



## **O/a assistente social e o uso das tecnologias de informação e comunicação (TICS): tecendo o fazer profissional na contemporaneidade**

The social worker and the use of information and communication technologies (ICTs):  
weaving professional practice in contemporaneity

**Juliana Grasiela da Silva Dantas Lopes\***

 <https://orcid.org/0000-0002-9416-7578>

**Elbênia Neris da Silva Bento\*\***

 <https://orcid.org/0000-0003-0930-0491>

### **RESUMO**

Partindo de uma análise pautada na teoria social crítica, este artigo busca compreender os principais impactos sofridos por assistentes sociais nos seus mais diversos espaços socio-ocupacionais de trabalho e, particularmente, no âmbito das políticas sociais frente ao uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) na contemporaneidade capitalista. A metodologia baseou-se em uma pesquisa exploratória com aplicação de questionários com assistentes sociais e tem sustentação teórica em uma revisão de literatura, tendo como resultado os seguintes elementos: ausência de acesso por parte da população mais vulnerabilizada, alargamento da lógica produtivista que atende e intensifica a precarização do trabalho e, por conseguinte o processo de exaustão e adoecimento profissional.

### **PALAVRAS-CHAVE**

Trabalho; Serviço Social; Tecnologias; Capitalismo.

### **ABSTRACT**

Based on an analysis based on critical social theory, this article seeks to understand the main impacts suffered by social workers in their most diverse socio-occupational workspaces and, particularly, in the context of social policies regarding the use of Information and Communication Technologies (ICTs) in contemporary capitalism. Thus, the methodology was based on exploratory research with the application of questionnaires to social workers and has theoretical support in a literature review, resulting in the following elements: lack

---

\*Assistente Social. Mestra em Serviço Social e Direitos Sociais pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN, Mossoró, Brasil). Doutoranda em Políticas Públicas pela Universidade Estadual do Ceará (UECE, Fortaleza, Brasil). E-mail: [julianagsdantas@gmail.com](mailto:julianagsdantas@gmail.com)

\*\*Assistente Social. Mestra em Serviço Social e Direitos Sociais pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN, Mossoró, Brasil). Doutoranda em Políticas Públicas pela Universidade Estadual do Ceará (UECE, Fortaleza, Brasil). E-mail: [elbenianeriso18@gmail.com](mailto:elbenianeriso18@gmail.com)

**DOI 10.22422/temporalis.2024v24n48p223-238**



© 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.

of access by the most vulnerable population, expansion of the productivist logic that serves and intensifies the precariousness of work and, consequently, the process of burnout and professional illness.

#### KEYWORDS

Work; Social Service; Technologies; Capitalism.

### Introdução

O fenômeno da globalização, o incentivo ao uso constante das mais diversas ferramentas tecnológicas, a produção digital/eletrônica aliada aos mecanismos de comunicação vem (re)significando as vivências/experiências de vida em sociedade e construindo novos caminhos para o mundo do trabalho.

Destarte, é importante considerar que, embora não sendo definido pela pandemia da Covid 19, é preciso apreender que o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) se expandiu sobremaneira na sociedade e nos espaços de trabalho a partir desse contexto.

Em consonância com Marx (2008, p. 217), a tecnologia é inserida no processo de trabalho para a produção de valor de uso enquanto um instrumento, pois “uma máquina que não serve ao processo de trabalho é inútil [...], o trabalho vivo tem de apoderar-se dessas coisas, de arrancá-las de sua inércia, de transformá-las de valores de uso possíveis em valores de uso reais e efetivos”. No entanto, no modo de produção capitalista, o processo de trabalho se metamorfoseia tendo em vista que o controle dos meios de produção e o próprio produto do trabalho pertencem ao capitalista, que não mais o utiliza no seu valor-de-uso, e sim de modo a realizar seu valor-de-troca (Marx, 2008). Com isso, constata-se a mercantilização de todas as esferas da vida social.

Nessa perspectiva, as TICs podem ser compreendidas como o conjunto de recursos tecnológicos integrados, como hardwares, softwares, redes, equipamentos móveis, serviços e plataformas de comunicação, entre outros meios que possibilitam a transmissão de informações e constituem canais tecnológicos de comunicação. O contexto pandêmico intensificou o uso dessas ferramentas, bem como, acionou diversos mecanismos tecnológicos como forma de “facilitar” o cumprimento das agendas de trabalho profissional, sob uma narrativa que se utiliza inclusive de categorias como: inclusão e acesso aos serviços, programas e projetos por parte da população usuária e ofertados nas esferas e agendas das mais diversas políticas públicas sociais.

É nesse contexto em que os/as assistentes sociais estão inseridos/as, profissionais chamados a dar respostas às expressões da questão social nas suas mais diversas nuances, seja por meio de atendimentos presenciais — realizados nos serviços considerados essenciais; nos atendimentos remotos, mediados pelas TICs e sobretudo, ampliados nessa conjuntura, a profissão tem atuado cotidianamente sobre os efeitos da crise capitalista, bem como, das suas intensificações.

Assim, o objetivo desse artigo é discutir sobre os principais desdobramentos acionados no cotidiano profissional e na rotina de trabalho dos/as profissionais do Serviço Social nos mais diversos espaços e políticas sociais, bem como, refletir sobre os diversos tensionamentos tecnológicos sob o prisma do capitalismo contemporâneo. De forma metodológica, o estudo foi realizado com base em uma pesquisa exploratória por meio da

aplicação de questionários online com 30 (trinta) assistentes sociais nos diversos espaços de atuação profissional. Insta pontuar que a pesquisa foi divulgada em um grupo coletivo do Conselho Regional de Serviço Social (CRESS) no âmbito do estado do Rio Grande do Norte.

Importa ressaltar, no que se refere aos princípios éticos da pesquisa, que esta esteve ancorada ao que preconiza a resolução 510/2016 (CNS/MS), a qual dispõe sobre as questões éticas em pesquisa envolvendo seres humanos na área de ciências humanas e sociais, a fim de resguardar todos os direitos inalienáveis dos sujeitos envolvidos, bem como garantindo o princípio da dignidade da pessoa humana. Desse modo, os/as, participantes da pesquisa foram esclarecidos/as quanto aos objetivos, riscos e importância da pesquisa com respectivo corroboração por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), com atendimento integral os dispostos nos Art. 18 a 21 da referida resolução.

Para tanto, foi realizada uma revisão de literatura acerca da temática de maneira a compor uma análise de natureza mista, quanti-qualitativa, dos dados obtidos. A teoria, como explicita Minayo (2007), tem origem no verbo grego “*theorein*” que significa “ver”, torna-se imprescindível para o desvendamento dos caminhos na observação da realidade, na análise das observações e na interpretação dos resultados (Ramos, 2013). Para tanto, de maneira a perfazer um recorte teórico, o trabalho se debruça em estudos como: Antunes (2001, 2018); Abramides (2017); CFESS (2012); Iamamoto (1999, 2011, 2014), Yasbek (2009), dentre outros/as.

Em consonância com os objetivos propostos organizou-se a discussão teórica em duas partes: O serviço Social e o mundo do trabalho e, por conseguinte, estabeleceu-se um diálogo com o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação e seus desdobramentos para a práxis profissional contemporânea, tendo como desfecho do artigo as considerações finais.

### **O Serviço Social e o mundo do trabalho**

As reflexões históricas acerca do fazer profissional do Serviço Social sempre apontam para os desafios postos à profissão, desde sua expansão que emergem com o aprofundamento do capitalismo no Brasil, em função do término da Segunda Guerra Mundial, em 1945, bem como com as contribuições para o fortalecimento do projeto ético-político e da reforma sanitária, vivenciado entre as décadas de 1980/1990 (Iamamoto, 2014; Abramides, 2017).

A profissionalização do Serviço Social, mesmo que inicialmente estivesse intimamente ligada às questões do assistencialismo, não se relacionava à evolução da ajuda, à racionalização da filantropia, nem à organização da caridade. Sua vinculação referenda a dinâmica da ordem monopólica, na qual suas protoformas eram de cunho religioso, filantrópico e assistencial; diga-se assistencial, mas com um caráter assistencialista e de benemerência, desenvolvido por meio da solidariedade social, porém ainda hipossuficiente (Oliveira; Chaves, 2017).

No transcorrer da conjuntura histórica, muitas mudanças foram sendo desencadeadas no cenário profissional do Serviço Social no Brasil, tendo destaque o III Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS) em 1979 sendo considerado um grande marco na redefinição do Serviço Social brasileiro, no qual assumiu o compromisso com a classe trabalhadora,

defendendo a democratização e a ampliação dos direitos civis, sociais e políticos (Abramides, 2017).

Com a chegada da década de 80 foram repensados os parâmetros e a ética profissional. Conforme aponta Mota (2017), é neste período que a categoria se alicerça por meio da produção marxista e se alinha à luta com os/as trabalhadores/as. A partir do pensamento de Marx, onde pode se dizer que foi a superação do marxismo vulgar, inicia-se o projeto de ruptura, redefinindo a ética profissional e possibilitando o amadurecimento do Serviço Social brasileiro partindo de sua renovação profissional.

Este movimento de renovação que surge no Serviço Social na sociedade latino-americana impõe aos assistentes sociais a necessidade de construção de um novo projeto comprometido com as demandas das classes subalternas, particularmente expressas em suas mobilizações. É no bojo deste movimento, de questionamentos à profissão, não homogêneos e em conformidade com as realidades de cada país, que a interlocução com o marxismo vai configurar para o Serviço Social latino-americano a apropriação de outra matriz teórica: a teoria social de Marx. Embora esta apropriação se efetive em tortuoso processo (Yasbek, 2009, p. 7).

Nessa perspectiva, Lopes (2011) enfatiza que o Serviço Social passa a considerar as contradições do seu exercício profissional e se posiciona a serviço dos usuários, havendo a intenção de ruptura com a perspectiva anterior de reprodução do controle social. Nesse sentido, compreende as implicações políticas de sua prática profissional, a polarização da luta de classes, e, a partir disso, desenvolve seu posicionamento crítico; atentando para questões do conjunto de leis e de regulamentações que dão sustentabilidade institucional, legal ao projeto de profissão.

Nessa perspectiva, é importante enfatizar que o/a assistente social, enquanto trabalhador/a, integrante direto da classe trabalhadora, não se isenta das condições de precarização e flexibilização alargadas no mundo do trabalho. No Brasil, a precarização do trabalho não ocorre de forma isolada, ela está intimamente associada à reestruturação produtiva, a terceirização e a flexibilização do trabalho que vêm atingindo cada vez mais o conjunto da classe trabalhadora, com extensão e profundidade nos países capitalistas (Antunes, 2018).

De acordo com as discussões de Antunes (2018), no atual contexto histórico, referenciado aos moldes do neoliberalismo, o processo de precarização ocorre de forma cada vez mais acelerada, somando-se à redução devastadora dos postos de trabalho/emprego, e sobretudo, somada a uma intensa diminuição no campo das garantias e do fortalecimento dos direitos sociais e trabalhistas para a classe que vive/sobrevive do trabalho, mas sobretudo, produz as riquezas nos países chamados desenvolvidos e em desenvolvimento.

Vale ressaltar que, nesse cenário, um dos principais objetivos que impulsiona o motor do neoliberalismo centra-se na intensificação e exploração da força de trabalho e conseqüentemente, na desconstrução/redução dos direitos sociais, trabalhistas, previdenciários, bem como, no desmonte sindical, além do enorme crescimento do desemprego e/ou subemprego e na ampliação de um precário mercado de trabalho (Alves, 2009).

Assim, “[...] a partir dos anos 1990, o Brasil incorpora-se na dinâmica de um processo estrutural de precarização da classe do trabalho que marca a nova ordem sociometabólica do capital no plano mundial” (Alves, 2009, p.190). Desse modo, Alves (2009, p. 196) aponta que o processo de reestruturação capitalista no Brasil, decorrente da era neoliberal, estabeleceu, “uma nova morfologia social de acumulação capitalista baseada na “lógica da redundância do trabalho vivo” (instaurada seja por cortes de pessoal, seja por meio de contratações precárias)”.

A reestruturação produtiva se refere a uma série de mudanças no modo de produção capitalista, das quais são mais expressivas e podem elucidar o que de fato torna tão incrementado o modo de produzir com base na pragmática neoliberal, quais sejam: a flexibilização, a terceirização, a precarização do trabalho etc. Princípios organizacionais dos quais decorrem padrões de produção em que se tem uma vinculação com a demanda, trabalho operário em equipe, just in time, sistema kanban, estrutura horizontalizada, Círculos de Controle de Qualidade etc. (Silva; Araújo, 2011).

Destarte:

Quando se examina a dimensão “mercado de trabalho”, isto é, as formas de mercantilização da força de trabalho, encontra-se uma condição de heterogeneidade e segmentação, marcada por uma vulnerabilidade estrutural que se reconfigura, com formas de inserção (contratos) precárias, sem proteção social, com salários mais baixos, revelados pela terceirização de forma exemplar, cujo crescimento exponencial pode ser observado em diferentes segmentos da classe trabalhadora (Antunes; Druk, 2015, p. 4).

Portanto, atualmente se vive um cenário de plenas ameaças no campo dos direitos, no sistema de garantia e fortalecimento, sobretudo, dos chamados sociais, trabalhistas e previdenciários. Nesse sentido, torna-se imprescindível compreender e apreender as novas formas de organização do trabalho e como a classe trabalhadora vivencia e enfrenta tudo isso.

Como integrantes da classe trabalhadora, os/as assistentes sociais passam e sofrem com as consequências do processo de precarização que atinge toda a classe que vive e sobrevive do trabalho. Observa-se o elevado número de profissionais com vínculos trabalhistas marcados pela insegurança, característicos de contratos temporários, somados ao aumento significativo na jornada de trabalho, além da falta de condições físicas, materiais, estruturais e estruturantes para o trabalho.

O avanço tecnológico e conseqüentemente, a substituição da força humana de trabalho por ela, fez com que o desemprego se tornasse uma realidade cada vez mais presente, então, mesmo de forma precarizada, o/a trabalhador/a é forçado/a a vender sua força de trabalho (nos moldes apresentados pelo avanço capitalista/neoliberal) em troca da sua sobrevivência e o capital, por sua vez, necessita dessa mercadoria, bem como, deste ciclo para sobreviver e se reproduzir. “O capital é incapaz de realizar sua autovalorização sem utilizar-se do trabalho humano. Pode diminuir o trabalho vivo, mas não eliminá-lo. Pode precarizá-lo e desempregar parcelas, mas não pode extingui-lo.” (Antunes, 2001, p. 38).

As novas formas de organização do trabalho trouxeram diversas consequências e desdobramentos, dentre os quais ressaltam-se: o aumento do desemprego e do processo

de precarização, ampliando diversas formas precárias de contrato de trabalho, como a terceirização com salários baixos e direitos sociais reduzidos.

Por conseguinte, as condições atuais de trabalho estão cada vez mais tensionadas devido ao aumento de serviços e demandas. Porém, os recursos para a execução e intervenção continuam crescendo numa proporção desequilibrada. Ou seja, aumentam-se os serviços, mas os recursos materiais, financeiros e humanos fundamentais para a continuidade e qualidade continuam sendo ofertados à população usuária de forma cada vez mais reduzida. Tal realidade, acaba impactando nas condições para o exercício profissional, pois as instituições são mediações fundamentais para o atendimento das demandas incorporadas pelas políticas sociais.

A centralidade do trabalho aparece de forma contundente na atual lógica capitalista/neoliberal, seja pela necessidade de renda obtida, seja pela identificação com a profissão. Todo esse contexto aponta para as difíceis condições de trabalho as quais a categoria está imersa, inúmeras consequências para as relações cotidianas trabalhistas. O conjunto CFESS/CRESS enquanto instância representativa, bem como as(os) assistentes sociais buscam de forma contínua a defesa e ampliação dos direitos da classe trabalhadora, pois “a cidadania presente no Projeto Ético-Político articula direitos amplos, universais e equânimes, orientados pela perspectiva de superação das desigualdades sociais e pela igualdade de condições nos marcos de uma sociedade não-capitalista.” (CFESS, 2012, p. 1).

Por tudo isso, resulta dizer que a atuação profissional, inserida na totalidade do processo social, na reprodução dos modos de vida dos homens, mulheres e no processo de organização da sociedade, se dá em uma totalidade concreta em constante movimento, centralizada pelos interesses de classes sociais antagônicas, “[...]respondendo às demandas do capital e do trabalho, configurando seu processo interventivo na tensão entre esses interesses” (Alves, 2015, p. 181).

Não se pode negar que houve um reconhecimento da profissão nas últimas décadas, pois o Serviço Social concebeu, no Brasil, um profundo processo de renovação devido às mudanças ocorridas na sociedade brasileira com o próprio acúmulo teórico, político e acadêmico profissional. O Serviço Social se desenvolveu teoricamente, metodologicamente e operacionalmente tornando-se diferente, na entrada dos anos noventa, apresentando-se como profissão reconhecida academicamente e legitimada socialmente (CFESS, 2012).

E diante dessa evidência, aponta-se para a necessidade da formação continuada dos profissionais, para que estejam atentos dentro de suas competências e atribuições, aptos/as, capacitados/as a resolutividade das mais variadas questões de seu cotidiano profissional (Iamamoto, 2014). Registra-se que a atuação do Serviço Social necessita de saberes e um conhecimento aproximado da realidade imediatamente dada, assim como exige valores, habilidades e atitudes, isto porque toda a prática tem implicações éticas e políticas. Para Iamamoto (1999),

O perfil predominante do Assistente Social historicamente é o de um executor terminal das políticas sociais, que atua na relação direta com a população usuária. Hoje exige-se um trabalhador qualificado na esfera da execução, mas também na formulação e gestão de políticas sociais e empresariais; um profissional

propositivo, com sólida formação ética, capaz de contribuir ao esclarecimento dos direitos sociais e dos meios de exercê-los, dotado de uma ampla bagagem de informação, permanentemente atualizada, para se situar em um mundo globalizado (Iamamoto, 1999, p. 113).

A prática de trabalho do/a assistente social está envolvida com realidades particulares vivenciadas por indivíduos, famílias, grupos e setores populares sobre os quais se refletem as questões relacionadas à divisão de classes. O profissional é chamado a inserir-se em contextos particulares e universais.

Vive-se numa época em que é requisitado do/a assistente social uma atuação a nível macro, por isso sua inserção na sociedade requer uma leitura crítica e ampliada do âmbito institucional, local ou territorial. Além disso, é pertinente o:

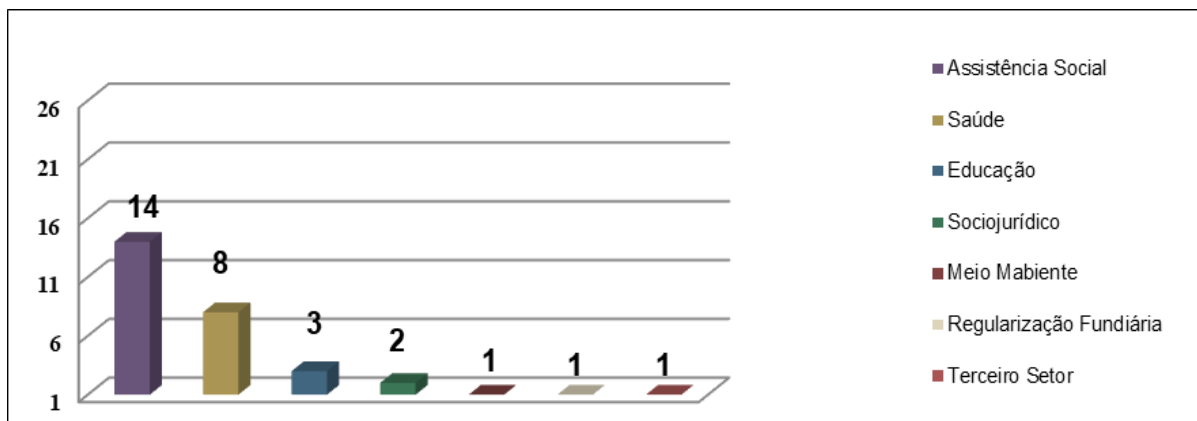
[...] domínio de conhecimentos para realizar diagnósticos socioeconômicos de municípios, para leitura e análise de orçamentos públicos, identificando seus alvos e compromissos, assim como os recursos disponíveis para projetar ações; o domínio do processo de planejamento; a competência no gerenciamento e avaliação de programas e projetos sociais; a capacidade de negociação, o conhecimento e o know-how na área de recursos humanos e relações no trabalho, [...] possibilidades de trabalhos nos níveis de assessoria e consultoria, [...] requisições no campo da pesquisa, de estudos e planejamento [...] (Iamamoto, 2011, p. 207).

Nessa perspectiva, o Serviço Social, partindo de suas dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas, vem buscando superar os desafios nos diversos espaços socio-ocupacionais, viabilizando, nos limites da sociedade capitalista, os direitos sociais. Com isso, a profissão, enquanto componente da classe trabalhadora vem sendo tensionada ao uso de tecnologias de informação e comunicação para responder às mais diversas expressões da Questão Social.

### **O uso das TICs e seus desdobramentos para a práxis profissional**

O Serviço Social tem se constituído e se afirmado enquanto profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho na esfera dos serviços. Particularmente na pesquisa realizada, é possível observar uma diversidade de espaços de atuação, como demonstrado no Gráfico 1.

**Gráfico 1:** Espaços de atuação profissional dos/as assistentes sociais participantes da pesquisa (n=30)



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Regulamentada enquanto profissão liberal e inserida na divisão sociotécnica do trabalho, o Serviço Social se configura como uma das profissões interventivas e capazes de responder às demandas impostas para minimizar os conflitos existentes na luta de classes frente à atual sociedade do capital. Como enfatizado por Yamamoto (2009, p. 5), os diversos espaços de atuação são dotados de racionalidades e funções distintas, destarte “implicam relações sociais de natureza particular, capitaneadas por diferentes sujeitos sociais, que figuram como empregadores (o empresariado, o Estado, associações da sociedade civil e, especificamente, os trabalhadores)”.

“As incidências do trabalho profissional na sociedade não dependem apenas da atuação isolada do assistente social, mas do conjunto das relações e condições sociais por meio das quais ele se realiza” (Yamamoto, 2009, p. 5). O mundo globalizante vem reverberando nas diversas mudanças sobre a vida social e as tecnologias compõem não somente a rotina pessoal, mas também de trabalho das pessoas. Em conformidade com Santos (2019), o uso das tecnologias pela administração pública brasileira vem sendo potencializada desde a reforma gerencial, a partir de meados dos anos de 1990, mediante o marcador histórico da política neoliberal. Nesse ínterim, observam-se investimentos em diversas tecnologias informacionais.

Em conformidade com uma pesquisa do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC) (2020), 99% dos/as usuários/as da internet no país a acessam pelos seus celulares. Este valor é também contrastante com os 42% dos usuários de computadores, tablets e/ou notebooks. Essa constatação se conecta com o uso dos equipamentos eletrônicos no ambiente informacional, visto que 92% destes fazem uso de aplicativos mensageiros (Messenger, Telegram, Whatsapp, Skype, por exemplo) e 76% das plataformas de redes sociais (Facebook, Instagram, Youtube, entre outros), enquanto, 41% utilizam os equipamentos eletrônicos para o estudo e 33% para o trabalho.

Nesse sentido, ao olharmos para o cenário brasileiro e especificamente, o período pandêmico, inesperado por todo o mundo, percebe-se várias implicações que vão desde o fechamento das instituições profissionais até a necessidade de isolamento enquanto medida protetiva e indicada pelas instituições de saúde e Organização Mundial de saúde (OMS) em todo o mundo. As instituições prestadoras de serviços públicos precisaram reinventar suas rotinas de trabalho por meio do atendimento e do trabalho remoto —



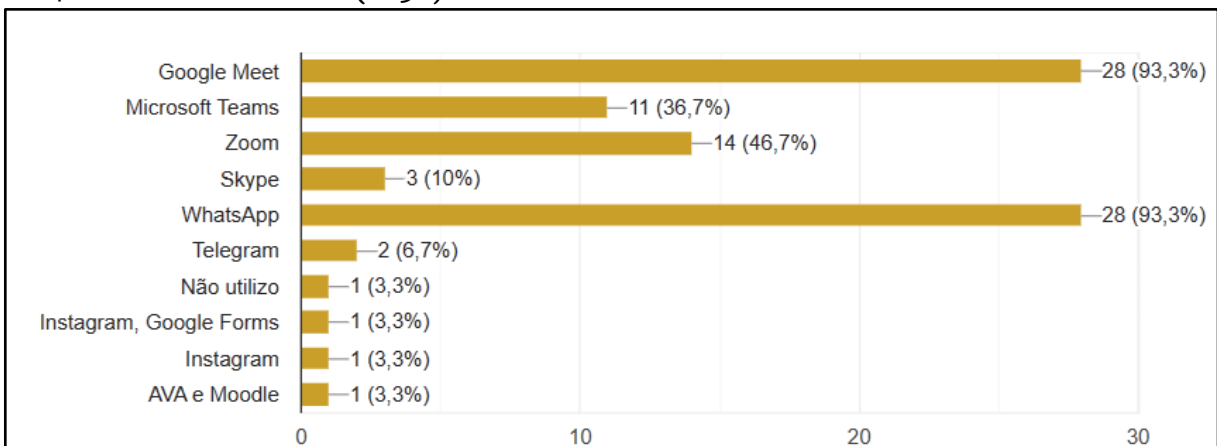
entendido como a continuidade das atividades por meios virtuais, seja com interações síncronas ou assíncronas (Arruda, 2020).

Essa realidade não pensada para o mundo e conseqüentemente para o mundo do trabalho exigiu uma rápida adaptação ao que na verdade, nunca se imaginou viver. O uso de tecnologias digitais, o desprendimento de energia humana, inclusive para aprender novos formatos impostos, bem como, as horas excessivas presas nesses formatos configuram o cenário atual para as mais diversas profissões. Aqui especialmente para o Serviço Social na contemporaneidade.

Vale aqui ressaltar que tal realidade reforçou significativamente e trouxe um recorte de classes inimaginável para a era da tecnologia atual. Através do uso das tecnologias digitais de informações e comunicações evidenciou-se assimetrias e desigualdades já conhecidas no Brasil e intensificadas com essa realidade. Como consequência do distanciamento e prevenção ao contágio do vírus para a época pandêmica e na pós-pandemia, ficaram evidenciadas as mais diversas dificuldades de acesso e manuseios aos novos formatos e modelos exigidos.

É no âmbito das políticas sociais, através das suas agendas e ações que atuamos nas organizações da vida cotidiana dos sujeitos, via respostas que o Estado burguês oferece institucionalmente frente às chamadas expressões da questão social — que demandam serviços e ações para o atendimento das suas necessidades. Na pesquisa realizada, foi possível observar que, em sua totalidade os/as assistentes sociais se utilizam de tecnologias de informação e comunicação em seu espaço socio-ocupacional, sendo preponderante o uso das TICs apresentadas no Gráfico 2.

**Gráfico 2:** Tecnologias de Informação e Comunicação utilizadas no espaço profissional dos/as assistentes sociais (n=30)



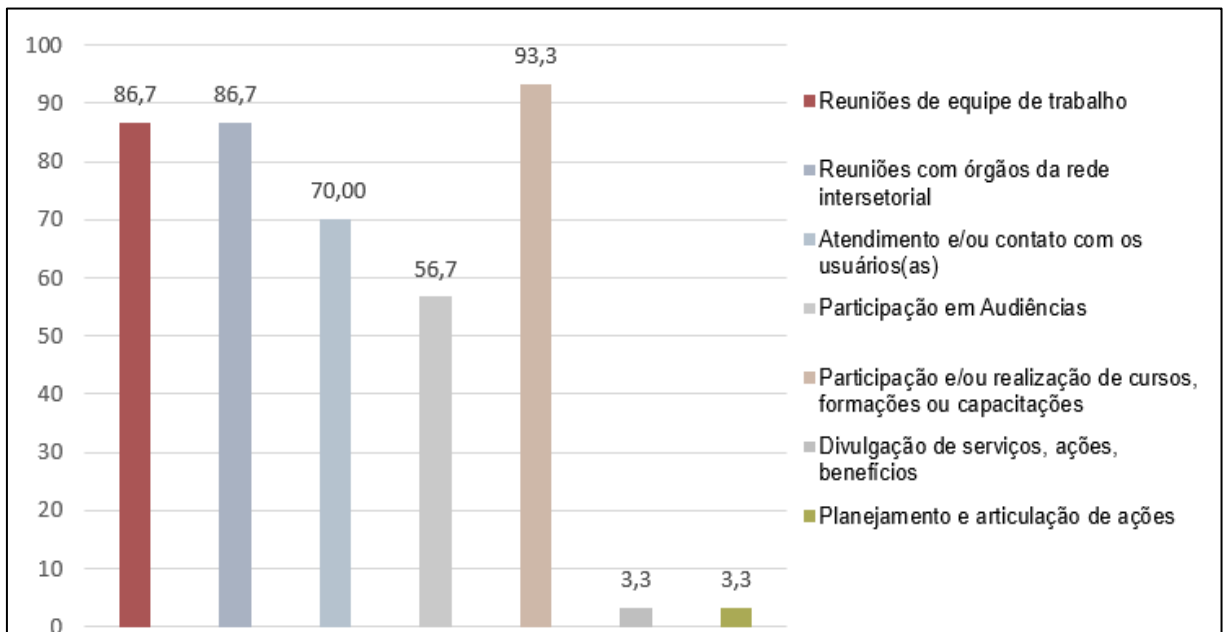
Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Como observado nos dados do Gráfico 2, 93,3% dos/as profissionais afirmam fazer uso do Google Meet e em mesmo percentual de WhatsApp em seu ambiente de trabalho, seguindo de 46,7% do Zoom; 36,7% do Microsoft Teams; 10% de Skype; 6,7% de Telegram, 3,3% Instagram, 3,33% Google Forms, 3,33% Ava e Moodle e 3,33% não utiliza as ferramentas citadas. Diante dessa multiplicidade de plataformas, observa-se que as requisições profissionais que advém do Estado e de suas instituições expressam, além do lugar da profissão na divisão social e técnica do trabalho, a sua funcionalidade ao Estado, o perfil

profissional requisitado pelo mercado, bem como, os conhecimentos e habilidades, os valores que estão sendo exigidos às profissionais (Guerra, 2023).

Com o advento da reestruturação produtiva, a flexibilização do trabalho e o revolucionamento das forças produtivas, a profissão tem vivenciado fortes alterações nos seus formatos de intervenção, bem como, frente às suas requisições profissionais. Notam-se mudanças significativas no modus operandi, particularmente com a introdução das TICs.

**Gráfico 3:** situações de utilização das tecnologias de informação e comunicação no espaço socio-ocupacional dos/as assistentes sociais



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A instrumentalidade, em seu conjunto de instrumentos e técnicas, tem sido outra esfera que vem sofrendo com diversas alterações. No Gráfico 2 é possível perceber que 93,3% dos/as assistentes sociais utilizam as TICs para realização de cursos, formações e capacitações; 86,7% reuniões de equipe de trabalho e em mesmo percentual para reuniões com órgãos da rede intersetorial; 70% para atendimento e/ou contato com os/as usuários/as; 56,7% participação em audiências; 3,33% para divulgação de serviços, ações, benefícios e 3,33% para planejamento e articulação de ações.

Assim como sinaliza Santos (2019), as diversas tecnologias e sistemas de informação reverberam em mudanças ao exercício profissional de assistentes sociais que atuam nos diversos espaços socio-ocupacionais. Conquanto,

[...] os instrumentos de trabalho no campo das políticas sociais, como cadastros, questionários, relatórios, requerimentos para seleção de benefícios estão sendo informatizados, impondo nova dinâmica e, de um modo geral, acelerando o ritmo de trabalho – seja pela política de redução dos recursos humanos nessas áreas, seja pelo processo de racionalização e controle do tempo de atendimento – afinal, permitem que o/a trabalhador/a, dentro da mesma carga horária para que foi contratado/a, seja condicionado/a a aumentar a sua capacidade de realizar atendimentos (Santos, 2019, p. 2).

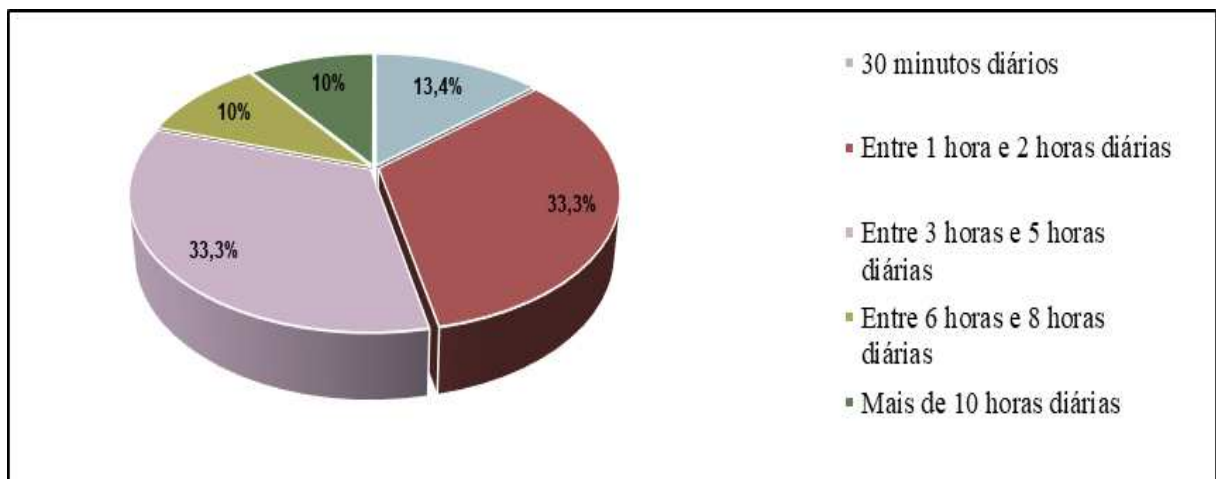
Dito de outro modo, tal contexto tende a uma intensificação do processo de exploração do trabalho, posto que parece relevante para as instituições a ampliação do número de atendimentos sem, contudo, aumentar o tamanho das equipes profissionais. A introdução de instrumentos informatizados regidos por critérios que visam o aumento da produtividade não apenas altera a dinâmica, o ritmo de trabalho, sua intensidade e leva ao enxugamento dos recursos humanos, quanto especialmente, em muitos cenários retira das/os profissionais a possibilidade de exercer sua autonomia técnica com competência, criticidade, criatividade e compromisso (Guerra, 2023).

Nota-se, com isso, que:

No caso de complexos serviços pessoais (como ensinar, cuidar ou o serviço social) envolvendo um conjunto de conhecimentos tácitos e contextuais, qualificações comunicativas e trabalho emocional, o processo de padronização que sustenta a mercadorização não é, de forma alguma, fácil de alcançar, demandando diversos processos em que os conhecimentos tácitos são progressivamente codificados; tarefas são padronizadas; formas de avaliação de resultados são estabelecidas; o gerenciamento dos processos é reorganizado; organizações são desmembradas em suas diversas partes; essas partes são formalizadas, algumas vezes como entidades legais separadas e relações análogas às do mercado são introduzidas entre elas (Huws, 2018, p. 306).

Considerando essa realidade, outros dados que são importantes de análise é o tempo de uso das TICs pelos/as profissionais em seu espaço de trabalho no cotidiano. Vejamos o Gráfico 4.

**Gráfico 4:** Tempo de uso das TICs no espaço socio-ocupacionais de assistentes sociais (n=30)



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Como pode ser depreendido pelos dados do Gráfico 4, 33,33% dos/as profissionais afirmam se utilizar das TICs para desenvolvimento de sua intervenção no lapso temporal de 1 a 2 horas diárias; 33,33% entre 3 e 5 horas diárias; 13,4% por 30 minutos diários; 10% entre 6 e 8 horas diárias e concomitantemente em 10% o uso em mais de 10 horas por dia. Na maioria dos resultados, podemos verificar um excesso de uso das TICs advindo de exigências como polivalência, multifuncionalidade, produtividade as quais, conseqüentemente impactam na saúde dos/as trabalhadores/as, sendo algo expressivo em 63,3% dos/as participantes.

Tais aspectos podem ser percebidos em algumas das respostas dos/as assistentes sociais participantes da pesquisa quando questionados/as sobre como o uso das TICs reverbera em sua saúde, vejamos os relatos a seguir:

- a) Não ter horário definido de descanso. Desligar do trabalho.
- b) Preocupação com relação ao alcance das ações e informações por parte da camada mais vulnerabilizada;
- c) Ansiedade acelerada. Insônia.
- d) Alterações no sono, tensões musculares, dor lombar
- e) Na saúde mental, por meio de momentos mais frequentes de ansiedade e estresse, considerando trabalhar com questões complexas que envolvem para além da situação de vulnerabilidade a possibilidade de violação de direitos.
- f) Menos tempo de descanso, mais sobrecarga pelo acúmulo de atividades.
- g) Ter demandas do trabalho a todo momento, em nossas mãos por um clique.
- h) Ansiedade, irritabilidade, insônia;
- i) Sobrecarga e precarização do trabalho, tendo em vista que a instituição está sem aparelho telefônico e acabo usando o meu celular privado, a ponto de receber ligações de usuários fora do meu horário de trabalho
- j) Cansaço da visão, muitas horas na mesma posição
- k) Ansiedade, problemas oftalmológicos
- l) O fato de estar sempre atento ao celular
- m) Maior ansiedade em responder prontamente as demandas.

Diante dos relatos dos/as assistentes sociais, é possível compreender como a intensividade e extensividade desse uso das TICs vem proporcionando impactos negativos em sua saúde e, com maior predominância, na saúde mental desses/as trabalhadores/as, o que vai desde a preocupação em atender os direitos de seus/as usuários/as, quando a celeridade em cumprir demandas. O que se tem percebido é que tal cenário tem colocado diversas profissões a serviço dos interesses do grande capital, visando inclusive, a acumulação/valorização capitalista, com o objetivo de potencializar um conjunto de elementos que reforcem à produtividade de modo a reduzi-las a meras técnicas ou tecnologias sociais.

Antunes e Praun (2015, p. 414) destacam que “a obsessão dos gestores do capital em eliminar completamente os tempos mortos do processo de trabalho, tem convertido paulatinamente, o ambiente de trabalho em espaço de adoecimento”. A análise dos dados acima aponta para diversos impactos na saúde dos/as assistentes sociais, particularmente considerando o uso das tecnologias para o desenvolvimento de suas atribuições e/ou competências profissionais. Tal realidade remonta um contexto com novas formas de expropriação da classe trabalhadora impactando em sobrecarga, cansaço, alterações físicas e psicológicas nas mais diversas nuances.

Por tudo isso, é importante frisar que a rotina de trabalho profissional vem passando por inúmeros processos de resignificação. O que antes era entendido como elemento complementar a práxis, tornou-se ferramenta imprescindível para o cumprimento das agendas de trabalho e a exequibilidade das ações diárias. As plataformas digitais, as teleconferências, as reuniões por vídeo chamadas e os ambientes virtuais tornaram-se elementos consolidados frente a tal realidade. Desse modo, os/as trabalhadores/as:

[...] encontram-se cada vez mais expostos à flexibilização e à intensificação do ritmo de suas atividades, expressas não somente pela cadência imposta pela robotização do processo produtivo, mas, sobretudo, pela instituição de práticas

pautadas pela multifuncionalidade, polivalência, times de trabalho interdependentes, além da submissão a uma série de mecanismos de gestão pautados na pressão psicológica voltada para o aumento da produtividade (Antunes; Praun, 2015, p. 411).

Nesse ínterim vale destacar que o momento exige críticas reflexões frente ao mundo do trabalho. A exemplo disso pensar possibilidades de resignificação dos processos educacionais, as estruturas curriculares, a maior valorização profissional e do ensino — aprendizagem, bem como, novas políticas públicas que considerem os avanços alcançados e sobretudo, os desafios enfrentados na contemporaneidade da sociedade capitalista.

Parafraseando Antunes (2018), o mito eurocêntrico da instauração de uma sociedade digitalizada e tecnologizada, a qual seria capaz de libertar as pessoas do sofrimento do trabalho, não só não se concretizou como também introduziu e potencializou níveis de informalidade e precarização das condições de trabalho, ao mesmo tempo em que exige que se constitua uma “intelectualidade do trabalho” através das Tecnologias de Informação (TICs).

### **Considerações finais**

Como dialogado no âmbito deste artigo, assiste-se na cena contemporânea o crescente e significativo uso das TICs no cotidiano profissional dos/as assistentes sociais como forma de adequar e “acelerar” as possibilidades e respostas advindas da sociedade capitalista contemporânea frente às diversas expressões da Questão Social.

Um panorama geral e mais visível sobre esse contexto, permite identificar que o uso de tais tecnologias no trabalho profissional vêm sendo marcado, não somente pelo manuseio de sistemas informacionais, ainda que estes estejam presentes nos diversos espaços de atuação profissional, mas pela precarização institucional de recursos pessoais e estruturais. Exemplo disso são os meios tradicionais de comunicação utilizados por voz e textos (telefone, celular e e-mail) e das tecnologias de comunicação como novos instrumentos e atributos técnicos e metodológicos nos espaços socio-ocupacionais.

Observa-se com isso que tal cenário produz resultados contraditórios, posto que, possibilita a celeridade e adequação nos atendimentos, mas ao mesmo tempo intensifica mecanismos de precarização do trabalho, sobretudo, com a exigência do aumento da produtividade e do tecnicismo, além de comprometer e/ou não garantir a cobertura dos atendimentos àquela parcela populacional desprovida dos meios digitais e informatizados. Ademais a essas questões, ficou enaltecido como o uso exacerbado das tecnologias de informação e comunicação impactam na saúde física, emocional e psicológica dos/as assistentes sociais, demonstrando um contexto expropriante da vida social e do trabalho.

Assim, é evidente e urgente o aprofundamento desse debate na atual sociedade, de forma a ampliar o entendimento de tais questões e ao mesmo tempo contribuir com a categoria profissional na perspectiva de apreender as contradições presentes na relação profissional com as exigências da modernização tecnológica.

Portanto, o que se defende nesse artigo é que a “resistência” profissional frente ao uso das TICs tem suas reais razões, as quais demandam, inclusive da própria categoria de

assistentes sociais, análises críticas conjunturais que considerem as formas crescentes de precarização do trabalho, bem como, seus significativos impactos sobre a profissão e ainda em seu arcabouço teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo.

## Referências

ABEPSS – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRO DE ENSINO E PESQUISA EM SERVIÇO SOCIAL. **Política Nacional de Estágio da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social**. ABEPSS. 2011. Disponível em: [https://www.cfess.org.br/arquivos/pneabepss\\_maio2010\\_corrigida.pdf](https://www.cfess.org.br/arquivos/pneabepss_maio2010_corrigida.pdf). Acesso em: 20 set. 2024.

ABRAMIDES, M. B. C. Memória: 80 anos do Serviço Social no Brasil: o III CBAS “O Congresso da Virada” 1979. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 128, p. 181–186, jan./abr. 2017. DOI <https://doi.org/10.1590/0101-6628.102>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/GDPCRVTTVQMwKcB3ywdzjRP/?lang=pt>. Acesso em: 20 set. 2024.

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 2001.

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

ANTUNES, R.; DRUCK, G. A terceirização sem limites: a precarização do trabalho como regra. **O Social em Questão**, ano 18, n. 34, p. 19–40, 2015. Disponível em: <https://www.cressrn.org.br/files/arquivos/Sm4618UP754c17102374.pdf>. Acesso em: 20 set. 2024.

ARRUDA, E. P. Educação remota emergencial: elementos para políticas públicas na educação brasileira em tempos de Covid-19. **EmRede: Revista de Educação a Distância**, v. 7, n. 1, p. 257–275, 2020. Disponível em: <https://www.aunirede.org.br/revista/index.php/emrede/article/view/621>. Acesso em: 22 set. 2024.

ANTUNES, R.; PRAUN, L. A sociedade dos adoecimentos no trabalho. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 123, p. 407–427, set. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/cbc3JDzDvxTqK6SDTQzJJLP/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 25 set. 2024.

BAPTISTA, M. V. A produção do conhecimento social contemporâneo e sua ênfase no Serviço Social. **Cadernos ABESS-CEDEPSS**, São Paulo, 1992.

BAPTISTA, M. V.; RODRIGUES, M. L. A formação pós-graduada – *stricto sensu* – em serviço social: papel da pós-graduação na formação profissional e desenvolvimento do Serviço Social. **Cadernos ABESS-CEDEPSS**, São Paulo, 1992.

CFESS – CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Código de ética do assistente social: lei 8662/90 de regulamentação da profissão**. 10. ed. rev. e atual. Brasília, DF: CFESS, 2012.

CRUZ, E. C.; COSTA, D. B. A importância da formação continuada e sua relação com a prática docente. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, ed. 8, ano 2, v. 3, p. 42–58, nov. 2017. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacao/formacao-continuada>. Acesso em: 15 abr. 2024.

HUWS, U. **A formação do cibertariado**: trabalho digital em um mundo real. São Paulo: Editora Unicamp, 2018.

IAMAMOTO, M. V. **Serviço social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 1999.

IAMAMOTO, M.V. O Serviço social na cena contemporânea. In: CFESS; ABEPSS. **Serviço social**: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

IAMAMOTO, M. V. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**: capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez, 2011.

IAMAMOTO, M. V. A formação acadêmico-profissional no serviço social brasileiro. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 120, p. 609–639, out./dez. 2014. DOI <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.001>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/t7jmcDg9vPQG3bhmz3WTPCs/?format=pdf>. Acesso em: 04 dez. 2023.

LOPES, L. H. M. **Serviço social**: surgimento e institucionalização no Brasil. São Paulo: Ed Sol, 2011.

MARX, K. **O capital**: crítica da economia política: Livro I. Tradução de Reginaldo Sant’Anna. 25. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008.

MINAYO, M. C. de S. O desafio da pesquisa social. In: DESLANDES, S. F.; GOMES, R.; MINAYO, M. C. de S. (org.). **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. 26. ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

MOTA, A. E. 80 anos do Serviço Social brasileiro: conquistas históricas e desafios na atual conjuntura. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 128, p. 39–53, jan./abr. 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.092>. Acesso em: 29 ago. 2024.

OLIVEIRA, E. M. A. P.; CHAVES, H. L. A. 80 anos do Serviço Social no Brasil: marcos históricos balizados nos códigos de ética da profissão. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 128, p. 143–163, jan./abr. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/GhVdbyXB4rmF4qgcbQzhKxF/?lang=pt>. Acesso em: 01 dez. 2023.

RAMOS, M. P. Métodos quantitativos e pesquisa em ciências sociais: lógica e utilidade do uso da quantificação nas explicações dos fenômenos sociais. **Mediações**: Revista de Ciências Sociais, Londrina, PR, v. 18, n. 1, p. 55–65, jan./jun. 2013. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/mediacoes/article/view/16807>. Acesso em: 18 set. 2024.



SANTOS, F. Sistemas de informação e suas implicações no exercício profissional de assistentes sociais no Brasil. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS (CBAS), 16., Tema: “40 anos da “Virada” do Serviço Social”, 30 out.–03 nov. 2019, Brasília, DF. **Anais [...]**. Brasília, DF: CFESS-CRESS; ABEPSS; ENESSO, 2019. p. 1–13. Disponível em: <https://broseguini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/article/view/220/215>. Acesso em: 18 set. 2024.

YAZBEK, M. C. Os fundamentos históricos e teórico-metodológicos do serviço social brasileiro na contemporaneidade. In: **Serviço social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS; ABEPSS, 2009.

Submetido em: 20/9/2024

Aceito em: 28/10/2024