



## Assessoria e consultoria no Serviço Social e redes sociais: novos conceitos, novo mercado?

Advisory and consultancy in Social Work and social networks: new concepts, new Market?

**Marina Monteiro de Castro e Castro\***

 <https://orcid.org/0000-0002-9027-4659>

**Maria Júlia Touzo Miranda\*\***

 <https://orcid.org/0009-0009-6959-9297>

### RESUMO

O presente artigo é fruto de pesquisa que objetivou refletir sobre os processos de assessoria e consultoria desenvolvidos pelo Serviço Social em sua relação com as tecnologias de informação. Para tal, foi realizada uma pesquisa exploratória que partiu do estudo da arte sobre a temática, decorrente de levantamento das produções do Serviço Social sobre as temáticas e acompanhamento de perfis em rede social de assistentes sociais que se designam “produtoras de conteúdo” para o Serviço Social. Os resultados nos indicam um movimento de mudança conceitual e de conteúdo da assessoria e consultoria na área, historicamente vinculada aos movimentos sociais e políticas públicas. A partir da incorporação das tecnologias da informação, vê-se a ascensão da perspectiva mercadológica e de venda de produtos, sobretudo após a pandemia da Covid-19 ocorrida em 2020. Esse processo impactou diretamente no mercado de trabalho da profissão.

### PALAVRAS-CHAVE

Assessoria; Consultoria; Serviço Social; Tecnologias da informação; Redes sociais.

### ABSTRACT

This article is the result of research that aimed to reflect on the advisory and consulting processes developed by Social Services in their relationship with information technologies. To this end, an exploratory study was carried out that started from the study of art on the subject, based on a survey of Social Services productions on the subjects. The results indicate a movement of conceptual and content change in advisory and consulting in the area, historically linked to social movements and public policies. From the incorporation of information technologies, we see the rise of the marketing and product sales perspective, especially after

---

\*Assistente social. Doutora em Serviço Social pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ, Rio de Janeiro, Brasil). Docente da Faculdade de Serviço Social da Universidade Federal de Juiz de Fora. (UFJF, Juiz de Fora, Brasil). E-mail: [marinamcastro@gmail.com](mailto:marinamcastro@gmail.com)

\*\*Estudante. Graduanda em Serviço Social pela Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF, Juiz de Fora, Brasil). Bolsista do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica – CNPQ, na Universidade Federal de Juiz de Fora (FSS/UFJF, Juiz de Fora, Brasil). E-mail: [mariajuliatouzomiranda@gmail.com](mailto:mariajuliatouzomiranda@gmail.com)

DOI 10.22422/temporalis.2024v24n48p158-172



© A(s) Autora(s)/O(s) Autor(es). 2024 **Acesso Aberto** Esta obra está licenciada sob os termos da Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional ([https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt\\_BR](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt_BR)), que permite copiar e redistribuir o material em qualquer suporte ou formato, bem como adaptar, transformar e criar a partir deste material para qualquer fim, mesmo que comercial. O licenciante não pode revogar estes direitos desde que você respeite os termos da licença.

the Covid-19 pandemic that occurred in 2020. This process directly impacted the job market for the profession.

#### KEYWORDS

Advisory; Consulting; Social Work; Information Technology; Social Networks.

### Introdução

**A** assessoria e consultoria se constituem como competência e atribuição privativa do assistente social — quando se refere à matéria específica da área, regulada pela Lei nº8.662/1993 (Brasil, 1993). Historicamente, as assessorias e consultorias têm sido requeridas à profissão no âmbito das políticas sociais e dos movimentos organizativos da sociedade. No entanto, a incorporação das tecnologias da informação e a profissionalização das redes sociais, impulsionou o avanço desta competência e atribuição como parte do desenvolvimento do trabalho do assistente social enquanto um profissional liberal, em um contexto de mercado de trabalho precarizado e com rebaixamento salarial.

É sabido que a pandemia da Covid-19, anunciada em 2020, acelerou a introdução das tecnologias em diversas esferas da vida social, e em escala mundial. Tal fenômeno compõem as estratégias mais gerais de extração de lucro pelo capital, e está imbricado com a constante evolução tecnológica e com o ritmo acelerado de geração de novos conhecimentos científicos e técnicos — característica do sistema de produção capitalista na sua forma atual (Veloso, 2021). Para Veloso (2010, 2021), neste momento de incremento tecnológico, via aplicativos e plataformas digitais, a tarefa é a de refletir sobre a relação destas com o Serviço Social.

O presente artigo é fruto de pesquisa<sup>1</sup> que buscou analisar os processos de assessoria e consultoria desenvolvidos pelo Serviço Social correlacionando com as tecnologias de informação (TICs). De natureza qualitativa, o estudo realizado foi de caráter exploratório e utilizou como procedimento metodológico de partida a pesquisa bibliográfica. Por meio de busca através dos descritores “assessoria”, “consultoria”, “Serviço Social” em base de dados científicos, analisamos os principais eventos da categoria — Encontro Nacional de Pesquisadores/Pesquisadoras em Serviço Social (ENPESS) e Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS); Revistas da área e banco de teses e dissertações da CAPES, identificamos estudos com a mesma abordagem, como os de Fonseca (2006), Teles (2012), Souza (2018) e Ahlert *et al.* (2022) — que se tornaram base analítica.

No processo de investigação, vimos o crescimento das denominadas “assessorias e consultorias” vinculadas ao Serviço Social, a partir do formato on-line e por meio de redes sociais, tendo como motes a capacitação de profissionais, preparação para concursos, ou para áreas específicas das políticas públicas. Assim, ampliamos as buscas bibliográficas e incluímos os descritores “Serviço Social”, “tecnologia da informação” e “redes sociais”; “Serviço Social” e “Facebook” e “Serviço Social” e “Instagram”. Realizou-se ainda o acompanhamento do perfil em rede social de 28 assistentes sociais que são “produtoras de conteúdo” da área e a feitura de 3 cursos de preparação para concursos<sup>1</sup>. Para auxiliar

---

<sup>1</sup> O presente artigo é fruto de pesquisa vinculada ao Núcleo de Assessoria e Consultoria em Serviço Social e Políticas Públicas (NACSS) da Faculdade de Serviço Social da Universidade Federal de Juiz de Fora (FSS/UFJF).

nas análises, realizou-se, por fim, a aquisição de material sobre assessoria e consultoria vendido por uma das profissionais<sup>2</sup>.

O que nos chamou atenção na pesquisa realizada é a identificação da produção de conteúdo e a venda de produtos e serviços a partir dos conceitos de “assessoria/consultoria”, produzidas por assistentes sociais para serem “consumidas” pelo público-alvo/seguidores dos perfis, especialmente, da área.

A pergunta que nos guiou foi construída a partir de Matos (2009, p. 154): “para fortalecer interesses de quais segmentos essas assessorias e consultorias têm sido desenvolvidas?”, e foi acrescida da indagação: em que medida a incorporação das TICs, especialmente, as que se colocam no campo do desenvolvimento de “assessoria e consultoria” estão contribuindo, de fato, para o fortalecimento dos pressupostos da Lei de Regulamentação da profissão ou se constituindo como “uma venda de serviços à sociedade”? (Bravo; Matos, 2006).

Para este artigo, elencamos as reflexões mais gerais desencadeadas pela pesquisa no que concerne a dança dos conceitos (Duriguetto, 2005) da assessoria e consultoria a partir da incorporação das TICs e o impacto destas no fomento de um ramo do mercado trabalho do assistente social. Assim, esperamos que este estudo possa contribuir para a apreensão das particularidades do Serviço Social no desenvolvimento dos processos das chamadas “assessoria/consultoria” por meio das tecnologias de informação.

### **A assessoria e consultoria no Serviço Social frente as novas tecnologias**

A Lei de regulamentação da profissão de assistente social (Brasil, 1993), indica que a assessoria e consultoria, pode se desenvolver enquanto uma competência e atribuição profissional, estando vinculada a elaboração, coordenação, execução e avaliação de planos, programas e projetos. Esta se configura como uma competência quando ocorre junto à órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades ou junto aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade (Brasil, 1993). Para ser uma atribuição privativa, estas devem ocorrer em matéria de Serviço Social.

Definimos assessoria/consultoria, a partir de Matos (2006):

ação que é desenvolvida por um profissional com conhecimentos na área, que toma a realidade como objeto de estudo e detém uma intenção de alteração da realidade. O assessor não é aquele que intervém, deve, sim, propor caminhos e estratégias ao profissional ou à equipe que assessora e estes têm autonomia em acatar ou não as suas proposições. Portanto, o assessor deve ser alguém estudioso, permanentemente atualizado e com capacidade de apresentar claramente as suas proposições (Matos, 2006, p.31-32).

Partimos do entendimento de que a assessoria e consultoria, assim como as demais competências e atribuições profissionais do assistente social, devem estar ancoradas e afiançadas no projeto ético-político profissional, ou seja, se guiar por valores e princípios

---

<sup>2</sup> Nos termos de aquisição do produto, é vedada a reprodução. Dessa forma, o seu conteúdo estará contido nas reflexões trazidas.

que fortaleçam a defesa intransigente dos direitos humanos e o repudie o autoritarismo e preconceitos; a universalização do acesso a bens e a serviços relativos às políticas e programas sociais; a ampliação e a consolidação da cidadania e a garantia dos direitos da população brasileira; a socialização política e a participação social (Brasil, 1993).

Para Matos (2006), a assessoria/consultoria, enquanto competência e atribuição profissional, fortalecem as dimensões ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa do Serviço Social, como também, se mostra essencial para uma ampla gama de atividades e diferentes serviços, como os conselhos de direitos, os movimentos sociais, as políticas públicas, as instituições governamentais ou privadas, o treinamento e o desenvolvimento de profissionais e a defesa dos direitos humanos.

Na análise de literatura realizada, viu-se, de uma forma geral, que as produções da área tratam de debates sobre a conceituação da temática, relatos de experiência profissionais e da articulação ensino, pesquisa e extensão. É visto também a disputa teórica de um campo ancorado no projeto ético político que defende a assessoria/consultoria como espaço de fortalecimento das políticas públicas e movimentos sociais e, outro campo, vinculado a um projeto privatista de sociedade que entende as entende como uma prestação de serviços que fortalece o nicho de mercado vinculado ao campo empresarial e ao entendimento do assistente social enquanto um profissional liberal.

Esta disputa teórica/prática em torno das assessorias e consultorias é ampliada no Brasil a partir dos anos 1990 — momento de expansão do neoliberalismo e das novas estratégias de reprodução social derivadas da crise do capital dos anos 1970 e de incorporação de novas estratégias do capital. Ou seja, acompanham as transformações e disputas de projetos societários, e alterações concretas na dinâmica do mundo trabalho, com ampliação de contratos precarizados e massificação do desemprego nos países de capitalismo periférico.

Matos (2006) observa que nos anos 1990 o boom da temática da assessoria e as demandas postas ao Serviço Social:

está ligado a duas questões. A primeira pela conjuntura de reestruturação produtiva e reforma do aparelho do Estado que exigiu a reorganização das instituições. Nesse processo, o conhecimento do Serviço Social foi solicitado (o que demonstra o reconhecimento acadêmico da profissão) e disponibilizado, tanto na perspectiva da busca da garantia dos direitos da população usuária, como ao contrário com vistas a contribuir para aprofundamento da redução de direitos que a citada reforma e a reestruturação produtiva promoveram. Por outro lado, fruto do mesmo reconhecimento acadêmico, há importantes experiências de assessorias a implementação das políticas sociais pós Constituição Federal de 1988 (Matos, 2006, p. 3).

O estudo da arte realizado por Ahlert *et al.* (2022, p. 134) demonstra a vinculação das consultorias na área com o setor privado e o seu caráter fragmentado e individualizado, sendo estas também expressão da precarização e terceirização do trabalho profissional. Os autores destacam que, ao atuarem na melhoria do clima organizacional, “o Serviço Social tem garantido, sobretudo, a produtividade e a lucratividade da empresa na qual atua”. Gomes (2015, p. 377), fazendo uma análise sobre a inserção dos assistentes sociais em consultorias empresariais, destaca que estas expressam “o aumento da informalidade

do contrato de trabalho com possíveis reduções salariais e incerteza da contratação dos serviços, que se confunde com um aumento da autonomia profissional”.

No âmbito das assessorias, foi visto que estas ocorrem, especialmente, junto aos sujeitos coletivos e vinculado a extensão universitária, fortalecendo uma perspectiva atinente ao projeto ético-político profissional. Almeida (2006) já destacava a contribuição das Universidades públicas no desenvolvimento de propostas democráticas na relação com o mundo do trabalho e com a sociedade. Por sua vez, Bravo e Matos (2006) observavam o potencial da assessoria junto à movimentos sociais para o fortalecimento das políticas públicas e da participação política e social.

Os estudos de Antunes (2002, 2020) são contundentes ao demonstrarem as formas de flexibilização das relações de trabalho, o uso do trabalho em tempo parcial ou subcontratado, e o incremento da incorporação da tecnologia desde a crise do capital de 1970 até os tempos atuais. Com a pandemia da covid-19, o autor destaca a ampliação das formas intensas de exploração e precarização, subemprego e desemprego, e a conformação da “uberização”<sup>3</sup> do trabalho. Para Antunes, com a expansão das TICs, a precarização atingiu diferentes ramos dos serviços e da indústria, e tornou mais automatizada e robotizada toda a cadeia de valor. A tríade *terceirização, informalidade e flexibilidade* avançou somada a desproteção dos direitos trabalhistas, e vimos “o crescimento exponencial do novo proletariado de serviços, uma variante global do que se pode denominar escravidão digital” (Antunes, 2020, p. 32).

É sabido, conforme Negreiros (2018), que a integração de tecnologias no processo de produção possibilitou o desenvolvimento de produtos especializados para atender às exigências desse novo mercado, bem como, aumentou a substituição da mão de obra humana e promoveu a flexibilidade nas relações de trabalho. Este processo foi alavancado pelas estratégias do capital durante a pandemia da covid-19 que teve como consequências o distanciamento social, a ampliação do desemprego, a flexibilização na organização e nas relações de trabalho.

A constante evolução tecnológica, vinculada ao rápido desenvolvimento de novos conhecimentos científicos e técnicos, define uma característica central do sistema de produção capitalista em sua forma moderna. Ou seja,

[...] a especificidade das novas tecnologias não descreve outra coisa senão uma resultante da própria relação entre o ser social e a natureza, o trabalho que vai ganhando maior complexidade (nos conteúdos e formas que assume) conforme desenvolvem-se as forças produtivas: qualquer produto dessa relação dialética é uma extensão objetiva e objetivada da consciência, cristalizada em um objeto que serve ao atendimento das necessidades humanas (sejam elas do corpo ou do “espírito”) (Molardi, 2022, p. 11).

Lins (2022) destaca que o surgimento da Internet transmutou as relações em sociedade permitindo que informações fossem transmitidas de forma globalizada e rápida, e modificadas rapidamente. As TICs são decorrentes desse desenvolvimento e são entendidas enquanto um conjunto de recursos tecnológicos que incluem maquinário

---

<sup>3</sup> Contratação de trabalhadores e trabalhadoras via prestação de serviços, sem garantia de direitos trabalhistas, onde mesmos provê as condições de trabalho e paga pelo custo destas.

computacional, sistemas e infraestrutura de telecomunicações, e a organização de conhecimentos voltados para a gestão da informação por meios digitais (Veloso, 2010).

As mídias digitais como, os aplicativos, os sites, as redes sociais e, mais recentemente, as inteligências artificiais têm exercido um papel crucial na sociedade, tornando-se parte intrínseca do cotidiano e influenciando na forma como o mundo interage, troca e produz conhecimento, e consome informações (Lins, 2022).

O mundo digital está focado na produção e no consumo constante de imagens e vídeos e, como já nos alertava Harvey (2007, p. 311) sobre a reprodução eletrônica e o banco de imagens, o que de fato está em jogo “é uma análise da produção cultural e da formação de juízos estéticos mediante a um sistema organizado de produção e de consumo mediado por divisões do trabalho, exercícios promocionais e arranjos de marketing sofisticados”, dominado pela circulação de capital.

Vemos assim, que o capitalismo se utiliza das TICs e das plataformas digitais como pilar para flexibilizar as relações e condições de trabalho, tendo como consequência “contratos atípicos, informais ou híbridos, como uma forma de remodelar a subordinação jurídica, estendendo alguns conceitos, como o de autônomo, empreendedor, prestador de serviço e outros modelos de trabalho”. As transformações impulsionadas pelas TICs, modificou o mundo do trabalho e “a pandemia funcionou como uma força motriz para alavancar o espaço digital” (Galdino, 2023, p. 12).

É nesse cenário que se inserem as assessorias/consultorias prestadas no formato on-line, sendo, uma das maneiras pelas quais os/as assistentes sociais buscam se inserir e se adaptar às “novas” configurações do mundo do trabalho. Desta forma, esse contexto cria um nicho de atuação para o Serviço Social, através das assessorias on-line — enquanto um espaço de produção e compartilhamento de conteúdo atinentes ao Serviço Social, comercialização de produtos, como: ebooks, aulas, mapas mentais, guias de estudo, modelos de instrumentais, mentorias, entre outros. Ou seja, emerge uma nova maneira de inserção profissional perante o mercado de trabalho precarizado do assistente social.

Entendemos que a expansão de informações sobre o Serviço Social via Internet, implica no espraiamento de valores e de uma concepção profissional que pode contribuir para a criação de uma certa imagem profissional. E, aqui, cabe a pergunta guia: estas assessorias/consultorias estão contribuindo para os pressupostos da Lei de Regulamentação da profissão e Código de ética profissional (CFESS, 2012) ou se constituindo como uma venda de serviços à sociedade?

### **Assessoria e consultoria e tecnologias da informação: “novos conceitos”, novo mercado**

Abrimos esta seção respondendo à questão colocada acima: a partir da análise dos perfis e produtos comercializados, podemos indicar que as assessorias/consultorias divulgadas no âmbito on-line são caracterizadas pela venda de mercadorias e se constituem como ramo de lucratividade em tempos de precarização do trabalho dos assistentes sociais.

Pode-se ainda confirmar o destacado pelo Conselho Federal em Serviço Social (CFESS) de que “a introdução das TICs e dos meios remotos repercute nos processos de trabalho em que nos inserimos, na relação com outras profissões e trabalhadores/as, na relação com os usuários/as e nas condições éticas e técnicas de trabalho” (CFESS, 2020, p. 3).

Dos 28 perfis em rede social analisados, 18 utilizam o termo assessoria/consultoria para referenciar a oferta do serviço a ser prestado. O público-alvo são estudantes ou profissionais de Serviço Social e os produtos comercializados objetivam “simplificar” o cotidiano de estudantes e profissionais da área.

Ainda observamos que, muitas dessas “produtoras de conteúdo” possuem características formais de empresas contando com registro através de CNPJ, serviço de atendimento ao consumidor-SAC, telefone corporativo, entre outros. A prática de “empresariamento” transforma o assistente social e o arcabouço teórico-prático da profissão em um produto a ser vendido, onde o valor atribuído está mais ligado à capacidade de vender uma imagem atraente do que inferir qualitativamente no desenvolvimento da formação/trabalho profissional.

Este mercado fomenta também, através das plataformas digitais, um “novo” ambiente para a capacitação profissional, tendo como principais áreas de atuação: preparação para concursos, qualificação para atuação junto a políticas públicas específicas, como: saúde, educação, assistência social, entre outros; e utilização de instrumentais técnico-operativos. Outro ponto interessante de destacar são os cursos de formação de assistentes sociais enquanto peritos. Todas essas áreas são alvo de comercialização de teleaulas, resumos e mapas mentais<sup>4</sup>, e compilados de legislações no âmbito da profissão e das políticas públicas. Tem-se ainda a comercialização, por exemplo, de relatórios sociais padronizados que buscam atender variadas áreas de inserção profissional.

Dessa forma, transmutando o conceito de assessoria/consultoria construído pela profissão ancorado no projeto ético-político da profissão, os/as assistentes sociais adentram ao mercado das assessorias/consultorias on-line.

A pesquisa do perfil dos/das assistentes sociais no Brasil, nos mostrou que:

a presença do pluriemprego ou duplo vínculo na categoria profissional tem sido apontada como uma característica decorrente dos baixos salários e rendimentos profissionais. Sabemos que o perfil do emprego de assistentes sociais reproduz tendências prevaletentes no mercado de trabalho, como os baixos rendimentos/salários [...] e a precarização das condições de trabalho (CFESS, 2022, p. 90).

Assim, esse campo de atuação, em tempos de enxugamento do mercado de trabalho, abre uma possibilidade aos/as assistentes sociais de ter acesso a rendimentos a partir da venda de seus produtos na Internet. As plataformas digitais contribuem ativamente para abertura de novos caminhos para a esfera profissional, ao possibilitar ao assistente social a venda de seus próprios produtos, a monetização de sua imagem, e certa autonomia profissional, já que a organização do exercício do “trabalho” é flexibilizada.

Um ponto que merece atenção é de que as assessorias/consultorias on-line e a venda de produtos associados à profissão, muitas vezes priorizam a atração visual e o apelo comercial, em detrimento da substância e da qualidade do serviço oferecido. Ou seja, o produto vendido, muitas vezes não condiz com a qualificação profissional de quem

---

<sup>4</sup> O mapa mental é uma ferramenta de estudo que auxilia na organização e memorização de ideias sobre temáticas específicas, configurando um “desenho” dos conteúdos e palavras-chaves principais.

oferece/produz o produto. A análise destes dados no âmbito desta pesquisa foi realizada pelos Castro et al, 2024<sup>5</sup>. Dos 28 currículos analisados, identificou-se a limitada qualificação formal (titulação) dos profissionais e alto índice de assistentes sociais com formação à distância. Houve a constatação ainda de que o “trabalho” nas redes sociais se transformou na principal atividade profissional desses sujeitos.

O Serviço Social vem acumulando ao longo da última década sobre o impacto da mercantilização do ensino superior brasileiro para a formação e o trabalho profissional. Pereira (2020, p. 95) indica que esse processo trouxe “limites para uma formação qualificada, com rigor teórico, crítica e comprometida com os princípios e valores construídos coletivamente no projeto profissional”. No âmbito da expansão do ensino a distância, o entendimento é de que:

uma profissão como a de Serviço Social necessita e exige um qualificado processo formativo, dialógico, pautado em muitos debates, que possibilitem desconstruir preconceitos e fomentar no/a futuro/a assistente social competências nos aspectos teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo. Tal formação exige profunda criticidade e apreensão sobre o objeto de atuação do Serviço Social - a “questão social”, suas expressões diversificadas, em um contexto de um país capitalista dependente, marcado por desigualdades profundas, de classe, gênero, raça/etnia, geracional, dentre tantos e complexos aspectos – e não pode restringir-se a mínimos encontros, conforme a formação ofertada na modalidade de EaD (Pereira, 2020, p. 97).

Nesse sentido, a pesquisa nos acende um alerta, uma vez que os conteúdos sobre a profissão vendidos/socializados via Internet e elencados como “assessoria/consultoria”, são, muitas vezes, formulados/disseminados por sujeitos com formação substancialmente mediada pela tecnologia e com lacunas nos conteúdos e bases de fundamentação preconizados nas Diretrizes Curriculares da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS), de 1996 (ABEPSS/CFESS, 2011; Ferreira; Castro, 2014; Pereira, 2020).

No entanto, também identificamos uma entrada nesse mercado de assistentes sociais com importante qualificação profissional, formadas em Instituições públicas reconhecidas pela qualidade formativa, e com titulação de mestrado/doutorado em desenvolvimento ou finalizada.

Nos cursos de preparação para concursos analisados, foi possível observar que dois destes que são fornecidos por duas assistentes sociais com currículos qualificados, oferecem conteúdos com apresentações mais aprofundadas sobre o Serviço Social, e em conformidade com o Código de Ética e os princípios ético-políticos hegemônicos na profissão. Nos conteúdos ministrados voltados para determinados concursos, destacam a importância de distanciar a profissão do assistencialismo, mantendo um olhar crítico e totalizante. Além disso, indicam leituras de autores renomados da área para aprofundamento do conhecimento teórico. Em contraste, o terceiro curso, produzido por uma plataforma não exclusiva sobre o Serviço Social, apresenta uma abordagem simplista

---

<sup>5</sup> CASTRO, M.M.C et al. Serviço Social e tecnologias da informação: redes sociais e interfaces com a formação e o trabalho profissional. Anais do XVIII ENPESS, Fortaleza, 2024. Artigo submetido para avaliação no XVIII ENPESS.

e superficial da profissão, sem o mesmo aprofundamento crítico que as duas primeiras produtoras de conteúdo oferecem. Assim, foi perceptível as diferenças na qualidade da produção do conteúdo acerca do Serviço Social.

Aqui cabe-nos uma análise também sobre o conjunto de materiais chamados de “mapas mentais” e os resumos de conteúdos profissionais — que são vendidos com o propósito de “facilitar” os estudos e o contato com informações no âmbito da profissão. A venda destes nos remete a superficialidade, uma vez que os demandantes de tais produtos, o fazem com o intuito de não necessitar realizar o processo leitura-reflexão-sistematização do conhecimento.

Gomes, Bastos e Lima (2021), ao analisarem os mapas mentais no processo de aprendizagem, destacam que estes são ferramenta para “facilitar as conexões cognitivas entre ideias”. Assim, o mapa mental é um

um diagrama visual com a finalidade de capturar informações, para isso, usa o funcionamento do córtex cerebral que corresponde à camada mais externa do cérebro, formada por cerca de 20 bilhões de neurônios, sendo o local das representações simbólicas, ou seja, do entendimento, da memória e da razão, ativando o uso dos dois hemisférios cerebrais, o esquerdo, que é responsável pela lógica, e o direito, que é responsável pela criatividade (Gomes; Bastos; Lima, 2021, p. 24).

Dessa forma, a elaboração de um mapa mental requer o estudo e, a partir deste, a sistematização de conteúdo através de palavras-chaves condizentes a determinados temas. A comercialização dos mapas mentais/resumos<sup>6</sup>, como um produto a ser consumido são expressão da superficialidade dos nossos tempos.

A venda de “roteiros” para o desenvolvimento de instrumentais técnico-operativos também é importante de ser observado. Santos (2002, 2013) aponta que os instrumentos e técnicas são um dos elementos constitutivos da dimensão técnico-operativa, estando a sua escolha “intimamente relacionada aos objetivos e às finalidades da profissão. Dessa forma, destacamos o cuidado necessário aos profissionais para não caírem na supervalorização dos instrumentos com um fim em si mesmo” (Santos, 2013, p. 4). Nesse processo, é fundamental a articulação das dimensões técnico operativa, teórico-metodológica e ético política.

Santos (2013) salienta que o referencial teórico-metodológico é o que fornece condições para o profissional realizar análise da realidade e materializar a intencionalidade e direção social da ação profissional; e o campo ético-político é o que direciona as finalidades e compromissos profissionais. É esta articulação que permite a ultrapassagem de uma perspectiva tecnicista da atuação profissional. Assim, a “roteirização” dos instrumentais, deslocada de uma análise rigorosa e crítica da realidade social e dos fundamentos ético-políticos podem impactar no serviço prestado a população, como sinalizado abaixo:

Por exemplo, se não tenho conhecimento teórico sobre as demandas implícitas e explícitas postas pela população que tipo de informação e reflexão será trocada com a população, tanto em uma entrevista, quanto em uma reunião ou visita domiciliar? Ou seja, o conhecimento teórico e os demais conhecimentos sobre a

<sup>6</sup> Na pesquisa, encontramos mapas mentais sendo vendidos com valores entre R\$10 e R\$20.

realidade (cultural, religioso, político, dentre outros) me oferecem o conteúdo a ser trabalhado. De outra forma, os instrumentos serão utilizados, apenas, para respostas de cunho administrativo, pontual, material, instrumental (Santos, 2013, p. 5).

Explicitamos, ainda, a relação do avanço das TICs com o reforço da vertente tecnicista no âmbito da profissão.

Outro elemento identificado é de que o universo das TICs em sua relação com as redes sociais, tem por base o conceito de estética da mercadoria - onde a aparência dos produtos se torna fundamental para garantir a sua comercialização. Nesse processo, as funções e os valores autênticos dos produtos são frequentemente sacrificados, sendo subordinados a critérios de desejo e atração ditados pela lógica do mercado (Haug, 1997). Ao vivenciarmos uma era em que a imagem, o vídeo e o *feed*, sobretudo, no aplicativo Instagram — o mais utilizado por essas profissionais, frequentemente confere mais credibilidade do que o currículo profissional, a relação entre a qualidade e a efetividade dos serviços oferecidos tende a ser desproporcional a imagem vinculada. Se na concepção de assessoria/consultoria que defendemos, o sujeito ofertante desta ação necessita ter *expertise* e estudos na temática demandada, vemos que nesta esfera virtual, nem sempre há esta correspondência conceitual.

Dessa forma, em tempos de mundialização do capital, onde as informações circulam de maneira rápida e constante, os sujeitos frequentemente deixam de investigar as fontes de informação<sup>7</sup>, os currículos e as qualificações dos profissionais que socializam conteúdos profissionais. Por outro lado, a imagem e as características do perfil nas redes sociais tornam-se o principal fator de atividade para a escolha e compra de produtos e serviços. Harvey (2007) analisando o universo da cultura, observa que a “criação de imagem”, produz sentido de ordem moral e simbólica, que fomentam a circulação de ideias em massa e a reprodução do capital. A superficialidade dá a tônica a este processo, em que imagens e simulacros são dados como reais. Assim, em razão da supremacia da “aparência”, observamos “especialistas”, ainda pouco qualificados, que fazem “sucesso” nas mídias digitais ao promover serviços de assessorias/consultorias baseados em uma imagem de *expertise* e conquistas sem fornecer evidências claras de formação sólida ou experiência prática relevante.

Seguindo essa linha de pensamento, um “*feed* atraente” na plataforma *Instagram* é o principal fator para captar o interesse dos usuários, ao mesmo tempo que fotos bem-organizadas e de aparência mais profissional, passam uma maior credibilidade. Sob essa perspectiva, muitas das chamadas produtoras de conteúdo utilizam princípios do *marketing* digital em seus perfis para potencializar o impacto visual e aumentar as suas vendas, sendo esse um mecanismo que reforça e expande as dinâmicas da sociabilidade do capital. Logo, “é notório que os criadores de conteúdos criam uma vitrine e uma imagem própria do espaço digital, que requer falar ou escrever palavras próprias desse meio em velocidade necessária para capturar a atenção e a subjetividade do seguidor” (Galdino, 2023, p. 17).

---

<sup>7</sup> Vimos no Brasil, durante a pandemia, o crescimento do fenômeno das *fake News*.

Diante disso, cabe destacar que segundo Haug (1997), no modo de produção capitalista, a mercadoria não se limita a sua função prática, ela precisa ser desejada. Isso significa que a sua aparência e forma adquirem uma importância que vai além de sua utilidade real. O fito principal desta é o de criar desejo no consumidor, o qual é alcançado por meio de uma estética que faz com que a sua empregabilidade se torne secundária, em relação ao valor simbólico e ao apelo visual.

Nessa acepção, cabe salientar também, a inconformidade de alguns produtores de conteúdo ao realizarem esses serviços sem reconhecer oficialmente a natureza e a complexidade da função. A ausência da menção explícita de “assessoria” e “consultoria” como competências profissionais na descrição dos serviços também pode levar a uma falta de clareza sobre as responsabilidades e os padrões éticos que devem ser seguidos, colocando em xeque os princípios éticos do Serviço Social. Ou seja, a consciência do compromisso ético-profissional precisa perpassar o desenvolvimento das ações profissionais por meio das TICs.

Dessa forma, em tempos de precarização do mercado de trabalho, as “assessorias e consultorias” se colocam como forma de venda autônoma da força de trabalho; e em tempos de avanço tecnológico, as TICs potencializam esta possibilidade. Como apontado na introdução deste artigo, no desenvolvimento da pesquisa, viu-se a vinculação direta dos termos “assessoria/consultoria” a um conjunto de serviços vendidos nas plataformas on-line e redes sociais.

### **Considerações Finais**

O avanço tecnológico configura-se como um componente fundamental da dinâmica capitalista e é um instrumento crucial para a resolução das crises. Nesse sentido, é importante ressaltar que a flexibilização, a precarização do trabalho, e a crescente tendência de substituição do trabalho humano constituem aspectos necessários do projeto capitalista, ao qual as tecnologias se somam, contribuindo para a desvalorização do trabalho (Antunes, 2020). Assim, “a conexão criada, muitas vezes revertida em uma relação de compra e renda, proporcionou uma valorização do capital em tempo recorde” (Galdino, 2023, p. 36).

É nesta seara que as assessorias/consultorias se colocam como mote de captação de renda por meio das plataformas digitais. A partir dessa ótica, podemos notar que há uma forte tendência nos últimos anos, por meio das TICs, ao “empresariamento” do Serviço Social, haja vista que, em decorrência do atual mercado de trabalho precarizado para a profissão, muitas profissionais tendem a se inserir no ambiente on-line, tendo como o principal foco a comercialização de mercadorias para a própria profissão.

Vemos assim, uma “dança dos conceitos” em relação à assessoria e consultoria na profissão, uma vez que estas ações foram transmutadas para uma conceituação simplista e associada a conteúdos de mercado. Entendemos que a transformação do Serviço Social em um produto pode comprometer a sua função crítica e emancipatória, reduzindo-a a mais um produto a ser consumido, em conformidade com a lógica capitalista.

Sob essa perspectiva, existe uma dualidade na inserção de assistentes sociais no trabalho com assessorias/consultorias via plataformas digitais. Ao mesmo tempo que esse espaço

tem se destacado como uma nova oportunidade de atuação no mercado de trabalho, oferecendo um campo promissor para esses profissionais, essa nova modalidade de atuação também pode ser vista como uma forma de precarização do trabalho, uma vez que a flexibilização proporcionada pela Internet muitas vezes vem acompanhada de inseguranças trabalhistas, remuneração inadequada e falta de garantias sociais. A oferta de serviços on-line pode, em muitos casos, ocorrer sem a devida regulamentação ou estrutura, expondo os profissionais a condições de trabalho precárias e enfraquecendo a proteção dos direitos dos usuários.

Ressaltamos que os dados trazidos neste artigo são apresentados no sentido de auxiliar a profissão no debate da relação entre as TICs e o Serviço Social, não cabendo um rechaçamento do uso das tecnologias. Como nos alertam Valentim e Paz (2022):

é evidente o necessário aprofundamento desse debate de forma ampla na categoria profissional e o investimento em pesquisas que busquem entender as contradições presentes nessa relação, colocando-se para além de uma perspectiva focada numa suposta recusa “descabida” dos profissionais à modernização tecnológica (Valentim; Paz, 2022, p. 121).

Nesse sentido, concluímos que, a adoção das TICs pelo Serviço Social deve reforçar os princípios que sustentam a orientação sociopolítica da profissão e os valores do projeto ético-político profissional.

## Referências

ABEPSS/CFESS. As entidades do Serviço Social brasileiro na defesa da formação profissional e do projeto ético-político. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 108, p. 785–802, out./dez. 2011. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/ssoc/a/nRZGXMw57P44GTKKg43gpHk/?lang=pt&format=pdf>.

Acesso em: 08 set. 2024.

AHLERT, B *et al.*. Estado da arte sobre assessoria e consultoria no Serviço Social brasileiro. **Revista Resistência Litoral**, Matinhos PR, v. 1, n. 1, p. 115–137, jan./jun. 2022. Disponível em:

<https://revistas.ufpr.br/resistencialitoral/article/view/82129>. Acesso em: 01 set. 2024.

ANTUNES, R. **Adeus ao Trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 8. ed. São Paulo: Cortez; Campinas, SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2002.

ANTUNES, R. **Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado**. São Paulo: Ed. Boitempo, 2020.

ALMEIDA, N. L. T. Assessoria e extensão Universitária. In: BRAVO, M. I.; MATOS, M. C. **Assessoria, consultoria e Serviço Social**. Rio de Janeiro: 7Letras, 2006. p. 249–265.

BRASIL. **Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993**. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. Brasília, 1993. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8662.htm#:~:text=LEI%20No%208.662%2C%20DE%20\(Mensagem%20de%20veto\).&text=O%20PRESIDENTE%20DA%20REP%3%9ABLICA%20Fa%3%A70,as%20condi%C3%A7%C3%B5es%20estabelecidas%20nesta%20lei](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8662.htm#:~:text=LEI%20No%208.662%2C%20DE%20(Mensagem%20de%20veto).&text=O%20PRESIDENTE%20DA%20REP%3%9ABLICA%20Fa%3%A70,as%20condi%C3%A7%C3%B5es%20estabelecidas%20nesta%20lei). Acesso em: 08 set. 2024.

BRAVO, M. I.; MATOS, M. C. O potencial de contribuição do Serviço Social na assessoria aos movimentos sociais pelo direito à saúde. In: BRAVO, M. I.; MATOS, M. C. **Assessoria, consultoria e Serviço Social**. Rio de Janeiro: 7Letras, 2006. p.151–183.

CASTRO, M.M.C et al. Serviço Social e tecnologias da informação: redes sociais e interfaces com a formação e o trabalho profissional. **Anais do XVIII ENPESS**, Fortaleza, 2024

CFESS. **Código de ética do/a assistente social**: Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. 1. ed. Brasília: CFESS, 2012. Disponível em: [https://www.cfess.org.br/arquivos/CEP\\_CFESS-SITE.pdf](https://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf). Acesso em: 08 set 2024.

CFESS. **Perfil de assistentes sociais no Brasil**: formação, condições de trabalho e exercício profissional. Brasília: CFESS, 2022. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/2022Cfess-PerfilAssistentesSociais-Ebook.pdf>. Acesso em 08 set 2024.

CFESS. **Teletrabalho e tele perícia**: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. Brasília: CFESS, 2020. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>. Acesso em: 08 set. 2024.

FERREIRA, A. M.; CASTRO, M. M. C. Educação Superior e Ensino à distância: desafios para a formação profissional do Serviço Social. **Emancipação**, Ponta Grossa, v. 14, n. 2, p. 349–360, 2014. Disponível em: <https://revistas.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/3630/4969>. Acesso em: 08 set. 2024.

DURIGUETO, M. L. Sociedade civil, esfera pública, terceiro setor: a dança dos conceitos. **Revista Serviço Social e Sociedade**, v. 81, p. 82–101, mar. 2005.

FONSECA, T. M. A, Análise da literatura profissional sobre a temática da assessoria. In: BRAVO, M. I.; MATOS, M. C. **Assessoria, consultoria e Serviço Social**. Rio de Janeiro: 7Letras, 2006. p. 116–148.

GALDINO, S. B. **O serviço social na produção de conteúdos em plataformas sociodigitais**: um estudo do Instagram e do Youtube. 2023. 154 p. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2023. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/40853>. Acesso em 03 ago. 2024.

GOMES, M. R. B. Consultoria social nas empresas: entre a inovação e a precarização silenciosa do Serviço Social. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 122, p. 357–380, abr./jun. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/C98vGLhX4KQgNd97NYDqjCj/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 07 set. 2024.

GOMES, F. R.; BASTOS, F; LIMA, J. C. Mapas mentais para o processo de aprendizagem: uma proposta de intervenção. **Revista do Instituto de Políticas Públicas de Marília**, v. 7, n. 2, p. 23–40, jul./dez. 2021. Disponível em:

<https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/RIPPMAR/article/view/11640/8578>. Acesso em: 07 set. 2024.

HARVEY, D. **Condição pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. 16. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2007.

HAUG, W. F. **Crítica da estética da mercadoria**. São Paulo: Fundação Editora Unesp, 1997.

LINS, M. A. T. A atuação dos assistentes sociais nas redes sociais: apontamentos iniciais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL (ENPESS): “Questão Social, Pandemia e Serviço Social: em defesa da vida e de uma educação emancipadora”, 17., 14–17 dez. 2022, Rio de Janeiro, RJ. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: ABEPSS, 2022. p. 1–17. Disponível em: [https://www.abepss.org.br/enpess-anais/public/arquivos/mesa\\_0764\\_0004.pdf](https://www.abepss.org.br/enpess-anais/public/arquivos/mesa_0764_0004.pdf). Acesso em: 08 set. 2024.

MATOS, M. C. Assessoria, consultoria, auditoria e supervisão técnica. CFESS/ABEPSS. **Serviço Social: Direitos e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. p. 513–529. Disponível em <https://www.cressrn.org.br/files/arquivos/ZK2736DP7w8Ml96Qb63f.pdf>. Acesso em: 05 set. 2024.

MATOS, M. C. Assessoria e Consultoria: reflexões para o Serviço Social. In: BRAVO, M. I; MATOS, M. C. **Assessoria, consultoria e Serviço Social**. Rio de Janeiro: 7Letras, 2006. p. 29–61.

MOLARDI, G. Trabalho como fundamento ontológico das tecnologias da informação e comunicação (TICs): primeiras aproximações com o debate das TICs no Serviço Social. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL (ENPESS): “Questão Social, Pandemia e Serviço Social: em defesa da vida e de uma educação emancipadora”, 17., 14–17 dez. 2022, Rio de Janeiro, RJ. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: ABEPSS, 2022. p. 1–18. Disponível em: [https://www.abepss.org.br/enpess-anais/public/arquivos/mesa\\_0764\\_0001.pdf](https://www.abepss.org.br/enpess-anais/public/arquivos/mesa_0764_0001.pdf). Acesso em: 07 set. 2024.

NEGREIROS, T. C. G. C. O uso das TICs e formação profissional no regime de acumulação flexível: contribuições ao debate crítico. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL (ENPESS), 16., 2018, Vitória, ES. **Anais [...]**. Vitória, ES: ABEPSS, 2018. p. 1–18. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/abepss/article/view/22808>. Acesso em: 08 set. 2024.

PEREIRA, L. D. O ensino superior brasileiro privado-mercantil e a expansão via EaD no pós-2003: análise das matrículas em cursos de serviço social. In: PEREIRA, L. D.; ALMEIDA, N. L. T. de (org.). **Serviço social e educação**. Uberlândia: Navegando Publicações, 2020. p. 121–133. Disponível em: [https://www.editoranavegando.com/\\_files/ugd/35e7c6\\_63084655ae4a4e4a8ed8c7f8cc77ab61.pdf](https://www.editoranavegando.com/_files/ugd/35e7c6_63084655ae4a4e4a8ed8c7f8cc77ab61.pdf). Acesso em: 08 set. 2024.

SANTOS, C. M. As dimensões da prática profissional do Serviço Social. **Revista Libertas**, v. 2, n. 3, p. 22–42, 2002. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/libertas/issue/view/1255/331>. Acesso em: 08 set. 2024.

SANTOS, C. M. A dimensão técnico-operativa e os instrumentos e técnicas no Serviço Social. **Revista Conexão Geraes**, Belo Horizonte, MG, n. 3, p. 25–30, 2. sem. 2013. Disponível em: [https://issuu.com/cressmg/docs/3-revista\\_cress](https://issuu.com/cressmg/docs/3-revista_cress). Acesso em: 08 set. 2014.

SOUZA, N. N. Assessoria em Serviço Social. **Revista Serviço Social em Perspectiva**, Montes Claros, MG, v. 2, n. 1, p. 347–365, jan./jun. 2018. Disponível em: <https://www.periodicos.unimontes.br/index.php/sesoperspectiva/article/view/374>. Acesso em: 08 set. 2024.

TELES, L. **A contribuição dos assistentes sociais no processo de assessoria às políticas sociais públicas**. 2012. 104 p. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Programa e Pós-Graduação em Serviço Social, FSS/PUC-RS, Porto Alegre, 2012. Disponível em <http://tede2.pucrs.br/tede2/bitstream/tede/527/1/443982.pdf>. Acesso em: 08 set 2024.

VALENTIM, F; PAZ, E. Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v.25, n. 1, p. 114–124, jan./abr. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/qvpsbNHvqTBwN3MDHFChDZm/>. Acesso em: 08 set. 2024.

VELOSO, R. O lugar das tecnologias da informação e comunicação no Serviço Social. In: VASCONCELOS, A. M. ; ALMEIDA, N. L. T; VELOSO, R. S (org.). **Serviço Social em tempos ultraneoliberais**. Uberlândia: Navegando Publicações, 2021. p. 63–82. Disponível em: [https://www.editoranavegando.com/\\_files/ugd/35e7c6\\_149d21f9ac264358836f762c58d05ab7.pdf](https://www.editoranavegando.com/_files/ugd/35e7c6_149d21f9ac264358836f762c58d05ab7.pdf). Acesso em: 08 set. 2024.

VELOSO, R. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. **Emancipação**, Ponta Grossa, v. 10, n. 2, p. 517–534, 2010. Disponível em: <https://revistas.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/766>. Acesso em: 08 set. 2024.

Submetido em: 18/9/2024  
Aceito em: 3/11/2024