotidiano de trabalho, tais como desemprego, vínculos sociais precários ou fragilizados, vulnerabilidade socioeconômica, ausência ou precariedade de moradia, falta de acesso aos direitos sociais, dentre outros.

Todo esse desenho dos serviços e o público-alvo da proteção social básica são reveladores de que há uma convivência contraditória entre o princípio constitucional da universalidade de acesso e a seletividade que pauta a forma como os programas estão organizados e a quem os projetos de assistência social se destinam. Para Mauriel,

as tendências que se apresentaram na assistência social mostram um processo contraditório que, ao mesmo tempo em que aponta a garantia de direitos a toda população pela noção de seguridade social, apresenta tendências neoconservadoras que limitam sua própria estruturação como política de proteção – centralidade da transferência de renda, foco do alívio da pobreza extrema, paralelismos, sem deixar de vivenciar os velhos dilemas assistencialistas e clientelistas que ainda se fazem presentes (MAURIEL, 2021, p. 240)

Diante disso, percebe-se aquilo que Iamamoto (2001, p.17) salienta como uma tendência à naturalização da questão social e de uma “transformação de suas manifestações em objeto de programas assistenciais focalizados de ‘combate à pobreza’ ou em expressões da violência dos pobres, cuja resposta é a segurança e a repressão oficiais” (p. 17).

A focalização/repressão como formas de enfrentar as diversas expressões da questão social vão permear a construção de todo o processo de desenvolvimento da Política de Assistência Social no governos Lula/Dilma (2003-2016) e mais tarde, conforme Mauriel (2021), após o Golpe de 2016, aglutina-se um “ultrafocalismo, assistencialismo e o conservadorismo na assistência social” (p.242), revelando, assim, uma nova fase ultraneoliberal que culminou na aprovação da PEC do teto dos gastos, na contrarreforma trabalhista e no desfinanciamento da assistência social, consolidado em

um grande aparato de fiscalização e corte nos benefícios.

Durante o governo ilegítimo de Temer (2016-2019) serão tomadas uma série de mudanças que afetarão a política de assistência social. Campos e Ferraz (2022) apontam para um aumento na aprovação de leis, decretos e medidas provisórias, processo que vão nomear de “choque normativo reacionário” (p.47). Um deles vai ser o Decreto nº 8.805 de 7 de julho de 2016, que estabelece a obrigatoriedade da inscrição no CadÚnico com informações atualizadas das famílias para o requerimento, concessão e revisão do BPC. Além disso, ocorre nesse mesmo período (2017) o processo de implementação da plataformização dos serviços ofertados pelo INSS, conforme já citado na introdução deste texto, ação que vai culminar na crescente dificuldade de acesso dos usuários/as ao BPC e acarretar um aumento de demandas de orientações previdenciárias nos CRAS, atribuição que não faz parte do trabalho das equipes que compõem essas unidades. Todas essas medidas são realizadas com o argumento central de crise fiscal e de melhora dos gastos públicos.

As plataformas de acessos disponibilizadas pelo governo federal, como o “MEU INSS”, apresentam mudanças constantes nos serviços multidispositivos. Assim, os assistentes sociais passaram a ter que ficar atentos a essas mudanças resultando numa série de dificuldades na efetivação de orientações junto aos usuários dos CRAS’s e burocratizando os atendimentos.

Conforme Dal Rosso (2008), o Estado é um grande consumidor e mercado de equipamentos de informática, e a maioria dos serviços públicos operam dependendo desses equipamentos, o que não seria diferente no cotidiano profissional dos assistentes sociais que atuam na PSB. Conforme o Censo SUAS (2023) a grande maioria dos CRAS’s possuem telefone, celular da unidade, impressora, televisão e computadores. Desse modo, o acesso às tecnologias da informação e comunicação fazem parte do trabalho burocrático na política de proteção básica, como preenchimento de fichas, registros e elaboração de relatórios e encaminhamentos, acesso a sistemas informatizados, dentre outras atividades. Porém, é preciso pontuar que essa não é a realidade que ocorre em todas as unidades socioassistenciais, visto que algumas não possuem equipamentos e nem estrutura básica como acesso à internet, de acordo com o mesmo levantamento. Assim, na próxima seção, serão abordadas algumas problemáticas que envolvem as TICs nessas dinâmicas de trabalho nesse contexto.

## **As TICs: novas morfologias do trabalho, dataficação e vigilância no SUAS**

A incorporação de tecnologias no trabalho dos assistentes sociais não se trata de um fenômeno recente. Veloso (2006, 2011), um dos pioneiros na discussão sobre o tema, demonstrou através de pesquisa em 2006 que o uso das tecnologias da informação (TI) já estavam presentes na condução do trabalho profissional, ainda que de modo embrionário. Para o autor, "aprendida numa perspectiva de totalidade, a TI pode atender interesses contraditórios, do capital e do trabalho, constituindo-se como um campo de disputas em que projetos societários se confrontam" (VELOSO, 2011, p. 72-73).

Desse modo, a tecnologia, embora seja fruto de um processo histórico e resultado do trabalho humano, não é neutra, mas é parte dessa dimensão contraditória do modo de produção capitalista, como bem pontuam Cavalcante e Predes (2022, p.116-117): "as invenções tecnológicas compõem a história humana, mas se particularizam nas relações de produção no capitalismo, menos pelo desenvolvimento do conhecimento científico em si e mais por sua cristalização como capital constante, objetivada nas máquinas-ferramentas".

O incremento de novas tecnologias vem fazendo parte do processo de reestruturação produtiva desencadeado após a crise dos anos 1970 como resposta às sucessivas crises do capital. Essa reestruturação do capital e do trabalho vai se desenvolver no Brasil a partir da década de 1990, num processo de erosão e desvalorização do trabalho, que torna-se cada vez mais desregulamentado e flexibilizado num país que já apresentava uma enorme precarização (MARQUES, 2015; 2021, RAICHELIS, 2020).

As TICs vão se configurar "como um elemento novo e central para uma efetiva compreensão dos novos mecanismos utilizados pelo capital em nossos dias" (ANTUNES,2018, p.33) desenvolvidos em três principais processos: a dataficação, a vigilância e as novas morfologias do trabalho (ANTUNES,2018; MARTINS,2020).

Acerca dessas novas morfologias do trabalho (flexibilização, terceirização, desregulamentação e intensificação)<sup>5</sup>, Raichelis (2020) vai destacar que estas vão ser incorporadas não só nas empresas privadas, mas também nos espaços estatais das políticas sociais, afetando os espaços ocupacionais onde estão inseridos os assistentes sociais, dentre eles a política de assistência social. Para a autora,

---

<sup>5</sup> Acerca das "novas morfologias do trabalho" ver Antunes (2018, 2013).



[..]presencia-se um processo de “reestruturação neoliberal do Estado”, disseminando-se a ideologia gerencialista, que esvazia conteúdos reflexivos e criativos do trabalho, enquadra processos e dinâmicas às metas de qualidade e de produtividade a serem alcançadas, reduz as margens de autonomia profissional e enfraquece a organização política e sindical dos/as trabalhadores/as do Estado. Enquanto ideologia de gestão em tempo de crise do capital, o gerencialismo ganha espaço como estruturador das relações de trabalho entre empregadores/as e trabalhadores/as, reproduzindo-se nas políticas estatais as tendências de empresariamento do trabalho, fazendo prevalecer a razão instrumental em detrimento da razão crítica (RAICHELIS,2020, p. 31-32)

Neste cenário, essa “nova racionalidade” (RAICHELIS,2020, p. 32) neoliberal vai ser disseminada nas políticas sociais tendo a incorporação das TICs como parte deste processo, de tal modo que,

Tem sido reiterativo o discurso de assistentes sociais sobre o envolvimento excessivo com o preenchimento de formulários e planilhas padronizadas numa tela de computador, a multiplicação das visitas domiciliares, a realização de cadastramentos da população, de seleção socioeconômica para fins de acesso a benefícios e provisões sociais, reeditando práticas de ‘controle dos pobres e polícia das famílias’.[...] assistentes sociais são levados a produzir, registrar e alimentar bases de dados sem que sejam por eles/as apropriados com objetivo de aprofundar o conhecimento sobre as necessidades sociais e formulação de novas propostas para essa classe trabalhadora, que hoje é muito mais heterogênea e fragmentada, carecendo de estudos sobre suas necessidades e demandas (RAICHELIS, 2020, p.33).

Djick (2017), ao discutir a crescente aposta no uso de mediações realizadas por dados pelos aparatos corporativos, acadêmicos e estatais, definiu a datificação como “a transformação da ação social em dados on-line quantificados, permitindo, assim, monitoramento em tempo real e análise preditiva” (MAYER-SCHOENBERGER e CUKIER apud DJICK, 2017, p.41).

Este processo de datificação e vigilância vai comparecer na política de assistência social, através de diversos sistemas de informação desenvolvidos ao longo da incorporação do SUAS, vinculados principalmente aos programas sociais de transferência de renda, como o já citado CadÚnico, Sistema de Condicionalidades (Sicon), sistemas implementados pelos próprios municípios, dentre outros<sup>6</sup>. Todos esses sistemas fazem parte do trabalho dos assistentes sociais que atuam na PSB e, embora esses recursos possam ser utilizados para aprimorar o atendimento junto à população,

---

<sup>6</sup>O Sistema de Condicionalidades - SICON é um sistema multiusuários situado dentro do Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família (SIGPBF) que é utilizado como ferramenta de informações sobre o acompanhamento das condicionalidades do Programa Bolsa Família. Entre os demais sistemas utilizados estão o Sistema de Informações do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SISC), o Registro Mensal de Atendimentos- RMA e de Famílias Acompanhadas e o Sistema de Carteira de Idoso atualmente vinculado ao GOV.BR. (BRASIL,2014; 2016)

através dos registros dos dados e sistematizações mais precisas, eles também contribuem para burocratizar e rotinizar o trabalho dos assistentes sociais e para uma prática de controle das/os beneficiárias/os destes programas sociais.

Direito *et al.* (2023), ao analisar o processo de desmobilização das capacidades estatais através do CadÚnico, desde sua implementação em 2001 até os anos iniciais do governo Bolsonaro, revela que o instrumental passou de um mecanismo que priorizava a inclusão cadastral focalizado no reforço do acesso aos direitos as políticas de transferência de renda, para um mecanismo de fiscalização que priorizava a exclusão de cadastros, através de constantes rotinas de cruzamentos e verificação de dados, realizadas através da exigência de averiguações e atualizações cadastrais, cenário que não muda no terceiro mandato do governo Lula, vide recente lançamento do Plano de Ação da Rede Federal de Fiscalização do Bolsa Família e Cadastro Único 2024, onde houve o anúncio do uso de IA como estratégia de fiscalização.<sup>7</sup> Esse papel fiscalizador é por vezes demandando dos assistentes sociais alocados nos municípios, através de visitas domiciliares e elaboração de relatórios.

O advento da Pandemia de Covid-19 contribuiu significativamente para uma intensificação desse processo. A implementação da Renda Básica Emergencial (Auxílio Emergencial) instituído pela Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020, foi projetada de modo completamente datificado utilizando cruzamento em base de dados governamentais em todas as etapas do processo e estabelecendo critérios de concessão de forma automatizada através de algoritmos (TAVARES *et al.*, 2022).

Essa forma de implementação ignorou o gigantesco abismo social existente na sociedade brasileira, pois conforme estudos divulgados pela Rede de Pesquisa Solidária da Universidade de São Paulo, em maio de 2020<sup>8</sup>, 7,4 milhões de pessoas elegíveis tiveram dificuldades de acesso ao Auxílio Emergencial devido a viverem em domicílios que não possuíam acesso à internet. Outra questão desconsiderada pelo Governo Federal, que o estudo apontou à época, foi a falta de articulação com a rede do SUAS, através das unidades de proteção social básica, os CRAS, que estão presentes em

---

<sup>7</sup> Ver: <https://www.gov.br/mds/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/mds-lanca-plano-de-acao-da-rede-federal-de-fiscalizacao-do-bolsa-familia-e-cadastro-unico-para-o-ano-de-2024>. Acesso em: 18 mai. 2024.

<sup>8</sup> Disponível em: <https://redepesquisasolidaria.org/wp-content/uploads/2020/05/boletim5.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2023.

quase todo o território nacional<sup>9</sup>, localizados principalmente em áreas de vulnerabilidade social, e que têm suas equipes compostas por, dentre outros profissionais especializados, as/os assistentes sociais. Para os pesquisadores, essa articulação teria permitido agilizar os cadastros e o acesso aos benefícios.

Afinal, considerando o trabalho profissional dos assistentes sociais na política de assistência social dentre outros espaços ocupacionais,

o tipo de inserção institucional que possuem implica na proximidade com diferentes segmentos da classe trabalhadora, especialmente os grupos mais subalternizados, o que cria condições para o (re) conhecimento de suas necessidades, de seus modos de vida, de trabalho e de luta pela sobrevivência, suas fragilidades e fortalezas lapidadas pelo duro cotidiano. Esse conhecimento é condição necessária para elaborar propostas profissionais consistentes teórica e tecnicamente, que respondam às necessidades sociais, fortaleçam os/as usuários/as como sujeitos de direitos e possibilitem aprofundar alianças estratégicas entre usuários/as e trabalhadores/as (RAICHELIS, 2020, p. 38).

Durante o período pandêmico, o Conselho Federal de Serviço Social - CFESS (2021) elaborou uma nota técnica com a finalidade de orientar a categoria acerca da intensificação do uso da TICs e dos meios remotos na atuação profissional. O objetivo da nota técnica era orientar os assistentes sociais para essa nova configuração de trabalho, considerando o teletrabalho, inclusive com a realização de perícias por instrumentos remotos. Esse documento lança luz sobre a necessidade das/os assistentes sociais refletirem quanto às dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas que norteiam a profissão. Desse modo, a incorporação das TICs no trabalho dos assistentes sociais na PSB devem vir acompanhadas pelo conhecimento desta dimensão do seu caráter contraditório, uma vez que há questões positivas tais como realizar diagnósticos sociais mais precisos dos territórios para formulação e implementação de acordo com as demandas, a organização dos processos de trabalho, porém há também perspectivas negativas como a falta e/ ou mínimo letramento digital dos profissionais e dos usuários, a vigilância e o controle que reproduzem injustiças sociais, a exposição de dados sensíveis, a presença de atravessadores no caso do BPC (JESUS;CAMPOS,2021), a falta de recursos tecnológicos básicos e a racionalização das políticas sociais.

---

<sup>9</sup> Em 2020, conforme o Censo SUAS (2020), havia 8403 unidades de proteção social básica distribuídas pelo país.

## Considerações Finais

Analisando a relação do uso das TICs no âmbito da PSB, percebe-se uma lógica cada vez mais excludente de operacionalizar as políticas sociais com base em sistemas de dados datificados em detrimento da ampliação do acesso aos direitos sociais, da desvalorização dos serviços socioassistenciais e dos profissionais que atuam neles, tendo como impulsionador um projeto neoliberal de contrarreforma do Estado.

Considerando as discussões realizadas, percebe-se que o trabalho humano, especialmente o atendimento presencial, no que tange a atuação do assistente social, é insubstituível para identificar desproteções sociais, competência que as plataformas digitais operadas por algoritmos não possuem. Soma-se a isto o fato de que a ampliação do uso das TICs no âmbito da proteção social não é atravessada somente por uma suposta modernização dos sistemas, visto que também está assentada em uma lógica de restrição ao acesso aos direitos e intensificação da desproteção social. Marques (2015) vai denominar essa lógica de “não lugar”, pois não há interesse na atual agenda do capitalismo, dominado pelo capital fictício, em promover as políticas sociais, nem aquelas que são voltadas para uma população pauperizada e extremamente vulnerabilizada.

## Referências

ANTUNES, Ricardo. A nova morfologia do trabalho e suas principais tendências: informalidade, infoproletariado, imaterialidade e valor. In: **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil II**. Org. Antunes, Ricardo. São Paulo: Boitempo, 2013.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018.

BEHRING, Elaine R.; BOSCHETTI, Ivanete S. **Política Social**: fundamentos e história. São Paulo: Cortez Editora, 2006.

BOSCHETTI, Ivanete. **Assistência social e trabalho no capitalismo**. São Paulo: Cortez, 2016.

BRASIL. Ministério de Cidadania. **Censo SUAS 2020**: Resultados Nacionais, Centro de Referência da Assistência Social\_CRAS. Coordenação-Geral de Planejamento e Vigilância Socioassistencial. Secretaria Especial de Desenvolvimento Social. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, DF: abr. 2021. Disponível em: <https://aplicacoes.mds.gov.br/snas/vigilancia/index2.php>. Acesso em: 18 mai. 2024.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. **Censo SUAS 2023: Resultados Nacionais**, Centro de Referência da Assistência Social\_CRAS. Coordenação-Geral de Planejamento e Vigilância Socioassistencial, Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, DF: mar. 2024. Disponível em: <https://aplicacoes.mds.gov.br/snas/vigilancia/index2.php>. Acesso em: 18 mai. 2024.

\_\_\_\_\_. **Emenda Constitucional nº 95, de 15 de dezembro de 2016**. Altera o ato das disposições Constitucionais Transitórias, para institui o novo regime fiscal, e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 15 dez. 2016. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/emendas/emc/emc95.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc95.htm) .Acesso em: 24 jun. 2023.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.742 de 7 de dezembro de 1993**. Lei Orgânica da Assistência Social (Loas). Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília DF, 8 dez. 1993. Disponível em: <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=LEI&numero=8742&ano=1993&ato=1d9UTVq5ENFpWT0e3> . Acesso em: 24 jun. 2023.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Manual do usuário do Sistema de Condicionalidades**. Brasília: MDS,2014. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/bolsa\\_familia/Guias\\_Manuais/SiconManualUsuario2.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/bolsa_familia/Guias_Manuais/SiconManualUsuario2.pdf) . Acesso em: 01 ago. 2023.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília: DF, MDS, 2004.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília: DF, MDS, 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário; Universidade Federal do Rio Grande do Sul. **Curso de atualização em vigilância socioassistencial do SUAS**. Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação. Secretaria Nacional de Assistência Social. Centro de Estudos Internacionais sobre o Governo. Brasília, DF: MDSA, 2016.

\_\_\_\_\_. Ministério do desenvolvimento social. **Manual de gestão do cadastro único para programas sociais do governo federal**. Secretaria Nacional de Renda de Cidadania. 3. ed. Brasília, DF: MDS, 2017.

CAMPOS, Naara de Lima; FERRAZ, Jeane Andréia. Do “choque de gestão” ao “choque normativo reacionário”: o aparato normativo jurídico da assistência social em tempos de crise do capital. In: **O financiamento da política de assistência social e ajuste estrutural no Brasil**. Orgs: Jeane Andreia Ferraz Silva; Andréia Monteiro Dalton. Annablume: São Paulo,2022.

CAVALCANTE, Rita; PRÉDES, Rosa. Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. **Serviço Social & Sociedade**, p. 110-128, 2022.

CENTRO Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC.br). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro: TIC Governo Eletrônico 2021**. São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br); Comitê Gestor da Internet do Brasil (CGI.br), 2022. Disponível em: [https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20220725170710/tic\\_governo\\_eletronico\\_o\\_2021\\_livro\\_eletronico.pdf](https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20220725170710/tic_governo_eletronico_o_2021_livro_eletronico.pdf). Acesso em: 1 ago. 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-teletrabalhotelepericiacfess.pdf>. Acesso em: 09 fev. 2023.

DAL-ROSSO, Sadi. **Mais trabalho!:** a intensificação do labor na sociedade contemporânea. São Paulo: Boitempo Editorial, 2008.

DIREITO, Denise do Carmo; KOGA, Natália; LICIO, Elaine Cristina. **(Des) Mobilização de capacidades na instrumentação de políticas: o caso do Cadastro Único para Programas Sociais**. IPEA: Brasília, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/11942>. Acesso em: 24 jul. 2023.

FARIAS, L. de. **Trajétoria do CadÚnico durante o ciclo petista: 2003 a 2016**. Temáticas, Campinas, SP, v. 27, n. 53, p. 69–104, 2019. DOI: 10.20396/tematicas.v27i53.11603. Disponível em: <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/tematicas/article/view/11603>. Acesso em: 09 ago. 2023.

FERNANDES, Florestan. **A revolução burguesa no Brasil: ensaio de interpretação sociológica**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1976.

IAMAMOTO, M. V. A questão social no capitalismo. In: ABEPSS. **Temporalis**. Brasília: Abepss/Grafline, ano II, n. 03, p. 9-21, janeiro-junho, 2001.

\_\_\_\_\_, Marilda Vilella. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 22. Ed. São Paulo: Cortez, 2008.

JESUS, Edivane de; CAMPOS, Sabrina Fermiano. Previdência Social em Contrarreforma: o desmonte do INSS e os entraves ao acesso da classe trabalhadora na pandemia da Covid-19. In: Luziele Tapajós; Tania Regina Krüger; Edivane de Jesus; Fabiana Luiza Negri. (Org.). **Pandemia, políticas públicas e sociedade**. 1ed. Flórida: Emails, 2021, v. 1, p. 81-94.

MARQUES, Rosa Maria. A grande ruptura no mercado de trabalho. In: **Pandemia, crises e capitalismo**. Orgs: Rosa Maria Marques et al. 1 ed. Expressão Popular: São Paulo, 2021.

MARQUES, Rosa Maria. O lugar das políticas sociais no capitalismo contemporâneo. In: **Argumentum**, Vitória (ES), v.7, n.2, p.7-21, jul./dez., 2015.

MARTINS, Helena. **Comunicações em Tempo de Crise: Economia e Política**. São Paulo: Expressão Popular, Fundação Rosa Luxemburgo, 2020.

MAURIEL, Ana P. O. Expropriação de direitos, capitalismo dependente e transferência de renda: reflexões sobre os efeitos da pandemia da Covid-19. In: **Crise, ultraneoliberalismo e desestruturação de direitos**. Uberlândia: Navegando Publicações, 2020, p. 225-257.

PASQUINELLI, Matteo; JOLER, Vladan. **O manifesto Nooscópio: Inteligência Artificial como Instrumento de Extrativismo do Conhecimento**. [Trad. Leandro Módolo & Thais Pimentel] KIM research group (Karlsruhe University of Arts and Design) e Share Lab (Novi Sad), 1 de Maio de 2020. Disponível em: <https://lavits.org/o-manifesto-nooscopio-inteligencia-artificial-como-instrumento-de-extrativismo-do-conhecimento/> . Acesso em: 10 ago. 2023.

POELL, Thomas; NIEBORG, David; VAN DIJCK, José. **Plataformização**. *Fronteiras-estudos midiáticos*, v. 22, n. 1, p. 2-10, 2020. Disponível em: <https://revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/fem.2020.221.01> . Acesso em: 20 jun. 2023.

RAICHELIS, Raquel. Atribuições e competências profissionais revisitadas: a nova morfologia do trabalho no Serviço Social. In: COMISSÃO DE ORIENTAÇÃO E FISCALIZAÇÃO PROFISSIONAL (COFI/CFESS). **Atribuições privativas do/a assistente social em questão**. Brasília: CFESS, 2020.

VELOSO, Renato dos Santos. **Tecnologia da Informação: contribuição importante para o exercício profissional?** Rio de Janeiro: UFRJ, 2006.

\_\_\_\_\_, Renato. **Serviço Social, Trabalho e Tecnologia da Informação**. Em Pauta, Rio de Janeiro, v. 9, n. 27, p.71-90, jul. 2011.