



Assistente social e trabalho plataformizado no Instagram: novas configurações, velhas contradições

Social workers and platformized work on Instagram: new configurations, old contradictions

Jéssica da Silveira Teles*

 <https://orcid.org/0000-0001-9187-689X>

Tatiana Reidel**

 <https://orcid.org/0000-0002-8590-3836>

RESUMO

Este artigo analisa o trabalho de assistentes sociais no contexto da plataformização, com foco no Instagram. A pesquisa qualitativa, de abordagem dialético-crítica, explora as transformações no trabalho e na formação profissional decorrentes do uso de tecnologias digitais. Através de pesquisa bibliográfica, observação participante e questionários aplicados a 50 assistentes sociais, o estudo traça um perfil desses profissionais, analisando suas formações, características, motivações e atividades no Instagram. Os resultados revelam um perfil profissional diversificado, majoritariamente feminino, negro e pardo, com formação em instituições privadas e busca por especializações. A principal motivação para o uso profissional do Instagram é a demanda por conteúdo, seguida da necessidade de complementar a renda e da busca por reconhecimento. As atividades na plataforma incluem oferta de serviços, produção de conteúdo educativo e preparação para concursos. O estudo destaca a urgência de debates sobre a fiscalização e a regulamentação, bem como os desafios técnicos e éticos que se colocam ao trabalho de assistentes sociais em ambientes virtuais, enfatizando a relevância de manter o direcionamento ético político da profissão, mesmo diante da precarização do trabalho e das transformações tecnológicas.

PALAVRAS-CHAVE

Trabalho de assistentes sociais; Novas morfologias do trabalho no serviço social; Plataformização do trabalho; Formação em serviço social.

*Assistente Social. Mestra em Política Social e Serviço Social pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS, Porto Alegre, Brasil). Assistente Social na Prefeitura Municipal de Caxias do Sul-RS e docente no Curso de Serviço Social da Universidade de Caxias do Sul (UCS, Caxias do Sul, Brasil). E-mail: jessica_s_teles@hotmail.com

**Assistente Social. Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS, Porto Alegre, Brasil). Docente do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS, Porto Alegre, Brasil). E-mail: tatyreidel@gmail.com

DOI 10.22422/temporalis.2024v24n48p141-157



© 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), 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.

ABSTRACT

This article analyzes the work of social workers in the context of platformization, focusing on Instagram. Qualitative research, with a dialectical-critical approach, explores the transformations in work and professional training resulting from the use of digital technologies. Through bibliographical research, participant observation and questionnaires applied to 50 social workers, the study outlines a profile of these professionals, analyzing their training, characteristics, motivations and activities on Instagram. The results reveal a diverse professional profile, mostly female, black and mixed race, with training in private institutions and search for specializations. The main motivation for professional use of Instagram is the demand for content, followed by the need to supplement income and the search for recognition. Activities on the platform include offering services, producing educational content and preparing for competitions. The study highlights the urgency of debates on supervision and regulation, as well as the technical and ethical challenges that arise in the work of social workers in virtual environments, emphasizing the relevance of maintaining the ethical and political direction of the profession, even in the face of precarious work. work and technological transformations.

KEYWORDS

Work of social workers; new morphologies of work in social services; Work platformization; training in social work.

Introdução

A partir das recentes transformações no mundo do trabalho, com a aceleração dos impactos da reestruturação produtiva, regressão dos direitos da classe trabalhadora, intensificação da exploração e a precarização das condições e relações de trabalho, acompanha-se, especialmente a partir da pandemia de COVID-19, um processo de expansão do uso das tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) através das redes sociais e o crescente uso de plataformas digitais para a disseminação de informações e comunicação. Essas ferramentas não só se tornaram meios de sociabilidade para os profissionais de serviço social, mas também desempenham um papel crescente no desenvolvimento de suas atividades profissionais. Esse fenômeno evidencia não apenas a intensificação dos processos produtivos associados às tecnologias, mas também o surgimento de novas e inquietantes modalidades de trabalho e formação no Serviço Social.

Diante desta realidade, sobressaem preocupações sobre as transformações em curso na profissão, sobre a utilização do Instagram¹ enquanto uma plataforma de trabalho, em uma relação contraditória e inusitada no Serviço Social. Destaca-se que o Instagram, bem como o conjunto de plataformas digitais, que tem se expandido na atualidade, faz parte de um monopólio internacional de divulgação de informações decorrente da ampliação das ferramentas comunicacionais que, em meio às novas morfologias do trabalho, acirram-se a partir da 4ª Revolução Industrial². Estas ferramentas tecnológicas passaram a dar um novo sentido para as relações sociais através da expansão da Gig Economy³, que envolve um sistema avançado de tecnologias como inteligência artificial, robótica, internet das

¹ Rede social online de compartilhamento de fotos e vídeos entre seus usuários, que permite aplicar filtros digitais e compartilhá-los em uma variedade de serviços de redes sociais (Wikipédia, 2024).

² Conhecida como indústria 4.0, apresenta características associadas à alta tecnologia, permeada pela internet das coisas, inteligência artificial, algoritmos, de formas interligadas (Reidel et al., 2022).

³ Traduzível como “economia de bicos” (Slee, 2017) e descrita enquanto “[...] a gig economy surge como uma possibilidade de concretizar o empresário de si mesmo não mais subordinado a uma empresa e sujeito às mudanças no mundo do trabalho tradicional, mas como autônomo que não mais vê a si mesmo como trabalhador, mas como um empreendedor”.

coisas e computação em nuvem, em um intenso movimento de transformação das formas de produção e dos modelos de negócios, inclusive para os/as assistentes sociais.

Acompanha-se, ao longo dos últimos anos, o desenvolvimento de distintas morfologias de trabalho no Serviço Social, para além das atividades executadas no campo das políticas sociais, expressos nas formas de trabalho autônomo na profissão e efetivadas através da oferta de serviços profissionais. Na atual conjuntura, as configurações do trabalho digital reformulam o modo de execução do trabalho autônomo no Serviço Social a partir do avanço da automação e das mistificadas formas de exploração e controle do capital sobre a classe trabalhadora, cenário em que tem ocorrido a expansão das atividades realizadas por assistentes sociais nas plataformas digitais, em especial no Instagram, com o uso da plataforma para além das funções de comunicação e/ou manifestações, mas também como uma forma de venda da força de trabalho de uma forma atípica na profissão.

Ao identificar as mudanças de sociabilidade e comunicação expressas na atual sociedade burguesa, devem também ser considerados os seus impactos nas formas de execução do trabalho, impactos na formação de profissionais, que se associadas a lógica de mercado, passam a requerer novas habilidades e conseqüentemente um novo perfil de profissionais. Em uma era digital, onde as ferramentas tecnológicas são utilizadas como forma de interação social e como uma forma de intensificação das formas de exploração da classe trabalhadora, torna-se imprescindível o aprofundamento dos estudos sobre esta temática, que incide em toda a sociedade, em um cenário de profundas transformações.

O “novo”, se coloca em sintonia com o “arcaico” em muitos aspectos e, no âmbito da educação, acompanha-se a precarização no Ensino Superior que tem se agudizado desde as últimas décadas, fortalecendo a lógica mercantil da educação. Segue em curso a implementação da política de expansão do ensino superior sob a regência do capital, com o aumento vertiginoso do número de instituições de ensino superior privado e a proliferação desenfreada do Ensino a Distância (EaD). Apesar do aumento das universidades públicas e dos institutos federais no país, a maioria das vagas disponibilizadas acaba se destinando direta ou indiretamente para o setor privado (Pereira, 2009). Esta configuração mercadológica da educação reforça a tecnicidade e o pragmatismo, impacta diretamente na formação e conseqüentemente também o trabalho de assistentes sociais.

Conforme Marx e Engels (2007), o ser humano genérico, dotado de consciência, é responsável por construir a sua própria história, todavia, não o faz nas condições que escolhe. Há condições que são dadas e que, por sua vez, medeiam suas ações, relações sociais e o próprio processo de desenvolvimento social. No âmbito do Serviço Social, o desafio é decifrar a atual realidade em sua complexidade e, por meio de sua instrumentalidade, emitir respostas profissionais na direção do enfrentamento das múltiplas expressões da questão social. Tenta-se, assim, não sucumbir ao imediatismo das exigências postas diante das atuais configurações do mundo do trabalho, que a partir da intensificação do uso das TICs podem se constituir como armadilhas frente a direção social e crítica preconizada pelo projeto ético-político da profissão.

Em meio a este contexto, acompanha-se a emergência de novas modalidades de trabalho para assistentes sociais na contemporaneidade, caracterizadas por formas de trabalho

autônomo. Exemplos incluem atividades como participação em pregões, licitações, assessorias e consultorias, contratos temporários e indiretos em políticas públicas, bem como contratações de assistentes sociais por meio de empresas através da modalidade pessoa jurídica. Embora essas formas de trabalho não sejam novas na profissão, a ascensão das plataformas digitais tem dado origem a uma reconfiguração dessas práticas, incorporando elementos distintivos que caracterizam o que tem se denominado de trabalho autônomo digital.

Com vistas a analisar as novas morfologias do trabalho e seus impactos no Serviço Social através do processo de plataformização do trabalho de assistentes sociais, buscou-se desvendar as transformações em curso que se colocam como tendências e desafios para a profissão. Para isso, desenvolveu-se pesquisa bibliográfica e empírica. Para primeira forma investigativa, buscou-se junto ao banco de dados aberto da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) entre o período de 2013 e 2021 e a Revista Temporalis, com delimitação temporal entre 2012 e 2022.

A investigação, realizada no banco de dados aberto da CAPES, resultou em um total de 4.906 teses e dissertações na área do Serviço Social sendo que, destas, 60 possuíam relação com a categoria plataformização (representando 1,07%), foram encontradas 1.122 na categoria trabalho (representando 22,87%) e na categoria Serviço Social 486 produções (representando 9,88%).

Com relação aos dados obtidos na pesquisa bibliográfica realizada na Revista Temporalis, foram identificados 332 artigos e, destes, dois possuem relação com a categoria plataformização (representando 0,6% da categoria); foi encontrado apenas um artigo que contempla as categorias plataformização e trabalho, que aborda os movimentos de resistência dos trabalhadores uberizados. No entanto, a reduzida bibliografia que conjuga trabalho e plataformização e/ou trabalho, plataformização e serviço social, não diminui a importância do aprofundamento teórico e a busca por compreensões sobre as produções da área; pelo contrário, entende-se que é de extrema importância identificar as tendências da produção que podem fazer parte da construção histórica deste processo em plena expansão.

Trata-se de uma pesquisa exploratória, desenvolvida a partir do uso de técnicas e instrumentais diversificados, como: observação, questionário e pesquisa bibliográfica. No que tange à investigação empírica⁴, a pesquisa foi realizada junto a assistentes sociais que estão utilizando a Plataforma Digital Instagram com a finalidade de trabalho. Através da observação participante⁵, utilizada enquanto instrumental, por se tratar de pesquisa realizada em ambiente virtual, seguiu-se o conceito expresso por Gil (2008, p. 100), quando menciona que “a observação chega mesmo a ser considerada como método de investigação”.

⁴ Submetido na Plataforma Brasil sob número de registro CAAE: 69704923.5.0000.5334. Aprovado, com o parecer Nº: 110.007. Todos os participantes assinaram Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

⁵ Definida como “participação na maioria das atividades, no entanto, não se mistura completamente com os participantes, continua sendo, antes de tudo um observador” (Sampieri; Lucio, 2013, p. 425) que, segundo os autores, permite um maior entendimento do ponto de vista interno.

A observação participante foi realizada no Instagram durante o período de desenvolvimento do projeto da pesquisa. Foi realizada coleta e sistematização dos dados obtidos por meio do questionário elaborado para a pesquisa, cuja aplicação se deu durante o período de dezembro de 2022 a fevereiro de 2023, em que foram identificados e sistematizados 115 perfis de assistentes sociais (contas públicas, de perfis abertos) que estavam trabalhando no Instagram. Ocorreu nesse processo uma interação, embora restrita, com o ambiente e os indivíduos, seja seguindo os perfis, reagindo às postagens ou por meio de engajamentos em comentários, o que promoveu uma imersão na comunidade virtual observada. Após, desenvolveu-se uma sistematização que forneceu dados para identificação da população que se constituiu então como amostra da pesquisa. Desse modo, o questionário foi enviado para as 115 contas observadas, encaminhado por meio da própria plataforma, para os/as assistentes sociais identificados/as na etapa da observação, através do recurso de envio de mensagens privadas aos proprietários das contas públicas.

O envio do questionário também ocorreu através da divulgação da pesquisa no Instagram, com a utilização de estratégias de divulgação, em uma página/conta criada para tal função/interação. Metodologia identificada enquanto amostra autosselecionada, em que as “pessoas se apresentam como participantes no estudo ou respondem ativamente a um convite” (Sampieri; Lucio, 2013, p. 405). Por fim, a pesquisa contou com 50 questionários respondidos envolvendo todas as regiões do País. Posteriormente, com a aplicação de questionário, buscou-se conhecer esta realidade, identificando o perfil, dados sobre a formação, especificidades e particularidades vivenciadas no decorrer da realização das atividades na plataforma digital por assistentes sociais que se dizem trabalhar no Instagram, assim como quais os serviços e enfoques são oferecidos nesta plataforma.

Considerando o exposto, o presente artigo propõe aprofundar a discussão sobre as novas morfologias do trabalho de assistentes sociais, explorando as transformações decorrentes da intensificação do uso das tecnologias, com ênfase na plataformização do trabalho via Instagram. Para tanto, são analisadas as particularidades e expressões desse trabalho na plataforma, traçando o perfil e a formação dos profissionais assistentes sociais envolvidos, além de identificar os serviços e enfoques oferecidos. Por fim, embora se tenha consciência da limitação de se realizar essa reflexão em um artigo, busca-se nessa produção articular as ênfases dos tópicos analisados, na perspectiva de evidenciar uma totalização provisória sobre os desafios e tendências para a profissão diante desse contraditório e desafiador cenário.

Novas morfologias do trabalho de assistentes sociais: transformações intensificadas a partir da intensificação do uso das tecnologias

Tomando como base a teoria social de Marx, o Serviço Social, na divisão social e técnica do trabalho, é compreendido como uma expressão do trabalho coletivo na sociedade capitalista. Sob estas condições, ao situar o Serviço Social como componente deste sistema, as relações que são construídas passam a ser permeadas pelas tensões e contradições estabelecidas entre o projeto profissional, condições de trabalho, e suas relações.

Assistentes sociais, sob as condições históricas e sociais que inscrevem seu trabalho, encontram nas contradições capitalistas a materialidade para sua profissionalização,

movimentam e constituem sua práxis nos espaços socio-ocupacionais com características de cada período histórico. Nesse sentido, mudanças nas bases estruturais das forças produtivas reforçam a lógica alienante do trabalho contemporâneo, com atributos individualizantes, que enfraquecem a classe trabalhadora frente ao seu papel nas esferas de produção e circulação de mercadorias. É nessa lógica que a análise sobre a classe trabalhadora deve englobar tanto a parcela que está inserida no mercado de trabalho, como a população excedente, utilizada para satisfação das necessidades médias de exploração do capital — exército industrial de reserva (Iamamoto; Carvalho, 2006).

Para Iamamoto e Carvalho (2006, p. 78), o Serviço Social, no Brasil, ainda que regulamentado como uma profissão liberal, “não tem uma tradição de prática peculiar às profissões liberais na acepção corrente termo”, ou seja, historicamente, assistentes sociais, apesar da definição, não possuem trajetória de trabalho exercido de forma independente devido às condições materiais para execução do trabalho, a inserção de assistentes sociais na divisão social técnica do trabalho ainda está predominantemente voltada para a atenção das expressões da questão social via políticas públicas, o que “não exclui, integralmente, certos traços que marcam uma prática liberal” (Iamamoto; Carvalho, 2006, p. 78). O crescente avanço tecnológico e informacional eleva os níveis de precarização do trabalho sob ordem do mercado, alterando as bases de proteção social (Raichelis, 2018). Diante das transformações no mundo do trabalho, são apresentadas alterações nos vínculos empregatícios de trabalho de assistentes sociais. Há uma sobreposição da condição de assalariamento pela prestação de serviços, caracterizada por contratos com tempo determinado e atrelados à demanda em relações estabelecidas pela via informal, em um processo de direcionamento de assistentes sociais a um empresário de si mesmo (Santos, 2020).

O uso das TICs e a expansão de suas funções foram ressignificadas e transformadas nas últimas décadas diante das mudanças resultantes da crise estrutural do capital, somadas à eclosão da pandemia de COVID-19. Situação em que a crise sanitária agravou as múltiplas crises que estavam em curso, com a aplicação de medidas de isolamento social, os trabalhadores vivenciaram a intensificação das consequências causadas pela dinâmica destrutiva do capital, com o aumento do exército industrial de reserva e intensificação das contradições que são inerentes a este sistema.

Este movimento de expansão realizado pelo capital em períodos de aprofundamento das crises, como indicado por Marx (1996), passa a se autodestruir, expondo seu caráter predador, para então seguir expandindo sua capacidade de aumentar seus lucros. Nesta lógica é que as tecnologias podem ser compreendidas como “meios fundamentais para a ampla mercantilização das relações sociais” (Cavalcante; Predes, 2022, p. 113), apresentadas como características que ficam fetichizadas nas esferas produtivas. Essas transformações impactam no mercado de trabalho de assistentes sociais, ampliando a oferta de mão-de-obra para além da demanda, “ocasionando aquilo que Marx conceitua como trabalhadores supérfluos ao capital (Santos, 2020, p. 208), apoiados por mecanismos de propagação de discursos que reorientam as legislações trabalhistas, materializadas através da ampliação da informalidade, das prestações de serviços de formas cada vez mais competitivas no mercado e que inserem os assistente sociais neste contexto, conceituado como trabalho uberizado.

As relações estabelecidas entre a expansão do uso das TICs nos processos de trabalho e o crescimento do setor de serviços estão relacionados, também, ao surgimento das possibilidades de trabalhos on-line, nas modalidades digitais, que passam a ocultar “a percepção das relações existentes entre tais atividades e as mercadorias com as quais esses trabalhos se inserem e se conectam” (Antunes, 2020, p. 51). As alterações neste padrão, passam a ser instauradas também novas formas de controle das massas, onde a fusão do acesso à informação e ao conhecimento (Raichelis, 2022) adquirem centralidade na construção de uma nova dinâmica social, gerando mais dados e registros que potencializam a dinâmica produtiva.

Apesar do reconhecimento do avanços tecnológicos, torna-se imprescindível a realização da crítica do uso da tecnologia, considerando que não existe neutralidade, e a utilização destas ferramentas, seja no cotidiano da vida pessoal ou nas relações de trabalho, fazem parte de relações sociais historicamente determinadas pelos interesses do capital, tornando, assim, os processos de informação, comunicação e trabalho cada vez mais complexos e permeados pela digitalização e controle da vida, que são indicadas por Grohmann (2021) enquanto laboratório de luta de classes.

Para além das condições materiais impostas, a expansão do uso das tecnologias no trabalho de assistentes sociais acentua a desresponsabilização dos custos do trabalho de seus empregadores, transferindo as responsabilidades para os profissionais. Em circunstâncias de acentuadas contradições que reafirmam a valorização do capital, o movimento atual enfraquece as lutas e resistências coletivas, de modo a intensificar as requisições indevidas aos assistentes sociais, sempre movidos pelo que Raichelis (2022) denomina como “urgências sociais”. Essas, contribuem para que as imposições e transformações orgânicas do trabalho profissional fiquem submersas. As situações e requisições profissionais se complexificam, mediadas pelas plataformas digitais, pelos sistemas de controle, pelos curtos prazos e pelas justificativas baseadas nas fatalidades, onde o capital se exime de qualquer intencionalidade ou responsabilidade frente aos ataques realizados à classe trabalhadora, o que tem acarretado cada vez mais em adoecimentos dos profissionais.

Dentre os exemplos, citam-se os trabalhos desenvolvidos por assistentes sociais ao Judiciário, que contrata o serviço de perícias, “com o objetivo declarado de aumentar a eficiência e a produtividade do trabalho” (Raichelis, 2022), mas também com vistas a desregulamentar o trabalho que antes era realizado por servidores públicos. Modalidade em que os profissionais se inscrevem em uma plataforma para colocar sua venda de trabalho à disposição, sem vínculo contratual ou remuneração adequada, em relações cada vez mais precárias e fetichizadas, equiparando-se à mesma forma de contratação do motorista de aplicativo Uber. Diante de tantas transformações e contradições são evidenciadas as necessidades de apropriação teórica crítica da temática, bem como se faz necessário aprofundar os debates em espaços coletivos da profissão desenvolvendo estratégias para utilizar as tecnologias digitais de forma a fortalecer os valores ético-políticos que guiam o trabalho profissional.

O trabalho de Assistentes Sociais em suas particularidades e expressões na Plataforma Digital Instagram: Quem são e como desenvolvem este trabalho?

Entre os participantes, 44% se autodeclararam pardos, 34% brancos, 14% negros, 4% se declaram pretos, 2% indígenas. Agrupando pardos, negros e pretos, obtém-se 60%, e um participante optou por não realizar a autodeclaração de pertença étnico-racial (2%). Ao comparar com os dados da Pesquisa do Perfil de profissionais realizada pelo CFESS, onde 50,34% se autodeclararam pardos/pretos/negros (CFESS, 2022), pode-se verificar que, no trabalho realizado na plataforma digital Instagram, há uma predominância significativa de profissionais pardos/negros/pretos em comparação ao perfil nacional.

Levando em consideração que o trabalho realizado nas plataformas digitais é algo consideravelmente recente, optou-se por buscar identificar a faixa etária dos profissionais que estão trabalhando nesta modalidade. Constatou-se que 16 participantes possuem entre 36 a 40 anos de idade (32%), nove participantes possuem entre 31 e 35 anos de idade (18%), nove participantes possuem de 41 a 45 anos de idade (18%), sete participantes possuem de 26 a 30 anos de idade (14%), cinco participantes possuem de 20 a 25 anos de idade (10%), dois participantes possuem de 51 a 55 anos de idade (4%), um (1) participante possui de 46 a 50 anos de idade (2%), um (1) participante possui de 56 a 60 anos de idade (2%), evidenciando que é uma modalidade de trabalho que possui perfil diversificado, com presença em diversas faixas-etárias, sem nenhuma predominância específica que se sobressaia.

Considerando a geolocalização dos participantes da pesquisa, houve a participação de assistentes sociais de 16 estados brasileiros (59,2%), um (1) assistente social que reside fora do Brasil e 1 participante não fez a identificação. Ao realizar o agrupamento dos dados por regiões, os dados apresentam uma predominância de assistentes sociais do Nordeste, com 47,84%, seguido da região Sudeste, com 29,12% dos participantes, da região Sul com 16,64%, a região Norte com 4,16%, e região centro-oeste com 2,8%.

Um dos objetivos de identificação da geolocalização relaciona-se com a identificação da situação do registro profissional destes profissionais junto aos Conselhos Regionais de Serviço Social- CRESS: dentre as/os 50 participantes, 47 declararam que possuem registro ativo junto ao CRESS de referência (94%) enquanto três participantes responderam que não possuem registro profissional ativo (6%).

No que se refere à autoidentificação dos profissionais, de acordo com os dados coletados, 34% dos participantes se definem como “assessoria/consultoria em Serviço Social”, 18% se definem enquanto assistentes sociais autônomas/os, 14% se definem enquanto “produtores de conteúdo em serviço social”, 10% se definem como “empreendedores digitais”, 8% enquanto “assistente social influencer digital” e, ainda, para além das opções demarcadas, foi deixado espaço livre para que as/os profissionais pudessem realizar sua autodefinição.

Surgem outras definições, expressas a seguir: “trabalhador precarizado” (AS. 15); “Assistente Social empresária” (AS. 45); “Empresa de aperfeiçoamento profissional para Assistentes Sociais do SUAS” (AS. 05); “Me considero professora, seja no presencial ou no online. Sempre professora” (AS. 11); “Infoprodutora” (AS. 14), como uma assistente social

que tem 2 trabalhos, um no presencial e outro no digital” (AS. 21), “Professora de cursos on-line” (AS. 02), “Empresa” (AS. 08).

Os achados da pesquisa bibliográfica corroboram essas falas ao evidenciarem o impacto do discurso empreendedor na formação em Serviço Social que aparece de forma complexa e contraditória, com características e rebatimentos do discurso pós-moderno: “existe a reprodução de um discurso centrado exclusivamente no indivíduo, que reforça a ideia da inadaptação estrutural” (Oliveira, 2016, p. 119). Embora seja difícil quantificar seu alcance nas produções que buscam conhecer melhor a aplicabilidade deste tema na formação em Serviço Social, ele parece ser dominante em cursos de formação rápida e em universidades privadas, influenciando a maneira como os futuros profissionais veem seu trabalho na sociedade. Antunes (2020), ao examinar o impacto da tecnologia e da digitalização no mundo do trabalho, analisa os conceitos “empreendedor de si mesmo” e “gerencialismo ou empreendedorismo”, identificando-os como expressões da lógica neoliberal que individualiza a responsabilidade, naturaliza a precarização e enfraquece a solidariedade entre a classe trabalhadora.

A diversidade de autodescrições ressalta que existe um grande contingente de profissionais do Serviço Social utilizando as plataformas digitais como forma de trabalho, mas, para além disso, verifica-se que, por se tratar de algo consideravelmente novo, em plena expansão, restam muitas dúvidas sobre diversos aspectos, a começar pela própria definição enquanto profissional, modalidade, oferta de serviços e finalidade, entre outras questões que podem ser verificadas na diversificação dos dados, evidenciando a importância de aprofundamento sobre o tema e sobre o impacto dessas transformações na profissão.

Formação em Serviço Social: dados sobre a formação das/os profissionais de Serviço Social que estão trabalhando na plataforma digital Instagram

Sobre a formação profissional de assistentes sociais que estão trabalhando por meio da plataforma digital Instagram evidencia-se com os dados da pesquisa que, 50% das/os participantes indicaram que a formação foi realizada em Instituição privada com fins lucrativos, 26% se formaram em Instituições públicas federais, 10% em Instituições públicas Estaduais, 8% em Instituições privadas filantrópicas, 4% em Instituições privadas confessionais e 2% em Instituição Privada Comunitária, dados que se assemelham aos dados de Formação do Perfil Nacional de Assistentes Sociais apresentado pelo CFESS, no que se refere à natureza das Instituições que tem formado mais profissionais na atualidade. (CFESS, 2022).

Com relação à modalidade de ensino em que as/os profissionais realizaram a graduação em Serviço Social, 86% das/os participantes responderam que realizaram de forma presencial, 8% realizaram na modalidade semipresencial e 6% na modalidade do Ensino a Distância. O que corrobora os achados da pesquisa bibliográfica, no que se refere ao perfil de formação dos profissionais, onde as produções da CAPES indicam que a modalidade presencial ainda permanece sendo a principal forma de ensino; em uma das pesquisas citadas nas produções, indica-se que a maioria formou-se na modalidade de ensino presencial, e encontram-se trabalhando na área (Correa; Reidel, 2021), com indicativo de manutenção dos espaços públicos como representação da maior inserção profissional.

Com relação aos dados de titulação acadêmica, há um significativo quantitativo de profissionais que declaram ter algum tipo de titulação no âmbito da pós-graduação, 70% declarou que possuem Especialização Lato Sensu, 2% com titulação de residência multiprofissional, 10% indicaram que possuem mestrado acadêmico, 2% com mestrado profissional, 4% com pós-doutorado e apenas 12% indicaram possuir apenas a graduação em Serviço Social.

No que se refere ao tempo em que estes profissionais estão formados, as opções foram definidas de acordo com os períodos históricos que demarcam as reformulações no âmbito da formação profissional em Serviço Social; dentre as opções 78% indicou que concluíram a graduação entre os anos de 1997 e 2020, 18% se formaram após o ano de 2020 e apenas 4% se formaram entre os anos 1982 e 1996. Para além da formação em Serviço Social, considerando as especificidades do trabalho desenvolvido através das plataformas digitais e das tecnologias da Informação e Comunicação atuais, uma das questões buscou compreender quais habilidades as/os profissionais consideram ser importantes para o desenvolvimento do trabalho nesta modalidade, 88% das/os participantes destacaram a “boa capacidade de comunicação”, seguido de 80% que consideram ser importante as habilidades no uso das TICs e 78% indicaram que a criatividade é uma característica importante.

Além destas habilidades que apareceram de maneira consensual, foram indicadas pelos/as participantes outras, como: “Gerenciamento de negócios; Mentalidade empreendedora; arcabouço teórico-metodológico; constante necessidade de atualização profissional; saber usar programas de edição de imagens; habilidades de estratégia para vendas; resiliência; estratégia digital”; um/a participante da pesquisa também informou que contrata um outro profissional para fazer estas funções que exigem habilidades específicas.

Com relação aos dados da pesquisa bibliográfica, na categoria “*Formação em Serviço Social*”, aparecem contradições relacionadas ao discurso empreendedor inserido na formação de assistentes sociais através da dualidade de uma formação comprometida com a defesa dos direitos sociais e o empreendedorismo na profissão, que influencia o Serviço Social, tensionando valores críticos com adaptações mercadológicas. Ainda como achado bibliográfico, geralmente estas disciplinas “são ofertadas no ambiente online e os conteúdos são ministrados para diversos cursos ao mesmo tempo” (Oliveira, 2016, p. 13) e refletem as transformações da educação pela lógica mercadológica, com a expansão da educação privada, que indicam o crescimento da oferta de cursos na modalidade online, à exemplo do Ensino à Distância (EaD), que sinaliza uma tendência em direção à flexibilidade e acessibilidade na formação.

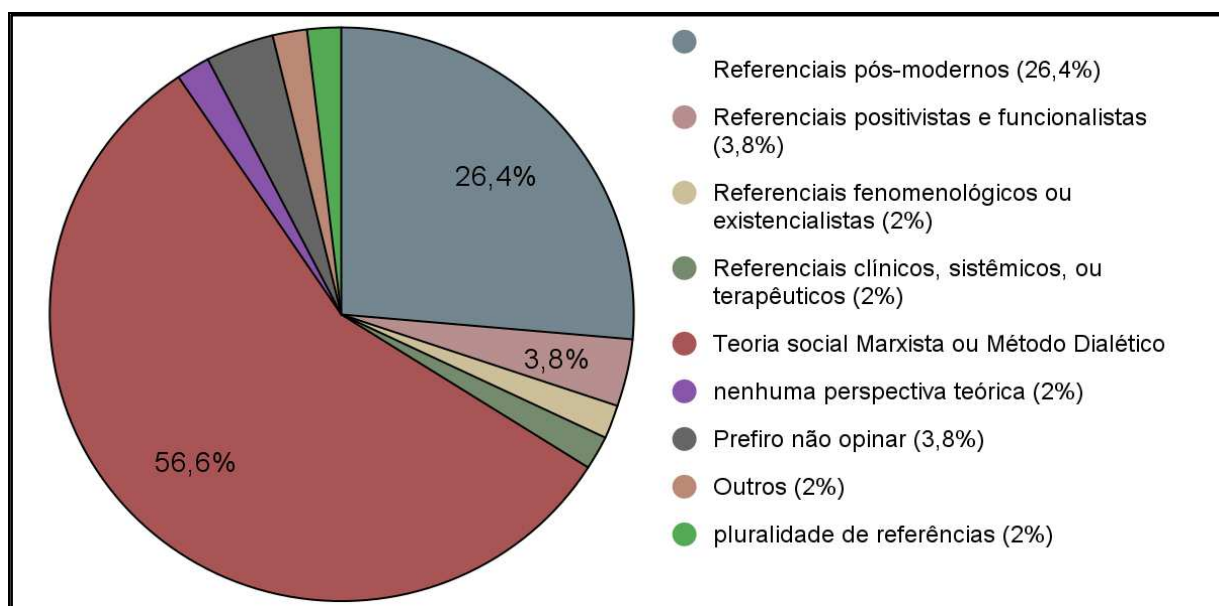
Identifica-se nas produções a análise sobre a expansão da educação privada e sua relação com o aumento de vagas nestas universidades, devido aos incentivos governamentais. No estágio atual do capitalismo atende-se prioritariamente aos interesses do mercado, submetendo a formação de assistentes sociais à pressão por formação rápida em detrimento da qualidade. Assim como, evidencia-se nas disciplinas de empreendedorismo no Serviço Social a homogeneização de conteúdos cuja oferta é idêntica em disciplinas comuns online para diversos cursos “onde as especificidades profissionais se diluem na busca pelo aumento da produtividade” (Oliveira, 2016, p. 142).

Transformações no modelo de formação dos profissionais do Serviço Social resultam no aumento da precarização das relações, no desemprego e na flexibilização das condições de trabalho, associado ao processo de aumento do exército industrial de reserva. Identificou-se, também, nas produções, no que tange à formação acadêmica, baixa exploração da dimensão técnico-operativa vinculada a “uma formação sólida e qualificada, o que implica diretamente na possibilidade de reflexão crítica” (Santos, 2020, p. 212) dos profissionais. As produções de teses e dissertações na categoria Serviço Social sobre a formação em Serviço Social refletem sobre a interseção entre questões educacionais, ideológicas e econômicas. A dualidade entre valores críticos e empreendedores, juntamente com o crescimento expressivo do EaD na categoria, com representação de polos EaD em mais de 90% do total de cursos presenciais e EaD ofertados no Serviço Social (Nunes, 2021), somadas às influências do mercado, resultam em tendências que moldam o campo da formação e que exigem uma análise crítica e contínua por parte dos pesquisadores e profissionais da área.

A análise das produções que constituem a amostra da pesquisa bibliográfica indicam que o discurso empreendedor tem influenciado o Serviço Social, inclusive na produção bibliográfica, “pois alguns profissionais e professores alocados na ‘gestão social’ utilizam o empreendedorismo como diretriz nas suas ações” Tal formação reflete, na compreensão do trabalho a ser desenvolvido ao “nível da técnica e à adoção de uma postura empreendedora e à emancipação, refere-se somente ao âmbito da mudança de comportamento e visão, omitindo a possibilidade de construção de uma sociedade mais justa e igualitária” (Oliveira, 2016, p. 146–147).

Diante das variadas nuances que são apresentadas com a formação profissional em Serviço Social, uma das questões do questionário abordou a perspectiva teórica que orienta o desenvolvimento do trabalho como assistente social nas atividades desenvolvidas no Instagram, expresso no Gráfico 1.

Gráfico 1: Perspectiva teórica que orienta o desenvolvimento do trabalho das/os assistentes sociais nas atividades desenvolvidas no Instagram



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Como pode se observar no gráfico, a perspectiva teórica de maior incidência é a teoria social Marxista, representando um quantitativo significativo; ainda assim, com base nas teses e dissertações analisadas, é possível identificar “*influências pós-modernas no Serviço Social*”, que emergem a partir de conteúdos que fazem crítica ao Marxismo, “atribuindo-lhe um determinismo insuficiente para a compreensão da complexidade do campo interventivo” (Oliveira, 2016, p. 101), característica marcante da influência pós-moderna no Serviço Social — afinal, a pós-modernidade valoriza a diversidade de perspectivas em oposição a uma visão unificada.

A influência pós-moderna aparece como a segunda principal tendência teórica utilizada pelas/os profissionais e é observada na valorização da particularidade da prática e na ênfase na complexidade das situações sociais, o que implica na busca por abordagens mais individualizantes, desconsiderando a complexidade da realidade em movimento. Há, também, uma tendência tecnicista identificada relacionada às transformações no mundo do trabalho. Isso sugere uma abordagem mais instrumental e pragmática no Serviço Social, com ênfase na aplicação de técnicas e métodos que estão voltados ao atendimento dos interesses do capital.

Evidencia-se que as influências pós-modernas no Serviço Social também são identificadas na ausência de técnicas específicas que possibilitem a resolução de problemas, executadas em desconformidade com princípios éticos, por vezes, se reportando à autoajuda como ferramenta de trabalho, a exemplo das ações caracterizadas como socioeducativas. Assim como, o crescente subjetivismo entre alguns profissionais, descolado da perspectiva socio-histórica e da busca por uma compreensão da totalidade social. Assim, a adoção dessas abordagens é atribuída a vários fatores, incluindo a precarização das condições de trabalho, a falta de preparo técnico e teórico e a fragilização da consciência crítica e política. Isso leva os profissionais a buscarem soluções pragmáticas e imediatistas, manifestadas através do neoconservadorismo, em uma lógica tecnocrática e sistêmica que visa aumentar a produtividade e até mesmo a competição entre os profissionais.

Por fim, no que se refere às relações estabelecidas entre as atividades desenvolvidas pelas/os profissionais no Instagram e a formação profissional, na intenção de identificar as finalidades do trabalho desenvolvido por estes profissionais, questionou-se como as/os assistentes sociais identificam a relação entre as atividades desenvolvidas e a formação profissional: 100% das/os participantes da pesquisa declararam que compreendem que as atividades possuem esta relação.

Um dado de grande relevância é a evidência da necessidade de um estudo mais aprofundado sobre a interação entre as atividades desenvolvidas no Instagram e a formação contínua dos profissionais. Esse dado sugere possíveis mudanças nas abordagens educacionais, cada vez mais voltadas para o uso das tecnologias, além de apontar possíveis lacunas na formação oferecida pelas instituições tradicionais.

Dentre as causas que levaram as/os profissionais a iniciarem o trabalho através do Instagram, a busca por renda apareceu de forma secundária, sendo a principal motivação “as solicitações de conteúdo e materiais” pelos consumidores de conteúdo, totalizando 50% das respostas das/os participantes, ou seja, é uma oferta que vem sendo motivada pela demanda — dado que reafirma a necessidade de discussões que abordam as mudanças no

perfil da população a partir da inserção das tecnologias e a necessidade de discussões e estudos sobre a formação em Serviço Social.

Observa-se, ainda, que as atividades desenvolvidas pelos profissionais no Instagram estão relacionadas às características da oferta de serviços de maneira autônoma, acrescidas a outras inovações do trabalho digital atual, onde se constata a expansão da mercantilização da força de trabalho de assistentes sociais e da formação continuada de muitos profissionais, em um período de ampliação do uso das tecnologias, com significativas mudanças nas formas de execução do trabalho. Diante disso é que se evidencia a importância de compreender como este campo tem sido explorado pelas/os assistentes sociais.

Considerações Finais

Este estudo contribui para compreensão das transformações no trabalho de assistentes sociais, revelando a necessidade de reflexão crítica sobre o uso das TICs e seus impactos na profissão. A pesquisa aponta para a urgência de debates e regulamentações que garantam as premissas técnicas e éticas sem desconsiderar uma realidade que está em curso. A ampliação do uso das TICs na era dos serviços e das diferentes formas de flexibilização do trabalho parece fomentar antigas formas de precarização e exploração, antes consideradas superadas. O empreendedorismo, somado às inovações tecnológicas do século XXI, resulta em novas formas de plataformização da vida social, intensificando ataques aos direitos trabalhistas conquistados e criando práticas superexploradas de trabalho que desafiam as promessas dos setores tecnológicos.

Os dados revelam um perfil profissional de assistentes sociais diversificado, majoritariamente feminino, que pode ser detectado em diversos estados brasileiros. Com perfis heterogêneos que ressaltam a necessidade de debates sobre a identidade profissional nesse novo cenário. A plataforma digital Instagram, assim como outras, se apresenta como um prenúncio das mudanças que estão por vir no mundo do trabalho. O Serviço Social, diante disso, precisa estar atento para que seu trabalho não pactue com a tendência à simplificação, fragmentação e à padronização das tarefas, gerando desprofissionalização, rebaixamento do trabalho intelectual, perda de conteúdos criativos e críticos do trabalho com incidências na autonomia relativa, das premissas éticas da profissão, na qualidade dos serviços prestados e na direção estratégica do projeto ético-político profissional.

A presença significativa de identificações destes profissionais no Instagram relacionadas ao empreendedorismo indica que alguns profissionais usam esta plataforma para promover e oferecer produtos ou serviços. Em suma, a análise evidencia como as identificações das páginas no Instagram refletem as diversas facetas do trabalho profissional de assistentes sociais, desde a promoção de serviços até a produção de conteúdo educacional voltados para formação continuada de outros profissionais, demonstrando a complexidade e versatilidade da presença desses profissionais no Instagram.

Destaca-se que a venda de materiais educacionais, como mapas mentais, e-books e cursos on-line é uma prática comum entre os assistentes sociais, evidenciando a demanda por

conteúdos formatados de maneira resumida e acessível. Além disso, as consultorias em Serviço Social, especialmente na forma de “mentorias”, demonstram uma adaptação das atividades profissionais tradicionais para o meio virtual, oferecendo orientação e acompanhamento para outros profissionais da área. As atividades de formação continuada e preparação para concursos públicos também se destacam, refletindo a busca por qualificação e aprimoramento profissional por parte dos assistentes sociais. A produção de conteúdos digitais gratuitos surge neste meio como uma estratégia de divulgação e engajamento, aumentando o alcance das páginas e potencializando a oferta de serviços e produtos.

Quanto à formação dos profissionais que desenvolvem atividades profissionais no Instagram, observou-se que a maioria se formou entre os anos de 1997 e 2020, indicando uma presença significativa de profissionais formados recentemente. A maior incidência das formações ocorreu em instituições privadas com fins lucrativos, predominantemente de forma presencial. Apesar das transformações no modelo educacional, esta modalidade ainda prevalece como a principal forma de ensino em Serviço Social.

No que diz respeito às habilidades consideradas importantes para o trabalho na plataforma digital os profissionais destacam a capacidade de comunicação, domínio das tecnologias e criatividade. No entanto, mencionam outras habilidades específicas, como gerenciamento de negócios e estratégias digitais, evidenciando as contradições relacionadas à formação profissional nas atividades desenvolvidas. Destaca-se que 100% das/os profissionais identificam relação entre as atividades desenvolvidas no Instagram com a formação profissional, destacando a importância de um estudo mais aprofundado sobre essa interação e suas possíveis implicações educacionais na profissão.

Essas mudanças refletem uma transformação no trabalho dos assistentes sociais, com um aumento na precarização, flexibilização e terceirização. As motivações para ingressar nesse campo incluem o uso crescente das redes sociais pelos profissionais e a demanda do público por conteúdo em matéria de Serviço Social. Evidenciado pelos dados que demonstram que, para além da oferta de serviços de forma empreendedora e/ou através da necessidade de obtenção de renda, a maior causa está nas solicitações de conteúdo nesta modalidade, motivados pelo grande consumo entre os próprios profissionais do Serviço Social, o que pode estar relacionado às mudanças sociais e tecnológicas características da realidade atual — assim como reforçam as mudanças de parâmetros e necessidades de formação permanente desses profissionais. Além disso, a necessidade de complementar a renda, a busca por reconhecimento e valorização também desempenham um papel significativo. Dados que reafirmam a necessidade de discussões que abordem as mudanças no perfil profissional a partir da inserção das tecnologias e a necessidade de estudos sobre a formação em Serviço Social.

Como potencialidades são apontadas oportunidades de compartilhamento de conteúdo e contribuições para a formação continuada de outros profissionais. Em suma, as manifestações dos participantes ressaltam as contradições e refletem uma compreensão crescente do trabalho de assistentes sociais no Instagram como uma realidade já existente, identificada como um novo espaço ocupacional, com desafios e oportunidades que merecem ser explorados e debatidos em maior profundidade.

Em meio a este cenário, acompanha-se o desafio posto às lutas coletivas da classe trabalhadora devido ao avanço neoliberal. Compreende-se como urgente que as entidades representativas da profissão, as quais ao longo dos anos vêm travando uma incansável luta para garantia da formação e do trabalho profissional com qualidade, promovam discussões teórico-políticas diante das transformações na era digital, demanda destacada pelos participantes da pesquisa. Este contexto adverso exige dos assistentes sociais um compromisso ético-político na busca por estratégias de resistência e enfrentamento à ofensiva conservadora. O avanço das TICs não é neutro e convoca os profissionais a analisarem criticamente suas contradições e tensões além das aparências promovidas pelo sistema capitalista.

Este artigo estudo é um ponto de partida para futuras pesquisas que aprofundem a análise da plataformização do trabalho no Serviço Social, investigando seus impactos na formação profissional, nas condições de trabalho e na qualidade dos serviços prestados à população pois sabe-se que as Informações prestadas por assistentes sociais e/ou equipe de assistentes sociais possuem o dever de “utilizar número de registro no Conselho Regional no exercício da Profissão” (alínea b, Artigo 3º do Código de Ética do(a) Assistente Social – Resolução CFESS nº 273/1993), permitindo aos usuários e a toda sociedade ter nitidez sobre quem se responsabiliza pelas informações prestadas em nome da profissão.

Referências

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. 2.ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

BRASIL. **Código de ética profissional do assistente social**. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 1993.

CAVALCANTE, Rita; PRÉDES, Rosa. Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. **Serviço Social & Sociedade**, n. 144, maio/set. 2022. DOI <https://doi.org/10.1590/0101-6628.283>

CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. **Perfil de assistentes sociais no Brasil: formação, condições de trabalho e exercício profissional**. Brasília-DF, 2022.

CORREA, Lais D.; REIDEL, Tatiana. **Perfil, condições e relações de trabalho de assistentes sociais gaúchos(as)**. *Temporalis*, Brasília, DF, v. 21, n. 41, p. 136–154, 2021. DOI 10.22422/temporalis.2021v21n41p136-154. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/34499>. Acesso em: 20 set. 2024.

GIL, Antonio C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <https://ayanrafael.com/wp-content/uploads/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>.

GROHMANN, Rafael. **Os laboratórios do trabalho digital: entrevistas**. 1. ed. São José: Editora Boitempo, 2021. Acesso em: 20 set. 2024.

IAMAMOTO, Marilda; CARVALHO, Raul. **Relações sociais e serviço social**: esboço de uma interpretação teórico-metodológica. 19. ed. São Paulo, Editora Cortez; Lima, Peru: CELATS, 2006.

MARX, Karl H. **O capital**: crítica da economia política. Livro 1: o processo de produção do capital. 29. ed. Editora Nova Cultural, São Paulo, 1996. v. 1.

MARX, Karl H.; ENGELS, Friedrich. **A ideologia alemã**. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

NUNES, Érica P. O. **Serviço social e as conexões entre os processos de precarização do trabalho e a mercantilização da formação profissional**. 2021. 144 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Curso de Pós-Graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiás, GO, 2021. Disponível em: <https://tede2.pucgoias.edu.br/bitstream/tede/4751/2/%c3%89rica%20Pollyana%20Oliveira%20oNunes.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2024.

Oliveira, Valdeir Claudinei de. **Expressões ideoculturais contemporâneas**: o discurso do empreendedorismo e o Serviço Social brasileiro. 2016. 167 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2016.

PEREIRA, Larissa D. Mercantilização do ensino superior, educação a distância e serviço social. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 12, n. 2, 2009. DOI <https://doi.org/10.1590/S1414-49802009000200017>

RAICHELIS, Raquel. **Nova morfologia do trabalho no serviço social**. São Paulo: Editora Cortez, 2018.

RAICHELIS, Raquel. Tecnologia, trabalho e pandemia no capitalismo em crise: admirável mundo novo. **Serviço Social & Sociedade**, n. 144, p. 5–16, 2022. Epub 06 maio 2022. <https://doi.org/10.1590/0101-6628.277>. Acesso em: 16 jun. 2022.

REIDEL, Tatiana *et al.*. **Implicações das transformações do mundo do trabalho na nova morfologia do trabalho de assistentes sociais**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 17., 11–13 out. 2022. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/cbas2022/uploads/ finais/0000001337.pdf>. Acesso em: 08 jun. 2023.

SAMPIERI, Roberto H., LUCIO, Maria del Pilar B. **Metodologia de Pesquisa**. 5. ed. New York: McGrawHill, 2013.

SANTOS, Tatiane V. C. **Contratação por pregão**: formas atípicas de trabalho de assistentes sociais no Brasil recente. 2020. 251 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, PUC-Rio, Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/51057/51057.PDF>. Acesso em: 16 jun. 2022.

SLEE, T. **Uberização: a nova onda do trabalho precarizado**. 1.ed. São Paulo: Editora Elefante, 2017.p. irreg. E-book Kindle.

WIKIPÉDIA. **Instagram**. 2024. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Instagram>.
Acesso em: 10 nov. 2024.

Submetido em: 20/9/2024

Revisto em: 3/11/2024

Aceito em: 29/11/2024