

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

**A incorporação das TICs no trabalho de  
assistentes sociais: alterações, dilemas e desafios**

*The incorporation of ICTs in the work of social workers: changes, dilemmas and challenges*

**MABEL MASCARENHAS TORRES**

*Universidade Estadual de Londrina, Brasil*

**CLAUDIANA TAVARES DA SILVA SGORLON**

*Instituto Latino-Americano de Economia e Política da Universidade Federal de Integração Latino-Americana, Brasil*

**RESUMO** O artigo versa sobre as alterações ocorridas no trabalho de assistentes sociais intermediado pelas tecnologias de informação e comunicação (TICs). Baseado em uma revisão bibliográfica, estudo das normativas que regulamentam a profissão no Brasil, e em uma enquete realizada no segundo semestre de 2022 com 49 assistentes sociais. Identificou-se que a utilização das TICs tem sido incorporada no trabalho destas profissionais, seja no atendimento direto aos usuários, seja na articulação da rede de atendimento e da rede intersetorial, alterando a realização do seu exercício profissional. Afirma-se que as alterações decorrentes da utilização das TICs interferem na relação estabelecida entre as profissionais e a população usuária dos serviços e, em certa medida, distanciando o contato das profissionais, comprometendo a análise das necessidades sociais que desencadeiam a busca pelos serviços prestados nas políticas sociais,



Este trabajo está sujeto a una licencia de Reconocimiento 4.0 Internacional Creative Commons (CC BY 4.0).

influenciando também na construção da documentação técnica, o que expõe dilemas éticos relacionados ao sigilo das informações. Os resultados indicam que a incorporação das TICs altera a jornada de trabalho, que se estende para além das horas previamente contratadas pelo empregador, aumenta o volume de trabalho, uma vez que as assistentes sociais são chamadas a responder a diversificadas solicitações tanto por parte dos contratantes, dos usuários, bem como dos trabalhadores da rede de atendimento. Na mesma medida, a utilização das TICs favorece a ampliação da capilaridade dos atendimentos, contribuindo para o acesso e a democratização das informações sobre os direitos humanos e sociais.

**PALAVRAS-CHAVE** Trabalho profissional; TICs; Condições de trabalho; jornada de trabalho; mídias sociais.

**ABSTRACT** The article deals with the changes that have occurred in the work of social workers mediated by information and communication technologies (ICTs). Based on a bibliographical review, study of the regulations that regulate the profession in Brazil, and on a survey carried out in the second half of 2022 with 49 social workers. It was identified that the use of ICTs has been incorporated into the work of these professionals, whether in direct service to users or in the articulation of the service network and the intersectoral network, changing the performance of their professional practice. It is stated that the changes resulting from the use of ICTs interfere in the relationship established between professionals and the population using the services and, to a certain extent, distancing the contact from the professional, compromising the analysis of the social needs that trigger the search for services provided in the social policies, also influencing the construction of technical documentation, which exposes ethical dilemmas related to the confidentiality of information. The results indicate that the incorporation of ICTs changes the working day, which extends beyond the hours previously contracted by the employer, increases the volume of work, since social workers are called upon to respond to diverse requests from both contractors and, users, as well as service network workers. To the same extent, the use of ICTs favors the expansion of the capillarity of services, contributing to the access and democratization of information on human and social rights.

**KEY WORDS** Professional work; ICTs; Working conditions; working day; social media.

## Introdução

O debate sobre o trabalho de assistentes sociais no Brasil<sup>1</sup> vem ganhando visibilidade, diante dos desafios que se apresentam no cotidiano profissional. A atuação nas políticas sociais requer destes profissionais uma capacitação para desvendar a complexidade dos fenômenos sociais decorrentes das expressões da questão social. Ao mesmo tempo em que planejam e executam ações e atividades no âmbito da intervenção, elaboram procedimentos de sistematização do trabalho e realizam pesquisas com vistas à produção de conhecimentos. A atuação profissional é direcionada aos trabalhadores e trabalhadoras, que diante das suas precárias condições de vida, recorrem aos serviços das políticas sociais para manter suas necessidades de subsistência, de modo que possam garantir as condições necessárias “... para a sua autoconservação” (Marx, 2017, p. 306). Deste modo, o trabalho de assistentes sociais vai se consubstanciando diante de uma realidade complexa e desigual como a brasileira, polarizada pelos interesses antagônicos das classes sociais, reverberando os desafios de viver em um contexto no qual os determinantes econômicos do capital se sobrepõem aos interesses da classe trabalhadora, evidenciando a desregulamentação dos direitos trabalhistas, previdenciários e a exacerbação da violência praticada contra as frações mais pauperizadas da classe trabalhadora que vive nas periferias das cidades brasileiras.

Na mesma medida, a inserção em diferentes espaços sócio-ocupacionais exige de assistentes sociais um conhecimento sobre o ordenamento das políticas públicas e sociais, bem como da prestação de serviços, incluindo as informações relacionadas aos critérios de acesso dos trabalhadores e trabalhadoras aos serviços; das ações relacionadas ao controle social; da produção de documentação técnica; da elaboração do diagnóstico socioterritorial, ou seja, a interpretação de múltiplos conhecimentos, dentro os quais, os teóricos, os normativos e os de leitura socioterritorial. Diante das complexas demandas apresentadas tanto pelos usuários, gestores dos serviços das políticas e equipes que atuam nas redes de atendimento, como pelos operadores dos serviços da justiça, e dos agentes que atuam no controle social, é necessário que as assistentes sociais sejam capazes de colocar em movimento seus saberes, em uma relação indissociável com as contradições e determinações constitutivas da sociedade do capital.

---

1. Os resultados de pesquisa apresentados no artigo, resultam do projeto de pesquisa Serviço Social e Comunicação: a linguagem como elemento essencial para o trabalho do/a assistente social, que recebeu financiamento por meio da Chamada CNPq/MCTI/FNDCT N° 18/2021 - Faixa A - Grupos Emergentes.

A atuação de assistentes sociais centrada na prestação de serviços vinculados às políticas sociais se construirá atendendo diferentes interesses, destacando as ambiguidades às quais assistentes sociais estão submetidas dada a sua condição de assalariamento. No decorrer do seu exercício profissional, assistentes sociais atendem às requisições decorrentes das normativas e gerenciamento das referidas políticas, respondendo aos objetivos e às requisições institucionais estabelecidas para o atendimento dos “beneficiários” dos serviços sociais, a partir da ótica do controle e coerção do Estado sobre os trabalhadores pobres. Ao mesmo tempo, elabora, planeja e propõe ações e atividades para responder às necessidades que afetam a sobrevivência, a moradia, o trabalho, o acesso à educação e a saúde, das frações da classe trabalhadora que vivem em condição de pauperismo, com o fim último de propiciar o acesso aos direitos sociais, como forma de minimizar a sua condição de pobreza e violência. A Constituição Federal/1988, define os direitos sociais no artigo 6º:

São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição (Brasil, 1988).

O Estado brasileiro estabelece que o acesso aos direitos sociais é igual para todos os cidadãos, ressaltando que há entre brasileiros e brasileiras, uma igualdade jurídica que não se sustenta diante da desigualdade de classe, raça e gênero que fundamenta a sociedade no Brasil.

O que se observa é que o próprio Estado passa a intermediar tal acesso por meio da execução de programas, projetos e serviços vinculados às políticas sociais, especialmente da população que vive no pauperismo. Neste sentido, o Estado contrata trabalhadores para executar programas, projetos e serviços apensos às políticas sociais, dentre eles, assistentes sociais. Este modo de gerir o acesso aos direitos nos permite entender a função de coerção e controle do Estado, a medida em que é exigida da população o compartilhamento de informações econômicas, de convivência sociofamiliar, de moradia, para validar ou não o acesso aos benefícios de transferência monetária, de moradia de interesse social, entre outros. Aqui se explicitam as ambiguidades vivenciadas pelas assistentes sociais no exercício da profissão: a preservação da vida dos trabalhadores e das trabalhadoras, e atender também aos interesses do Estado que se molda para responder aos interesses do capital.

A partir das competências estabelecidas na Lei n.º 8662/1993, as assistentes sociais planejam, executam e avaliam a prestação de serviços, orientam trabalhadores e trabalhadoras, realizam a articulação da rede de serviços, elaboram documentação técnica, sistematizam as ações e atividades, evidenciando o lugar ocupado pela profissão na divisão social do trabalho. Ao mesmo tempo é uma profissão que partindo da análise da realidade sob a lógica da totalidade, constrói reflexões que evidenciam

as desigualdades e as contradições que estruturam o capitalismo, sendo reconhecida pelas agências de fomento (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior Capes) e (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico CNPq) como área de conhecimento. Mota (2013) analisa a importância da produção do conhecimento da área, posto que o trabalho de assistentes sociais pode ser qualificado, a medida em que as profissionais, a partir do acesso ao conhecimento “... mobilizam outras mediações e instrumentalizações que são inerentes ao mundo do cotidiano, das ações institucionais e das condições objetivas sob as quais se dá a efetivação de políticas e projetos sociais” (Mota, 2013, p. 19). Neste sentido é essencial a produção de conhecimentos advindos do cotidiano profissional, por meio da realização de pesquisas, sistematização da prática, que destaque as condições objetivas de vida dos trabalhadores e das trabalhadoras que vivem em situação de pobreza; as normativas que regulam as políticas sociais e a prestação de serviços, orçamento e financiamento público; a estrutura do Estado brasileiro, a desigualdade de classe, a raça e o gênero, entre outras.

Assim, este artigo tem como objetivo apresentar as alterações ocorridas no trabalho de assistentes sociais intermediadas pelas tecnologias de informação -TI e as tecnologias de informação e comunicação- TICs, destacando aquelas utilizadas na produção de informações armazenadas em bancos de dados, bem como as usadas pelas mídias e redes sociais. Fundamenta-se nos estudos construídos a partir da revisão bibliográfica sobre o trabalho de assistentes sociais na prestação de serviços sociais e a incorporação das TICs, destacando as contribuições de Antunes (2018, 2019), Dal Rosso (2011, 2021), Raichelis (2010, 2021), entre outros. Outra fonte de informação foi a produção do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) sobre as normativas da profissão, o trabalho remoto e o *home office*, evidenciando as alterações no modo como as assistentes sociais passam a construir respostas profissionais, a partir da incorporação das TICs no exercício profissional. As reflexões apresentadas no artigo estão baseadas também em uma enquete<sup>2</sup> realizada com 49 assistentes sociais que participaram de um grupo de estudos em 2022, sobre a incorporação das TICs no trabalho destas profissionais. Participaram da enquete assistentes sociais que em sua maioria se autodeclararam mulheres, reafirmando uma característica histórica da profissão. Com relação a raça, 28 respondentes se reconhecem brancas, 10 pardas, 8 pretas, 01 parda com características indígenas. Ao longo da última década do século

---

2. Enquete é um método de pesquisa onde o levantamento de dados é realizado a partir da coleta de informações de uma amostra da população, aqui representada pelas assistentes sociais que participam de um grupo de estudos promovido pelo GEFTAS - Grupo de Estudos e Pesquisas sobre os Fundamentos e o trabalho de assistentes sociais. Estão inscritas neste grupo 96 assistentes sociais e responderam a enquete, 49 profissionais.

XXI, o conjunto CFESS (Conselho Regional de Serviço Social CRESS) tem investido massivamente no aprofundamento do debate das relações étnicas e raciais, incluindo ações que qualificam as discussões sobre racismo, a pertença étnico racial de assistentes sociais, desembocando em campanhas informativas, de caráter sócio político, a exemplo da “Assistentes Sociais no combate ao racismo”<sup>3</sup>, lançada em 2018 como uma ação permanente, definindo que “ao dar centralidade a este debate, queremos incentivar a promoção de ações de combate ao racismo no cotidiano profissional de assistentes sociais, ampliando a percepção sobre as diversas expressões do racismo” (CFESS, 2018)<sup>4</sup>. Quanto à formação das respondentes, identificou-se que 25 concluíram a graduação em unidades de ensino pública, 21 em unidades de ensino privada e 02 em unidades confessionais, todas no formato presencial. Identificou-se também que as respondentes concluíram a graduação entre os anos de 1992 e 2021.

Importante afirmar que a partir de 1996, a Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS) aprova as Diretrizes Curriculares para a formação, estabelecendo uma lógica formativa assentada nos núcleos de fundamentação, na indissociabilidade entre formação e trabalho profissional, nas dimensões teórica-metodológica, ética-política e técnico-operativa, sinalizando para uma formação que abarque também os princípios da educação permanente.

Apresentados os procedimentos metodológicos destacando as respondentes da Enquete, assim como os demais autores que subsidiaram a construção do artigo, identificou-se um ponto de partida comum: a utilização das TICs foi intensificada no período pandêmico e permanece no tempo presente.

Assim sendo, os dados identificados e as reflexões construídas serão apresentadas ao longo do artigo, destacando a inserção de assistentes sociais como trabalhadoras nas políticas públicas e sociais, as alterações no trabalho em decorrência do uso das TICs e as estratégias utilizadas pelas profissionais para manter vivo o exercício profissional alicerçado na direção social e política da profissão.

---

3. Sobre a campanha “Assistentes Sociais no combate ao racismo”, ver: <http://servicosocialcontraracismo.com.br/>.

4. Em decorrência do amadurecimento sobre o tema, em setembro de 2022, durante a realização do 49º Encontro Nacional CFESS-CRESS, considerado o maior espaço deliberativo da categoria, assistentes sociais aprovaram a criação, no âmbito do CFESS e dos CRESS, os comitês antirracistas e anticapacitistas. Ademais, é importante ressaltar que o combate ao preconceito e a discriminação compõe os princípios do Código de Ética Profissional de Assistentes Sociais (1993).

## **2. O trabalho de assistentes sociais nas políticas sociais: precarização, intensificação e ampliação da jornada de trabalho**

O Serviço Social é uma profissão historicamente determinada, submetida à lógica e às contradições da sociedade capitalista. Para Yamamoto (2012, p. 39), a profissão “é indissociável das particularidades assumidas pela formação e desenvolvimento da sociedade brasileira no âmbito da divisão internacional do trabalho, como resultante dos sujeitos sociais que constroem sua trajetória e redirecionam seus rumos.” A profissão requisita às profissionais uma postura e compromisso que expressam os objetivos e a finalidade do trabalho, os caminhos entre o saber e o fazer profissional, evidenciando a direção social expressa no projeto ético-político, desconstruindo uma impressão de que “... o trabalho seja realizado sem qualquer preparo prévio, o que reforça a lógica do ‘aprender fazendo’, em detrimento de um investimento formativo dos profissionais” (Dutra, 2020, p. 05). Sob este aspecto, nota-se o investimento do conjunto CFESS/CRESS/ABEPSS/ ENESSO no fortalecimento da política de educação permanente, com oferta de diversas experiências pedagógicas, a exemplo da “ABEPSS Itinerante”, a realização de congressos, das lives realizadas desde 2020, problematizando o trabalho profissional, entre outras.

A atuação profissional nas políticas sociais, associada à natureza teórico-prática da profissão, vai requerer das assistentes sociais a apropriação de um conjunto de conhecimentos, que possibilitam a análise das estruturas que fundamentam a sociedade capitalista, do modo como o Estado se institui como instância do capital e regulador da vida social, da condição objetiva de vida da classe trabalhadora. Sob este ponto de vista, o Serviço Social brasileiro vai consolidando uma imagem profissional associada à defesa dos direitos humanos e sociais, à construção de uma leitura da realidade sob a lógica da totalidade, desvendando as mediações que evidenciam o quão desigual é o capitalismo.

O Estado brasileiro se estrutura no patrimonialismo, onde os detentores do poder utilizam o espaço público para interesses privados, reproduzindo a acumulação nos moldes do capitalismo<sup>5</sup>. A herança escravagista, contribui para a perpetuação das relações racializadas, de exploração e violência contra os trabalhadores e trabalhadoras pretos e pardos em condição de pobreza. É prudente ressaltar que a pobreza é expressão do pauperismo evidenciado desde o século XVIII, na Inglaterra, constituindo-se como:

---

5. Para Marx (2004, p. 11) “a acumulação capitalista supõe a existência da mais-valia, e esta, a da produção capitalista que, por sua vez, não se pode realizar enquanto não se encontram acumuladas, nas mãos dos produtores-vendedores, massas consideráveis de capitais e forças operárias.”

O aspecto mais imediato da instauração do capitalismo em seu estágio industrial-concorrencial... a pobreza crescia na razão direta em que aumentava a capacidade social de produzir riquezas. Tanto mais a sociedade se revelava capaz de progressivamente produzir mais bens e serviços, tanto mais aumentava o contingente dos seus membros que, além de não terem acesso efetivo a tais bens e serviços, viam-se despossuídos até das condições materiais de vida de que dispunham anteriormente (Netto, 2012, p. 203).

As reflexões de Netto (2012) têm como premissa a tese de Marx sobre a lei geral da acumulação e a produção da superpopulação relativa. Marx (2017, p. 705) afirma:

A acumulação capitalista produz constantemente, e na proporção de sua energia e seu volume, uma população trabalhadora adicional relativamente excedente, isto é, excessiva para as necessidades médias de valorização do capital e, portanto, supérflua.

Em tempos de crise econômica e sanitária, a exemplo da pandemia da Covid-19, identifica-se um contingente expressivo de trabalhadores que mesmo estando aptos ao trabalho, não encontram no mercado, vagas e condições compatíveis de salário que possam garantir sua subsistência. No período pandêmico, vivenciamos uma realidade de aprofundamento da desigualdade social, com o Brasil voltando ao Mapa da Fome<sup>6</sup>, e o modo como a economia foi conduzida desde 2016, agravada pela pandemia, reflete o quanto o país sofre com uma política econômica que serve aos interesses do capital financeiro. As contrarreformas implementadas pelos governos Michel Temer e Jair Messias Bolsonaro, a exemplo da contrarreforma trabalhista em 2017, a contrarreforma da previdência em 2019, exemplificam o desprezo aos trabalhadores e aos direitos conquistados a duras penas. Indicam também a ruptura do pacto protetivo que sustenta os princípios que direcionam o ordenamento das políticas sociais brasileiras, assentados nos direitos sociais, tal como previsto no artigo 6º da Constituição Federal de 1988.

Outro elemento importante relaciona-se às alterações no financiamento das políticas sociais, especialmente a partir da Emenda Constitucional nº 95/2016, que estabeleceu um limite para os gastos federais, de modo a criar um ajuste fiscal. A observação que se faz é que o denominado teto de gastos provoca a redução do investimento estatal, escancara a defesa do Estado mínimo, e "...a partir dele, uma cultura política anti-estatal" (Netto, 2012, p. 214), impondo a premissa de que investimentos

---

6. Sobre o retorno do Brasil ao Mapa da Fome, ver notícia publicada pela Agência Notícia do Senado Federal em 14/10/2022, disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/infomaterias/2022/10/retorno-do-brasil-ao-mapa-da-fome-da-onu-preocupa-senadores-e-estudiosos>.

em políticas sociais devem ser vistos como gastos. Ou seja, cada vez mais é requerido do Estado uma gestão com austeridade fiscal, sendo seu contraponto a desregulamentação dos direitos dos trabalhadores e trabalhadoras e a diminuição ostensiva do investimento público nas políticas sociais. Aliado a essas questões, há a disseminação da ideia de que as políticas sociais são consideradas gastos sem retorno para o Estado, uma vez que são mal geridas e pouco eficazes. Este conjunto de decisões afeta diretamente a oferta de serviços, além de provocar o esfacelamento da proteção social<sup>7</sup> e as possibilidades de atendimento às necessidades dos trabalhadores que estão vivendo em condições precárias em decorrência do desemprego, dos agravos de saúde, entre outras questões.

O exercício profissional das assistentes sociais é realizado de forma preponderante na oferta de serviços junto às políticas sociais. Tal qual os demais trabalhadores assalariados, estão submetidas aos regramentos do trabalho no capitalismo: a relação de assalariamento decorrente da venda da força de trabalho e da realização do próprio trabalho, a apropriação do produto e do resultado do trabalho por parte do contratador, a determinação da jornada de trabalho e sua duração e a evidência de que tanto o trabalho como o trabalhador são mercadorias exploradas pelos capitalistas. Para Marx (2017), o trabalho humano é criação e projeção racionalmente planejado e executado pela mediação dos meios de produção, por meio dos processos de trabalho, que utilizam o maquinário, a tecnologia para a produção de mercadorias. É certo afirmar que a introdução da tecnologia como parte dos processos de trabalho, interfere no ritmo, na velocidade e nos resultados alcançados pelos trabalhadores. A premissa da mercadorização do trabalho pelo capital ganha relevo, na medida em que “... a oposição entre capital e trabalho assalariado desenvolve-se, assim, até sua plena contradição. É no interior desta que o capital aparece como meio não somente de depreciação da capacidade viva de trabalho, mas também como meio de torná-la supérflua” (Marx, 1982, p. 106). Sob esse ponto de vista, há dois elementos que expressam a contradição quanto a incorporação das tecnologias como parte dos processos de trabalho: um está relacionado a utilização das tecnologias como instrumento de trabalho para fazer jus ao investimento do capital no sentido de acelerar a produção de mercadorias, diminuindo o tempo gasto para a sua produção, contribuindo para a extração do mais-valor, subordinando cada vez mais o trabalho aos interesses do capital. O outro elemento refere-se à condição de ser trabalhador no capitalismo. Ao vender a sua força de trabalho, o trabalhador é subjugado às determinações de quem

---

7. Sobre o esfacelamento da proteção social, ver as pesquisas realizadas pela professora Aldaíza Sposati, publicadas pela EDUC, Editora da PUC-SP, no ano de 2022, disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.pucsp.br/jsui/bitstream/handle/40671/1/9786587387765.pdf>.

o contratou, executando um trabalho que não foi por ele pensado, planejado; submetido ao ritmo e a velocidade do trabalho intermediado pelas tecnologias, restando ao trabalhador operar o maquinário, como um auxiliar da máquina, tornando-o cada vez mais estranho ao seu trabalho. Neste sentido Marx (1982) vai analisar que o trabalhador ao ser substituído pela tecnologia, torna-se descartável, passando a compor um exército de reserva, disponível para o capital em tempos superavitários.

A partir deste entendimento acerca do trabalho no capitalismo, as reflexões construídas sobre o trabalho de assistentes sociais asseveram que serão afetadas duplamente pelas alterações decorrentes da utilização das TI e TICS. Na condição de trabalhadoras assalariadas, executando o trabalho intermediado pelos processos de trabalho das políticas sociais, incluindo aqueles efetuados por meio das tecnologias da informação, pois, ao vender sua força de trabalho, não têm o poder para definir nem o seu salário, nem a sua jornada de trabalho, nem as condições por meio das quais o trabalho será executado. E, na atuação direcionada aos usuários se deparam com demandas decorrentes das consequências da precarização do trabalho na vida dos trabalhadores pauperizados.

A utilização de tecnologias de informação no trabalho de assistentes sociais data da década de setenta do século XX, com a implantação de tecnologias voltadas ao armazenamento de dados sobre as políticas sociais, a exemplo da DATAPREV<sup>8</sup>, ou mais recentemente o CadSUAS<sup>9</sup>, atingindo sua plenitude quando o Estado brasileiro passa a adotar processos de digitalização da informação como forma de otimizar a produção de informações sobre os usuários e o alcance das políticas sociais, no formato do Governo Digital<sup>10</sup>. Segundo Veloso (2011, p. 75), as TI são identificadas como um:

---

8. A Dataprev é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos, cujo objetivo é organizar as informações sociais sob a guarda do Estado e torná-las acessíveis e úteis para a sociedade brasileira. Para mais informações, acessar o link: <https://www.dataprev.gov.br/conheca-dataprev-quem-somos/empresa>.

9. O CadSUAS é o sistema de cadastro do SUAS que comporta todas as informações relativas às prefeituras, órgão gestor, fundo, conselho municipal e entidades que prestam serviços socioassistenciais. Para mais informações, acessar o link: <https://aplicacoes.mds.gov.br/cadsuas/visualizar-ConsultaExterna.html>.

10. Iniciou seu processo de implantação desde 2016, a partir da publicação da Estratégia de Governança Digital (EGD), cujo objetivo foi o de realizar a melhoria da qualidade na prestação de serviços públicos com o auxílio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). O processo de digitalização foi implantado atingindo diversos serviços, incluindo os prestados nas políticas sociais, com a finalidade de desburocratizar, simplificar os processos e a melhoria no acesso à informação pública e no atendimento, transparência, racionalização de gastos públicos. Para mais informações, ver: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/o-que-e>.

... conjunto de dispositivos, serviços e conhecimentos relacionados a uma determinada infraestrutura, da qual fazem parte computadores, *softwares*, sistemas de rede etc., que teriam a capacidade de processar e distribuir informações para as organizações e sujeitos sociais.

A execução do trabalho de assistentes sociais nas políticas sociais é cada vez mais intermediada pelas TI e TICs, acarretando desafios permanentes quer seja na elaboração das respostas interventivas voltadas às necessidades apresentadas pelos usuários quer seja decorrente das requisições institucionais, que se voltam aos processos verificatórios de acesso aos serviços. Nesse campo, o trabalho da assistente social é assolado pelo gerencialismo instituído na gestão das políticas sociais, evidenciado na prestação de serviços e se expressa na rotina administrativa, no estabelecimento de metas de atendimento, na elaboração de documentação técnica e em arranjos interventivos previamente estabelecidos, que nem sempre levam em conta a complexidade das demandas com as quais as assistentes sociais lidam cotidianamente. A dissociação entre demandas, conhecimentos necessários para a execução do trabalho, necessidades apresentadas pelos usuários, faz com que as profissionais se apoiem nas legislações e documentos que normatizam as políticas sociais. Ou seja,

...seu exercício, vem sendo, cada vez mais, remetido aos manuais, cartilhas e demais documentos de orientação definidos no âmbito das políticas... que advogam em favor da construção de uma padronização do atendimento ofertado por meio dos serviços, bem como de protocolos que definem como se dará a intervenção profissional... (Silva, 2020, p. 192).

Assim como os demais trabalhadores, o trabalho de assistentes sociais está submetido à lógica e ao regramento das organizações contratantes de sua força de trabalho e se caracteriza também pela precarização e flexibilização das condições de trabalho, as exigências da execução de multitarefas, diminuindo o poder do trabalhador de expressar os conhecimentos próprios da sua profissão, como também o acúmulo de conhecimentos adquiridos no decorrer do trabalho desenvolvido. Em um certo sentido, o trabalho passa a ser orientado para atender às exigências e requisições dos espaços sócio-ocupacionais, cuja execução estará sob a responsabilidade das equipes técnicas, realçando a premissa de que todos os trabalhadores são competentes para responder as requisições institucionais e o descolamento do atendimento dos usuários da identificação das necessidades para as características que respondam aos critérios institucionais, acelerando processos de flexibilização e a tendência ao compartilhamento das competências, inclusive as previstas em lei. Logo,

...o Serviço Social tem o seu objetivo de atuação definido em lei, e isso deve nortear o trabalho profissional, pois ao assumir determinadas atividades e funções incompatíveis com suas competências e atribuições, os/as assistentes sociais estarão favorecendo a descaracterização da profissão perante a instituição e aos usuários dos serviços, podendo gerar perdas significativas para esses devido ao distanciamento do objeto de intervenção profissional, que se traduz nas múltiplas formas de expressão da “questão social” (Horst et al., 2022, p. 128).

A Lei n.º 8.662/ 1993, estabelece que uma das competências do/a assistente social é prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população. Caracterizado como parte da ação direta desenvolvida pelas assistentes sociais, a orientação está relacionada à “...capacidade de repasse de informações técnicas [*aos usuários*], tornando-as compreensíveis” (Silva, 2020, p. 5). Uma das particularidades do trabalho da assistente social é a ação que se caracteriza pela presença física das assistentes sociais, dos usuários, dos profissionais da rede, entre outros, demandando a utilização de instrumentos face a face.

A partir dos fundamentos, normativas e a direção ético-política da profissão, as profissionais elaboram ações de caráter reflexivo, associadas às necessidades vivenciadas pelos usuários, ultrapassando as ações de caráter prescritivo, primando pela democratização das informações sobre o acesso aos direitos. Portanto,

...delinear o papel do Serviço Social nos espaços sócio-ocupacionais vai exigir uma reflexão sobre o fazer profissional, de modo a contribuir para o desvelamento do campo de competências profissionais diante da realidade apresentada, promovendo uma aproximação do horizonte de atuação profissional presente no Projeto Ético-Político da Profissão (Horst et al., 2022, p. 128).

Destaca-se que o modo como estes profissionais planejam, elaboram e executam as ações interventivas difere das demais profissões, uma vez que, na maioria das vezes, as respostas profissionais nem sempre ocorrem dentro do espaço sócio-ocupacional, visto que requer a articulação com a rede de serviços, assim como a construção de ações intersetoriais. Esta característica pode parecer aos demais trabalhadores que as ações interventivas construídas pelas assistentes sociais são difusas e pouco efetivas, dando a entender que o profissional não planeja a execução das ações e atividades e não projeta os resultados que pretende alcançar com o seu trabalho. Integrando as equipes multiprofissionais, assistentes sociais questionam o seu fazer profissional, disputam espaços de trabalho com outros trabalhadores, questionam as normativas, rotinas e determinações institucionais que não foram por elas pensadas, mas interferem na execução do seu trabalho, evidenciando “...as dificuldades de adequar-se às

exigências do atual padrão gerencialista na área das políticas públicas e os entraves para encaminhar a ação em uma linha emancipatória, participativa e democrática” (Nogueira e Tumeleiro, 2015, p. 207). Cabe, portanto, pensar o perfil exigido para os trabalhadores nas políticas sociais: um perfil técnico, genérico, que realiza tarefas previamente estabelecidas e orientadas pelos manuais de procedimentos construídos para instituir o ordenamento das políticas sociais; que demonstre capacidade de realizar análise e proposições de ações com base no conhecimento da legislação, documentação e normativas que regulam a prestação de serviços, com capacidade de construir respostas rápidas, imediatas, demonstrando a eficiência do trabalho desenvolvido.

O Serviço Social se contrapõe a este perfil e, estabelece que a assistente social deve ter uma sólida formação teórica, ética, fundamentada na teoria social crítica, capacitada a construir respostas profissionais que sustentam a natureza analítica e interventiva da profissão. A direção política da profissão é anticapitalista e se coloca na resistência à desregulamentação do trabalho e à destruição dos direitos dos trabalhadores. Na mesma medida, defende a democracia e a equidade, posicionando-se a favor da justiça social, da universalidade de acesso aos serviços relativos às políticas sociais, bem como de sua gestão democrática.

### **2.1.1 A regulamentação do teletrabalho ou trabalho remoto: o que o CFESS tem a dizer**

As discussões em torno do trabalho em domicílio, o teletrabalho, trabalho remoto ou trabalho à distância, ganharam intensidade na década de 1990, a partir da evidência da flexibilização dos contratos e modalidades de trabalho, decorrentes das transformações da mercadorização e financeirização do capital.

Com a complexidade das novas configurações do trabalho, aprofundadas pela crise sanitária causada pela pandemia Covid-19, iniciada no primeiro semestre de 2020, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) passa a construir reflexões referentes ao novo panorama que incide sobre as relações de trabalho.

O isolamento social apresenta-se como medida urgente e necessária, que empresas e órgãos públicos começam a incorporar visando conter a contaminação. Assim, de acordo com a OIT (2020, p. 4):

...o respeito às disposições fundamentais das Normas Internacionais do Trabalho relacionadas à segurança e saúde, às modalidades de trabalho, à proteção de categorias específicas de trabalhadores(as), à não discriminação, à seguridade social ou à proteção do emprego é a garantia de que os(as) trabalhadores(as), os(as) empregadores(as) e os governos mantenham condições de trabalho decente enquanto se ajustam à pandemia de COVID-19.

Será esse um momento importante em que o teletrabalho adentra a agenda de discussões de vários organismos internacionais, o que culminou com o lançamento no início de 2022, de um resumo técnico sobre teletrabalho saudável e seguro lançado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e a OIT. O referido documento objetivou descrever os benefícios e riscos para a saúde dos acordos de trabalho remoto, acrescido de medidas inevitáveis para acomodar as alterações em curso, especialmente ao contexto digital e informacional. Um ponto relevante do documento citado está:

...os empregadores devem implementar medidas para garantir que o pessoal receba equipamento adequado para o trabalho; informação e formação relevantes para reduzir o impacto psicossocial do teletrabalho; e estabelecer o “direito à desconexão” (ONU, 2022, s/p.).

Nesse sentido, há um destaque para o papel dos governos, empregadores, trabalhadores e serviços de saúde nos locais de trabalho, para que juntos, busquem promover e proteger a saúde e a segurança durante o teletrabalho. Para tanto, é sabido que tais recomendações são inadvertidamente ignoradas em vários acordos de trabalho, ensejando quadros de esgotamento, depressão, perda da intimidade e tempo de lazer, doenças relativas à visão devido ao excesso de exposição às telas, problemas de circulação, aumento de peso, sedentarismo, entre outros prejuízos.

Em que pese o teletrabalho ser uma modalidade já instituída, há que se enfrentar as dificuldades decorrentes de uma relação que se estabelece entre empregador e empregado, onde não há prevalência dos aspectos para salvaguardar a saúde e bem-estar do trabalhador. Desta maneira, ações que possam mitigar os efeitos negativos deste modelo, são urgentes e necessárias, conforme defendido pela OIT e Organização das Nações Unidas (ONU).

No Brasil, há um conjunto de legislações que regulamentam o trabalho em domicílio e o teletrabalho. A Lei n.º 12.551/ 2011 estabeleceu a equiparação jurídica entre o trabalho desenvolvido em espaços organizacionais e corporativos e aqueles realizados em domicílio, tomando como pressuposto a existência de uma relação de emprego. Neste sentido, o trabalho em domicílio caracteriza-se pelo trabalho realizado na casa do trabalhador.

Com relação ao teletrabalho, é a Lei n.º 13.467/2017, art. 74-B., que apresenta a sua característica fundamental: é um trabalho necessariamente intermediado pela utilização de TICs. Ou seja,

Considera-se teletrabalho a execução de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, **com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação** que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo.

Parágrafo único. O comparecimento às dependências do empregador para a realização de atividades específicas que exijam a presença do empregado no estabelecimento não descaracteriza o regime de teletrabalho.’

Afirma-se que o teletrabalho ou trabalho remoto ocorre mediante regulamentação, e no art. 75-C da lei supracitada, quando determina que esta modalidade “deverá constar expressamente do contrato individual de trabalho, que especificará as atividades que serão realizadas pelo empregado”.

A possibilidade de trabalhar fora do ambiente organizacional e a ideia falaciosa de que o trabalhador passa a ser responsável tanto pela organização do tempo gasto para a realização do seu trabalho, como pelo número de horas trabalhadas, induz o trabalhador a pensar que é dono do seu trabalho. Ao contrário, uma vez que este tipo de pensamento é inviável no capitalismo, Marx (2011, p. 214) afirma que as relações de compra e venda da força de trabalho, “[...] não enriquecem o trabalhador, mas o capital”, evidenciando que a relação entre os representantes do capital e os trabalhadores é meramente mercantil. Os argumentos apresentados colocam por terra a ideia de que o trabalhador é proprietário do seu trabalho e do resultado por ele alcançado. A lógica mercantil construída pelo capital, deixará o trabalhador cada vez mais exaurido, o trabalho mais lucrativo, e os representantes do capital mais ricos.

É sob esta marca que o Serviço Social brasileiro passa a discutir e problematizar o teletrabalho e o trabalho remoto ou *home office*.

No âmbito do conjunto CFESS-CRESS ainda não há regulamentação específica sobre o trabalho profissional realizado de forma remota, seja ele realizado em *home office* ou nos equipamentos de prestação de serviços sociais, a partir da utilização de qualquer mídia ou rede social na modalidade *on-line*. Contudo, em 2020, algumas orientações foram realizadas sobre esse quesito, uma vez que a pandemia agilizou a inserção dessa modalidade de trabalho para salvaguardar a vida de profissionais e usuários.

Foi em julho/2020 que o CFESS divulgou nota com orientações para a categoria sobre teletrabalho e a teleperícia. Conjuntamente com essa nota, foram publicadas normativas, documentos e textos para reflexão como objetivo de subsidiar a atuação profissional de assistentes sociais em todo o país. Durante o período pandêmico, é publicada no Diário Oficial da União a Lei nº. 14.023, de 08/07/2020, estabelecendo os profissionais considerados essenciais ao controle da pandemia e à manutenção da ordem pública, dentre eles assistentes sociais, haja vista ser uma das profissões que atuavam na linha de frente de atendimento à população mais atingida pelos agravos

da pandemia. Um dos primeiros indicativos da pandemia foi o aumento significativo das demandas por atendimento, especialmente aquelas apresentadas pela população em situação de desproteção social. Outro, tem a ver com a necessidade de suspender e adequar ações e atividades realizadas de modo a manter o acesso aos serviços via políticas sociais, preservando a vida dos trabalhadores.

A Nota apresenta “...o desafio de pensar quais seriam as atividades que poderiam ser interrompidas ou prestadas sem a presença física de trabalhadores/as...” (CFESS, 2020, p. 1), o que nesse aspecto, se inseririam o teletrabalho ou trabalho remoto de assistentes sociais, visto que sua principal característica é a realização intermediada pelas TICs. A referida Nota indica que as alterações realizadas no trabalho de assistentes sociais terão consequências imediatas, quer seja na intensificação do trabalho, expressa na ampliação da jornada de trabalho, quer seja na implantação de diversas formas de gestão do tempo gasto para a realização do trabalho. Por outro lado, o fato das assistentes sociais passarem exercer seu trabalho na modalidade *home office*, dificulta o estabelecimento da organização do trabalho que requer uma articulação política, coletiva, o que enseja a construção de reflexões relacionadas às dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas, constitutivas da profissão.

Convém mencionar, que a aludida nota, publicada pelo CFESS (2020, p. 3), tem a seguinte perspectiva:

...apresentar reflexões sobre os impactos dessas mudanças no mundo do trabalho. Mudanças que se intensificaram com a pandemia e incidem sobre o cotidiano profissional, além de oferecer alguns elementos para que as particularidades de cada espaço sócio-ocupacional possam ser reconhecidas e debatidas entre os/as assistentes sociais, a fim de produzir planos de trabalho que possam atender às demandas do tempo presente e, ao mesmo tempo, implementar estratégias de defesa das atribuições e competências profissionais na oferta de serviços sociais à sociedade brasileira.

Notadamente, o teletrabalho ou trabalho remoto é realizado a partir da intermediação das TICs que passam a ser absorvidas por assistentes sociais em seu cotidiano de trabalho. Tal processo já estava em curso em alguns espaços sócio-ocupacionais, mas com a pandemia, é acelerado de forma inevitável, exigindo das profissionais um aprofundamento teórico e interventivo, de modo a consolidar um ponto de vista político e crítico sobre a matéria. Nesse sentido, o CFESS (2020, p. 5), adverte:

...é necessário refletir sobre as condições de trabalho e os custos gerados para os/as trabalhadores/as pelo uso e aquisição de equipamentos, material de informática, conserto de equipamentos, rede de internet, material de consumo, energia e infraestrutura, entre outros.

Essa advertência se refere principalmente à transferência de custos para aquisição e funcionamento de equipamentos necessários para o teletrabalho ou trabalho remoto. Dal Prá et al. (2021, p. 14), ponderam que:

A necessidade das instituições de continuarem ofertando seus serviços, aliada à redução de custos que o teletrabalho proporcionou, ampliou significativamente a precarização do trabalho e a sobrecarga das/os profissionais, que precisaram aliar o trabalho com a vida pessoal, principalmente para quem precisou se afastar do trabalho presencial.

Em que pese o contexto pandêmico demandar essas modalidades de trabalho, o CFESS não se esquivou de ponderar sobre as consequências advindas dessa alteração no processo de trabalho de assistentes sociais, principalmente para as mulheres, que formam majoritariamente a categoria e que foram requeridas por suas famílias com atividades domésticas e de cuidados, acrescidas com o trabalho externo que passava a ocorrer no interior de suas casas, incidindo em jornadas de trabalho intermináveis e no encurtamento dos espaços de vida privado e íntimo.

Outro ponto importante da referida nota é onde o CFESS (2020, p. 9) destaca: “Nosso ponto de partida, como largamente afirmado, deve ser a questão ética...” Ou seja, mesmo com a necessidade do uso de recursos tecnológicos mediando o atendimento à população, a ética deve sobressair a outras questões que eclodem nesse movimento, uma vez que, “nosso ponto de partida orientativo é o Código de Ética (1993), que estabelece os parâmetros para nossa atuação” (CFESS, 2020, p. 8). Nesse sentido, três eixos se estabelecem: “segurança do/a trabalhador/a e da população atendida; o dilema do acesso aos direitos pela população e a avaliação das condições éticas e técnicas no contexto do teletrabalho” (CFESS, 2020, p. 9). Esse último foi motivo de muita preocupação por necessitar ponderação sobre a realidade de todos os envolvidos em um atendimento remoto, desde equipamentos, a experiência com o uso das tecnologias e mídias digitais, até espaço físico adequado, dada a percepção por parte de assistentes sociais de que há tanto profissionais como usuários com pouca ou nenhuma familiaridade no uso de ferramentas digitais. O referido Código estabelece o sigilo tanto como dever como direito do/a assistente social. Como dever, relaciona-se ao repasse de informações sobre o trabalho realizado por esses profissionais e seus resultados, mediante o resguardo do sigilo profissional; como direito, relaciona-se a preservação de documentos técnicos, da guarda e da sua inviolabilidade. Desse modo, o sigilo é parte da ética profissional e sua importância está em determinar o

modo como assistentes sociais conduzem as ações, atividades e as estratégias profissionais, a escolha das informações que serão registradas em documentos técnicos, preservando a vida dos usuários, numa perspectiva protetiva.

O trabalho remoto altera uma das principais características do trabalho de assistentes sociais: a garantia da presença física do usuário trabalhador e da assistente social, mantendo o direito à confidencialidade das informações fornecidas, preservando a integridade física e emocional dos usuários. Sob este aspecto, as assistentes sociais passam a organizar o atendimento direto, elaborando escala para utilização do espaço físico, orientando os usuários a atender o telefone em um ambiente onde pudessem falar e, na ausência dessas condições, apresentava outras alternativas, tais como a mudança de horário, a realização do atendimento em domicílio, orientações por meio do uso de aplicativos, em aparelhos de uso exclusivo para este fim e atrelado ao cuidado na afirmada "criptografia ponta a ponta" do aplicativo. Outro aspecto essencial foi o de estabelecer que o atendimento direto ocorreria respeitando o art. 5, letra h do Código de Ética (1993), que determina como dever das assistentes sociais "esclarecer aos/às usuários/as, ao iniciar o trabalho, sobre os objetivos e a amplitude de sua atuação profissional", possibilitando aos usuários decidirem sobre a sua participação na continuidade ou não da realização das ações e atividades interventivas.

A análise do CFESS corrobora a de vários estudiosos do trabalho em tempos de pandemia, quando ressalta que as alterações no trabalho se colocam a serviço da acumulação do capital e da exploração dos trabalhadores e trabalhadoras. Dados da Enquete demonstram que na pandemia, o trabalho foi intensificado, identificado no aumento do volume de atividades, a implantação do trabalho remoto sem contar com a opinião técnica das profissionais, além da solicitação de requisições indevidas, colocando em xeque a relativa autonomia das assistentes sociais. Como exemplo da intensificação do trabalho nesse período, destacamos o número significativo de assistentes sociais que realizam seu trabalho em mais de um campo ocupacional, no total de 22, inclusive em diferentes políticas sociais, o que pode ocasionar não só uma sobrecarga de trabalho, mas a exigência de uma preparação teórica, metodológica e política por parte das profissionais, que evidencie seus saberes e a responsabilidade técnica assumida. A inserção em diferentes espaços sócio-ocupacionais exige de assistentes sociais um conhecimento sobre o ordenamento das políticas públicas e sociais, bem como da prestação de serviços, incluindo as informações relacionadas aos critérios de acesso dos trabalhadores e trabalhadoras aos serviços; das ações relacionadas ao controle social; da produção de documentação técnica; da elaboração do diagnóstico socioterritorial, ou seja, a interpretação de múltiplos conhecimentos, dentre os quais, os teóricos, normativos e de leitura socioterritorial. Diante das complexas demandas apresentadas tanto pelos usuários, gestores dos serviços das políticas e equipes que atuam nas redes de atendimento, como pelos operadores dos serviços da justiça e dos

agentes que atuam no controle social, é necessário que as assistentes sociais sejam capazes de colocar em movimento seus saberes, em uma relação indissociável com as contradições e determinações constitutivas da sociedade do capital. Para estas assistentes sociais, a extensão da jornada de trabalho associa-se ao aumento do volume quantitativo das ações e atividades de trabalho, sendo necessário acelerar o ritmo e a velocidade tanto da preparação como da realização das atividades sob sua responsabilidade técnica, ocasionando a diminuição do tempo entre o planejamento e a execução das respostas interventivas, comprometendo a sua qualidade.

Os estudos de Dal Rosso (2011, 2021), nos possibilitam indicar que o trabalho remoto e a intermediação das tecnologias contribuíram significativamente tanto para as alterações ocorridas nas condições de trabalho quanto na intensificação do trabalho. A intensificação pode ser identificada pela extração máxima da capacidade física, mental e intelectual dos trabalhadores e das trabalhadoras, gerando cansaço, fadiga e adoecimento.

Aproximando as alterações ocorridas no trabalho de assistentes sociais, o teletrabalho:

...mediado por plataformas digitais, não apenas favorece novas formas de controle e vigilância dos processos e resultados do trabalho pelo empregador, como transfere o gerenciamento do trabalho para o próprio trabalhador para o alcance de metas de produtividade nem sempre alcançáveis (Raichelis e Arregui, 2021, p. 146).

É cada vez mais nítido que o desenvolvimento econômico apresenta um ritmo, uma velocidade que difere do desenvolvimento social, ou, no dizer de Marx (2017), o mesmo capitalismo que produz riqueza é o que produz o pauperismo, o qual assola grande parte da classe trabalhadora. Assim, o que o capitalismo faz? Podemos dizer que ele aumenta a produtividade do trabalho, ampliando os mecanismos da mais-valia e incorporando a expansão do trabalho morto, tanto no aumento do uso de maquinários e da tecnologia como na intensificação da financeirização do capital.

A pandemia expôs as desigualdades e as contradições que estruturam o capitalismo, empurrando as frações da classe trabalhadora que vivem em condição de pauperismo, a prolongar sua jornada de trabalho para além dos limites de sua condição física e mental. Neste sentido, Marx (2017, p. 713) vai afirmar que em tempos de crise econômica, “a baixa salarial e a correspondente exploração redobrada do trabalhador aceleram, por sua vez, a acumulação [*dos capitalistas e seus representantes*]”<sup>11</sup>, ao mesmo tempo que o salário baixo põe em xeque o crescimento da classe trabalhadora.”

---

11. Grifo nosso.

Aqui se estabelece a forma voraz como o capitalismo vai consumindo a força de trabalho de modo a criar e recriar possibilidades de extração do mais-valor, assegurando a acumulação tão necessária à manutenção da ordem do capital.

A partir da contrarreforma trabalhista várias medidas tomadas pelos empregadores atingiram os trabalhadores, quer seja na diminuição dos salários e na alteração da jornada de trabalho, quer seja na implantação de outras modalidades de trabalho, como o remoto, chamado *home office*. Para Antunes (2018), é considerado *home office*, o trabalho, as atividades laborativas que são realizadas fora das empresas, como por exemplo, o espaço doméstico. Essa modalidade caracteriza-se pelo trabalho no domicílio do trabalhador, o qual passa a se responsabilizar pelos custos operacionais para a sua realização, tais como o consumo de energia, tecnologia digital, aquisição e manutenção de equipamentos eletrônicos e informacionais, telefonia, compra de pacotes de internet, entre outras. Grohmann (2021, p. 13), afirma que é crescente a “...responsabilização individual dos trabalhadores por tudo o que envolve o trabalho.” Ou seja, o trabalhador passa a ser responsável pelo trabalho e pelos insumos para a sua realização. A consequência imediata para isso é a identificação de que o *home office* gera uma economia para os empregadores e um maior desgaste para o trabalhador, já que fica cada vez mais complexo estabelecer um distanciamento entre o tempo de trabalho e o tempo da vida privada.

Assim, o impacto na jornada de trabalho é real em vários aspectos: é visível o aumento do número de horas de trabalho; a adaptação da vida doméstica à rotina mais próxima possível do ambiente do trabalho, expondo a vida privada dos trabalhadores; a ausência de planejamento do tempo gasto no trabalho e de diálogo com outros trabalhadores; a necessidade de criar uma rotina de modo a dar conta das atividades e metas que continuam a ser exigidas, dificultando que os trabalhadores percebam qual é o seu trabalho e a sua contribuição para o resultado do que foi realizado. O que se observa é que o conjunto de alterações nas formas de execução do trabalho, contribui para a individualização da sua realização, “...converge para um quadro de extrema competição entre os trabalhadores” (Grohmann, 2021, p. 19).

Antunes (2018) aponta que as novas regras de regulação do trabalho previstas na contrarreforma trabalhista de 2017 fragilizam as condições de trabalho, acentuando a subordinação do trabalhador ao seu contratante, inclusive na esfera pública. Ele analisa que a precarização das condições de trabalho responde às exigências de acumulação do capital e, para isso, o trabalho é “...sem jornadas pré-determinadas, sem espaço laboral definido, sem remuneração fixa, sem direitos, nem mesmo o de organização sindical” (Antunes, 2018, p. 36). Diante dessa complexa conjuntura, os gestores das políticas sociais foram impulsionados a repensar o planejamento e a execução da prestação de serviços, incluindo as ações e atividades que passaram a ser realizadas via trabalho remoto e intermediadas pela utilização das TIs e das TICs, o que

incidiu diretamente no trabalho de assistentes sociais, afetando as possibilidades de construir respostas interventivas sustentadas na direção social da profissão, expressas no projeto ético-político.

## **2.2 A utilização das TICs no trabalho de assistentes sociais: acesso e democratização de informações?**

O uso das TICs no trabalho de assistentes sociais não é novidade, em que pese a profissão, que é determinada socialmente, acompanhar o desenvolvimento tecnológico. Contudo, a realidade atual tem interpelado profissionais a se dedicarem rapidamente a ampliar seus conhecimentos sobre recursos tecnológicos no processo de trabalho para adequação de padrões de produtividade e controle, atendendo aos ditames institucionais. Entretanto, cabe ao profissional, identificar possibilidades de, diante de tais circunstâncias, criar canais de democratização de informações via TICs para fortalecimento dos interesses da classe trabalhadora e da garantia da direção social da profissão.

Desta forma, partimos da compreensão de que as TICs:

...podem ser definidas como um agregado de recursos tecnológicos que passaram a otimizar os sistemas de comunicação, a produção e propagação de informações e têm sido apresentadas como potencializadoras da facilitação da comunicação entre as pessoas, organizando a produção da informação e a gestão do que deve ser informado e comunicado à população, especialmente a classe trabalhadora (Sgorlon et al., 2022, p. 166).

Nesse sentido, as TICs podem, ao mesmo tempo, favorecer processos de trabalho que primam pela sistematização e democratização das informações, facilitando a participação dos trabalhadores e usuários das políticas sociais, os membros das instâncias de controle social, o planejamento, o monitoramento e a avaliação dos serviços, ou ainda, serem compreendidas como solução para retirar do processo de trabalho aspectos críticos e analíticos, sendo estes elementos caros ao trabalho desenvolvido por profissionais de Serviço Social. Além disso, as TICs favorecem a flexibilização das ações e estratégias de trabalho. Segundo Tavares (2021, p. 65) com a flexibilização ocorre “... processos de terceirização”. Para a autora, tal estratégia “...combina de modo inovador práticas que o capital já experimentara no passado com as modernidades conhecidas”. Nessa perspectiva, são geradas disparidades nas formas de contratação de trabalhadores, sendo:

“...um núcleo de assalariados com uma relação de emprego estável; e na periferia, dois grupos distintos: o primeiro formado por assalariados contratados por tempo determinado, de estagiários e provisórios; e o segundo, constituído por colaboradores exteriores à empresa, frequentemente prestadores de serviços, subcontratados ou independentes” (Tavares, 2021, p. 65).

As metamorfoses no mundo do trabalho processadas por intermédio das TICs se refletem no trabalho de assistentes sociais em diferentes intensidades, exigindo apropriação de ferramentas tecnológicas e parcimônia em sua utilização para que não se comprometa a qualidade dos resultados almejados. Para melhor entendimento dessas metamorfoses, interessante pontuar alguns conceitos que envolvem tecnologia de informação e comunicação, como redes e mídias sociais, aplicativos de mensagens instantâneas e afins, para analisarmos de que forma isso reverbera no cotidiano de trabalho de assistentes sociais no atual panorama de trabalho digital.

De acordo com Luz et al. (2021, pp. 59-60):

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) podem ser entendidas como um conjunto de recursos tecnológicos que proporcionam um novo modo de se comunicar. Surgiu, no decorrer da história, no cenário da Terceira Revolução Industrial e foi gradualmente se desenvolvendo a partir da década de 70 e foi ganhando atenção sobretudo na década de 1990. Algumas das maiores características das TICs são a agilidade, a horizontalidade e a possibilidade de manipulação do conteúdo da comunicação e informação mediante a digitalização e comunicação em redes.

As características apresentadas pelos autores são facilmente reconhecíveis no trabalho atual desempenhado por assistentes sociais. Entretanto, o uso das TICs por diversos momentos se dá de forma subordinada aos imperativos da produtividade e do lucro, o que denota como possível consequência, a diminuição da qualidade dos serviços prestados, recaindo seus efeitos principalmente sobre os trabalhadores e usuários. Isto em certa medida, pode significar alterações que circunscrevem os serviços realizados por assistentes sociais, com potencial até mesmo de dificultar o acesso por parte da classe trabalhadora, seja pelo seu custo, baixo domínio no manuseio e exposição de informações de caráter sigiloso. Tal situação se manifesta também a partir da reestruturação produtiva que introduz diversas mudanças nos postos de trabalho e na maneira com que os serviços são prestados. Entre tais mudanças, de acordo com Santos (2019, p. 207), podem-se citar as “...novas tecnologias e a celularização, somados ao aperfeiçoamento dos mecanismos de controle do trabalho”.

Sobre o controle do trabalho, na enquete foi perguntado às assistentes sociais, se durante a pandemia tiveram que atuar em *home office*, e diante da resposta positiva de 15 assistentes sociais, foi solicitado a especificação de que forma ocorreu o controle da jornada de trabalho o que obtivemos maior incidência das seguintes respostas: apresentação de relatório de atividades (mensal, quinzenal, semanal); ida ao local de trabalho para registro do ponto. O controle do tempo é medido pela entrada e saída no sistema de registro de informações nas plataformas digitais institucionais. Assim, diante das respostas, podemos considerar que com o advento destas técnicas no processo produtivo, o que se observa é a sua difusão ilimitada, gestando a força de trabalho, produzindo ainda mais pressão sobre os trabalhadores. Outrossim, as tecnologias de informação manifestam esta lógica quando da implantação de “sistemas” de gerenciamento, muito utilizadas para justificar a negação e a burocratização de acesso aos serviços.

Ainda de acordo com as participantes da enquete, ao incorporarem as TICs em seu processo de trabalho, há a obrigatoriedade de registro de como essa informação foi transmitida, e isso se deu, da seguinte maneira: via sistema institucional; fotos das reuniões on-line (*prints* de tela), assinatura digital, *google forms*; prontuário eletrônico; plataforma do governo municipal; prontuário físico; sistema de registro digital; memória do *WhatsApp* etc. Essas alternativas são também formas de comprovação da duração da jornada de trabalho, do ritmo do trabalho, mas nada revela da sua qualidade e complexidade. A incorporação do uso das TICs tem sido introduzida e analisada pelos representantes do capital de forma naturalizada, como parte da “evolução” dos processos de trabalho, o que tem dificultado aos trabalhadores a percepção quanto ao seu uso intensificado, bem como as repercussões na jornada de trabalho. A esse respeito, Dal Rosso (2021, p. 135), pontua: “Os “reformadores” tentam mobilizar a força de trabalho a uma entrega mais diversificada das formas de produzir mais valor e restaurar o processo de acumulação de capital...”

Baptista (2016) ao analisar a utilização das novas tecnologias chama a atenção para o fato de que no cotidiano atual o homem passou a apresentar um alto grau de manipulação da natureza, o que lhe possibilitou ampliar a sua autonomia. Contudo, a partir destas mesmas novas tecnologias, utilizadas para persuasão de uma classe sobre a outra, a autonomia do trabalhador sofre uma diminuição. Este entendimento é importante para reconhecimento do grau de controle que os empregadores exercem sobre os profissionais que já dispõem de uma relativa autonomia, o que para Nogueira e Tumelero (2015, p. 220): “implica ao agente um espaço de manobra – de autonomia – que dê oportunidade de responder “aqui e agora” a ordens diferenciadas de exigências”.

Sobre as novas tecnologias para a democratização das informações, é preciso considerar que sua utilização requer conhecimento e capacidade de apreensão da realidade com intuito de instrumentalizar o profissional para a necessária articulação e negociação, visto que o contexto que se apresenta aprofunda a lógica de Estado mínimo, a culpabilização e individualização da pobreza, esvaziando o sentido da coletividade e do nexos causal da desigualdade, o que Raichelis (2010, p. 752) pontua que “...refletir sobre os espaços sócio-ocupacionais do Serviço Social implica elencá-los como expressões das dimensões contraditórias do fazer profissional...”, e assim este entendimento se dá a partir de uma perspectiva analítica histórica da profissão, que, aliada à teoria, permite indicar quais saberes são necessários para a materialização dos direitos por meio das políticas sociais em espaços marcados pela contradição de interesses, valores, visões de mundo etc.

Dentro das TICs utilizadas por assistentes sociais têm-se ainda as redes sociais, que para Souza e Quandt (2008, p. 34) “são estruturas dinâmicas e complexas formadas por pessoas com valores e/ou objetivos em comum, interligadas de forma horizontal e predominantemente descentralizada”.

As redes sociais já há algum tempo, têm sido utilizadas para democratizar informações atinentes ao trabalho desempenhado por assistentes sociais e outros profissionais. Conforme apresentado pelas participantes da enquete, esse recurso (especialmente *Facebook* e *Instagram*) faz parte da ação direta com os usuários. O intuito empregado envolve a busca por diminuição de distância entre os serviços executados e o público atendido e a disseminação de informações de interesse público com rapidez. Assim, o uso de redes sociais por assistentes sociais é cada vez mais comum, apontando para a requisição de criação e propagação de conteúdo, ainda que essa profissional não seja formada tecnicamente para esse fim, constantemente tem sido a ela delegada a tarefa de pensar e elaborar maneiras/materiais de distribuição de informações, o que aponta para o amadorismo. Tal situação implica riscos de manuseio incorreto de ferramentas de comunicação, sem o alcance desejado das mesmas, com objetivos, meios e fins não bem delineados.

Quando se trata de redes sociais, tem-se ainda a disputa com a desinformação, que reiteradamente aparece como demanda para assistentes sociais, haja vista terem sido acessadas por usuários em alguma outra fonte não confiável, via de regra, de sua bolha informacional<sup>12</sup>. É o que Luz et al. (2021, pp. 59-60) denominam de era da “pós-verdade” que “diz respeito à vontade pessoal de acreditar em uma determinada informação atribuindo a ela o caráter de Verdade”. Tal situação tem exigido de assis-

---

12. Entende-se por bolha informacional “ambiente, especialmente online, em que as pessoas são expostas apenas a informações alinhadas às suas crenças e ideais, e em que trocam conteúdo só com quem tem opiniões semelhantes” (Ferrari et al., 2020, p. 100).

tentes sociais dispêndio de tempo para orientação e explicação aos usuários sobre o que é verdade e o que é mentira em relação aos serviços e meios de acessá-los. Interessante observar que até pouco tempo atrás, não se imaginava que isso seria demanda de trabalho de assistentes sociais.

Em março de 2024, o CFESS em publicação denominada “CFESS nas redes: perfil ultrapassa marca de 100 mil pessoas”, alertava:

...que a socialização de informações é um instrumento de trabalho de assistentes sociais e pode, por exemplo, contribuir para o combate às notícias falsas (as chamadas fake news) e à desinformação, fortalecendo a dimensão político-pedagógica da profissão.

A citada publicação defende ainda que, mesmo entendendo as redes sociais como espaços contraditórios e controladas por grandes conglomerados de comunicação que, através de algoritmos, decidem o conteúdo que chegará aos seus usuários, “...é muito importante de ser ocupado para disseminação de informações críticas e de qualidade, que estimulem reflexões dentro e fora da categoria profissional (CFESS, 2024)”.

Tal qual as redes sociais, as mídias sociais fazem parte do cotidiano de trabalho de assistentes sociais em diferentes formatos e com interesses diversos. Ferrari et al. (2020, p. 17), conceituam mídias sociais como:

...todos os canais (ou meios) pelos quais é possível transmitir informações ou mensagens para grandes audiências. Podem ser sites, livros, revistas, rádios, TV, fotografias, filmes e músicas ou mesmo panfletos, embalagens e até camisetas estampadas com frases ou slogans.

Dado a diversidade de mídias sociais que estão à disposição de assistentes sociais em seu espaço de trabalho, verifica-se a disponibilização desses materiais para acesso tanto em formato impresso quanto via celular, algo mais presente nos dias atuais, ainda que se precise considerar o baixo letramento digital<sup>13</sup> por parte da maioria do público que é atendido por assistentes sociais.

Outro recurso comunicacional que tem sido bastante utilizado por assistentes sociais em seu trabalho, são os aplicativos de mensagens instantâneas, como *Facebook Messenger*, *Zoom*, *Telegram* e *WhatsApp*, sendo este último citado por 36 respondentes da enquête. Registra-se que seu emprego se refere tanto aos atendimentos/inte-

---

13. Letramento Digital são habilidades individuais, necessárias para que a sociedade seja capaz de interpretar, administrar, criar e compartilhar informações, saberes, conhecimentos e assim, dialogar no âmbito da comunicação digital. (Dudenev, Gavin; Hockly, Nicky; Pegrum, Mark. Letramentos digitais. Tradução de Marcos Marcionilo. São Paulo: Parábola, 2016).

ração com os usuários, quanto com outros profissionais que compõem ou não a rede de atendimento. Entretanto, se faz necessário não perder de vista as especificidades, atribuições, competências e compromissos éticos assumidos pelas profissionais de Serviço Social no decorrer da história, preservando o resguardando as condições éticas e técnicas que envolvem o seu trabalho. Sobre isso, algumas questões são cruciais para se pensar: Que condições objetivas as assistentes sociais têm para utilizar um aplicativo de conversação em seu trabalho? A profissional dispõe de um celular, por exemplo, institucional em condições de uso? Ou tem que utilizar o aparelho pessoal, não permitindo uma divisão nítida entre o espaço de trabalho e espaço pessoal? Quais garantias de preservação de informações sigilosas esse aplicativo oferece para a profissional e para o usuário, tanto em relação ao seu uso, quanto ao ambiente que ambos se encontram, por exemplo, para uma chamada de vídeo, conforme mencionado por 16 profissionais que participaram da enquete? São questões novas que se somam a outros dilemas já presentes no trabalho cotidiano de assistentes sociais.

Em se tratando do uso de TICs na mediação dos processos de trabalho, inevitavelmente o que se observa é o argumento do capital de que a sua adoção viabiliza ações mais produtivas, racionalizadas, aumentando a produtividade, o desempenho laboral, etc. e, conseqüentemente, a redução do custo da mão de obra. Tais argumentos ganham centralidade no debate quando pensado a duração, a intensificação das horas laborais e as formas de flexibilização do tempo de trabalho, que, segundo Dal Rosso (2021, pp. 114-115), corresponde:

...num sentido que pretende captar a quantidade de horas de que as pessoas fazem uso para produzir sua manutenção, o grau de intensidade do trabalho e os momentos em que são realizadas as atividades laborais. A vida humana poderia ser dividida, então, nas dimensões de tempo aplicadas ao trabalho e aos tempos de não trabalho.

Nesse sentido, é possível reconhecer o tempo de trabalho como aquele em que o trabalhador fica subordinado ao seu empregador, e o tempo de não trabalho, ao que se dispõe de mais liberdade de escolhas sobre o que fazer e em que momento. Para tanto, nosso foco se dá no tempo de trabalho subordinado, sendo esse aspecto presente no trabalho desempenhado por assistentes sociais hoje, mais do que nunca, via TICs que também são utilizadas para o controle do tempo, definição de metas e, principalmente, para intensificação do trabalho.

Sobre a intensificação do trabalho, as participantes da enquete apontaram para questões como: o aumento do volume de atividades; complexificação das demandas apresentadas; aumento das requisições decorrentes das alterações no gerenciamento da prestação de serviços; ampliação da competição entre os trabalhadores; suspensão do trabalho realizado nos territórios; realização das ações e atividades sob a sua responsabilidade técnica, passando a utilizar TICs; solicitação de atividades indevidas

colocando em xeque a relativa autonomia da profissional. Sobre essas demandas, é interessante a ponderação de Torres et al. (2023, p. 06): “Assim como os demais trabalhadores, os assistentes sociais estão submetidos aos regramentos do trabalho no capitalismo que naturalizam a exploração do trabalho”.

Se no decorrer da história tivemos uma redução gradual das horas de trabalho como forma de minimizar o desgaste físico e mental dos trabalhadores, estas hoje são colocadas em xeque quando associadas às TICs para intensificação ou densificação das horas de trabalho, que, segundo Dal Rosso (2021, p. 116), é “...um processo...em que o trabalhador e a trabalhadora são estimulados a dar o melhor de si, a desenvolver hábitos e práticas de trabalho cada vez mais “produtivos””. Dessa forma, se pensarmos que no Toyotismo o trabalhador tinha como tarefa controlar e operar diversas máquinas ao mesmo tempo, na atualidade, em se tratando de assistentes sociais, lhes cabe administrar simultaneamente demandas já tradicionalmente reconhecidas como: atendimento e orientação social individual e em grupo, visitas domiciliares e institucionais, entrevista social, encaminhamentos diversos para a rede de serviços, elaboração de documentos, planejamento, gestão e monitoramento de serviços etc., hoje, essas demandas se somam, obrigatoriamente, a uma gama de aplicativos, mídias e redes sociais via plataformas digitais e ao preenchimento de sistemas de informação. Tais medidas trazem como resultado uma importante questão: Como conseguir dividir o “tempo de trabalho do tempo do não trabalho” se a profissional está praticamente conectada 24 horas por dia? Ademais, esse cenário já vem acompanhado de contratos e condições precárias de trabalho que indubitavelmente anulam qualquer perspectiva positiva nesse processo.

A respeito de condições de trabalho, é interessante pontuar que na enquete aplicada, 29 assistentes sociais indicaram a necessidade de compartilhamento de sala de atendimento, com necessidade de agendamento e cumprimento de escala para sua utilização.

Considerando a atual divisão do trabalho e sua influência no cotidiano de trabalho de assistentes sociais, o adoecimento em decorrência da intensificação do trabalho é uma realidade posta. Para Castro (2021, p. 192) “esses impactos se apresentam como desgastes, materializados pela ação das cargas físicas, fisiológicas, psíquicas, biológicas, químicas e mecânicas, todas elas funcionando de maneira imbricada entre si e com o corpo e a mente do trabalhador”. Nesse sentido, tais repercussões não se restringem ao ambiente de trabalho, trazendo perdas que atingem as várias dimensões da vida do trabalhador (privada ou pública). Nesse quesito, a enquete aplicada também nos possibilitou visualizar que várias profissionais tiveram ampliação da jornada de trabalho e interferência na vida privada e diminuição da privacidade. Para além disso, passaram a arcar com os custos relativos ao trabalho (energia elétrica, pacote de internet) e a ter dificuldades para realizar atividades com a garantia do sigilo da informação.

Nessa contenda, refletir como as TICs são absorvidas por assistentes sociais em seus espaços de trabalho é fundamental, para que se possa atualizar o debate em torno dos desafios que se apresentam para a organização do trabalho.

As novas tecnologias de informação passaram a organizar o trabalho e também se constituíram em importantes ferramentas de difusão de um sentido de trabalho que vem desarticulando os trabalhadores e os deixando à mercê da intensificação da exploração autodirigida (Castro, 2021, p. 198).

Ao ressaltar como as TICs passam a pautar a organização do trabalho, o autor nos dá pistas das perdas decorrentes dessa incorporação. No que condiz ao trabalho desenvolvido por assistentes sociais, isso se reflete em ações irrefletidas e burocratizadas, com nítido objetivo de cumprimento de metas, prazos e otimização do tempo e da produtividade, de tal forma, que resta somente a profissional se adaptar às novas rotinas laborais, tornando-se disponível para atendimento dos interesses do empregador, que, geralmente, são distintos dos usuários. Desta forma, caso as TICs não sejam agregadas aos valores defendidos pela profissão, delinea-se a degradação dos serviços prestados, além do adoecimento da força de trabalho.

### **Considerações finais**

A partir das reflexões apresentadas neste artigo, evidenciou-se as alterações nas condições objetivas de trabalho das assistentes sociais, seja no atendimento direto aos usuários, seja na articulação da rede de atendimento e da rede intersetorial, alterando os procedimentos da ação direta, interferindo na construção da documentação técnica, o que expõe dilemas éticos relacionados ao sigilo das informações, entre outras.

A partir da adoção do trabalho remoto e a necessidade das assistentes sociais intensificarem o uso de ferramentas digitais para a execução do seu exercício profissional, a preservação sigilosa das informações sobre a condição de vida dos usuários e a documentação técnica foi colocada em questão. O manuseio de dados anotados em prontuários eletrônicos e o compartilhamento de documentação técnica entre os trabalhadores das políticas sociais devem ser regulamentados de modo a inviabilizar a quebra do sigilo das informações construídas e registradas pelas profissionais.

Desse modo, as assistentes sociais passam a: repensar estratégias para a construção de respostas interventivas, destacando a criação de possibilidades de atendimento social, com a utilização de chamadas de vídeo pelo *Whatsapp* e outras mídias; equacionar o atendimento social para absorver o aumento quantitativo de usuários que buscam os serviços; possibilitar o acesso às informações sobre os benefícios e serviços e a sua interface com as determinações estabelecidas nas normativas que consolidam o ordenamento das políticas sociais.

Outro aspecto relevante é o reconhecimento da tensa relação entre a capacidade de atendimento regulada nas políticas sociais e as condições objetivas das assistentes sociais para propor ações, atividades e estratégias que apontem para a resolução das demandas apresentadas pelos cidadãos usuários. Na mesma medida, a utilização das TICs incide no tempo gasto para a realização do trabalho, tornando explícito as dificuldades de acesso à tecnologia, tanto por parte da própria assistente social como dos usuários.

Concluindo, é essencial que assistentes sociais reconheçam a necessidade de construir estratégias comunicacionais que contribuam para qualificar as decisões relacionadas à prestação de serviços vinculados às políticas sociais, de modo a favorecer a disseminação e a democratização de informações sobre os direitos humanos e sociais, a respeito das possibilidades de participação e articulação dos usuários.

Por fim, reafirmar os princípios éticos tem nos desafiado e alertado para reavivar a defesa do projeto ético e político do Serviço Social brasileiro.

## Referências

- Antunes, R. (2018). *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo.
- Baptista, M. V. (2016). Algumas aproximações sobre a emergência do cotidiano como objeto de reflexão. In: Baptista, M. V.; Battini, O (org.). *A prática profissional do assistente social: para reconhecer e reconstruir o cotidiano*. São Paulo: Veras Editora.
- Castro, M F de. (2021). Uberização do trabalho, espaço e saúde do trabalhador. In: Alves, G (Org.). *Trabalho e Valor: o novo (e precário) mundo do trabalho no século XXI*. Marília – SP: Projeto Editorial Praxis.
- Conselho Federal de Serviço Social – CFESS. (1993). *Código de ética do/a assistente Social e Lei 862/93, que regulamenta a profissão de assistente social*. 9. ed. Brasília: CFESS. <[http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP\\_CFESS-SITE.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf)>.
- Conselho Federal de Serviço Social - CFESS. (2020). *Teletrabalho e teleperícia: orientações para assistentes sociais*. Brasília, DF: CFESS. <http://www.cfess.org.br/arquivos/teletrabalhotelepericia2020-nota.pdf>.
- Conselho Federal de Serviço Social - CFESS. (2024). *CFESS nas redes: perfil ultrapassa a marca de 100 mil pessoas*. <https://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/2093>.
- Dal Prá, K. R., Martini, D., e Cruz, S. P. da. (2021). A pandemia de covid-19 e o pandemônio do (tele) trabalho: reflexões a partir da experiência das/os assistentes sociais na área da saúde. *Emancipação, Ponta Grossa*, 21, 1-17, e2118056. <http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao>.

- Dal Rosso, S. (2021). Incontroláveis tempos de trabalho. In: Alves, Giovanni (Org.). *Trabalho e Valor: o novo (e precário) mundo do trabalho no século XXI*. Marília – SP: Projeto Editorial Praxis.
- Dal Rosso, S. (2011). Ondas de intensificação do labor e crises. *Perspectivas*, 39, 133-154. <https://periodicos.fclar.unesp.br/perspectivas/article/view/4755/4057>.
- Dutra, A. S. (2020). Onde estamos e para onde vamos? Notas sobre o exercício profissional de assistentes sociais em desastres. *Textos & Contextos*, 19(1), 1–14. <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/33974/26266>.
- Ferrari, A. C., Machado, D., y Ochs, M. (2020). *Guia da Educação Midiática*. São Paulo: Instituto Palavra Aberta. <https://educamidia.org.br/api/wp-content/uploads/2021/03/Guia-da-Educac%CC%A7a%CC%83o-Midia%CC%81tica-Single.pdf>.
- Grohmann, R. (2021). Trabalho em plataformas é laboratório da luta de classes. In: Grohmann, R (org.). *Os laboratórios do trabalho digital* (pp. 13-23). São Paulo: Boitempo.
- Horst, C., Cunha, D., Costa, E., Aline, E. e Rocha, M. (2022). Requisições indevidas no trabalho de assistentes sociais: reflexões a partir da Comissão de Orientação e Fiscalização do CRESS-MG. *Revista Conexões Geraes*, 118 – 129. [https://cress-mg.org.br/wp-content/uploads/2022/12/RCG\\_-\\_DEZ22\\_-VERSAO-2.pdf](https://cress-mg.org.br/wp-content/uploads/2022/12/RCG_-_DEZ22_-VERSAO-2.pdf).
- Iamamoto, M. V. (2012). Projeto Profissional, espaços ocupacionais e trabalho do assistente social na atualidade. In: *Atribuições privativas do/a assistente social em questão*. Brasília: CFESS. <http://www.cfess.org.br/arquivos/atribuicoes2012-completo.pdf>.
- Luz, J., Silva, B. S, e Dantas, H. (2021). *Participação política: casos que nos inspiram e ações que nos movimentam*. Rio de Janeiro: Konrad Adenauer Stiftung.
- Marx, K. (2017). *O capital: crítica da economia política* – Livro I: o processo de produção do capital. 2.ed. São Paulo: Boitempo.
- Marx, K. (2004). *A origem do capital: a acumulação primitiva*. 2. ed. São Paulo: Centauro.
- Marx, K. (1982). Maquinaria e trabalho vivo: os efeitos da mecanização sobre o trabalhador. Extraído de "Zur Kritik der Politischen Okonomie (Manuskript 1861-1863)" (pp. 2053-2059), MEGA. [https://www.ifch.unicamp.br/criticamarxista/arquivos\\_biblioteca/artigo288Artigo1.5.pdf](https://www.ifch.unicamp.br/criticamarxista/arquivos_biblioteca/artigo288Artigo1.5.pdf).
- Mota, A. E. (2013). Serviço Social brasileiro: profissão e área do conhecimento. *Revista Katálysis*, 16, 17-27. <https://www.scielo.br/j/rk/a/9kN3x6tySLZWBNGKsHk4rbS/?format=pdf&lang=pt>.
- Netto, J. P. (2012). Capitalismo e barbárie contemporânea. *Argumentum*, 4(1), 202 – 222. <https://periodicos.ufes.br/argumentum/article/view/2028/2717>.

- Nogueira, V. M. R. e Tumelero, S. M. (2015). A relativa autonomia do assistente social na implementação das políticas sociais: elementos explicativos. *O Social em Questão*, XVIII (34). <https://www.redalyc.org/pdf/5522/552256666010.pdf>.
- Oit - Organização Internacional do Trabalho (2020). *As normas da OIT e a COVID-19: VERSÃO 1.2 de 23 de março de 2020*. Brasília: OIT. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasilia/documents/publication/wcms\\_745248.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasilia/documents/publication/wcms_745248.pdf).
- Onu – Organização das Nações Unidas (2022). *Notícias da ONU: Perspectiva Global Histórias Humanas. Teletrabalho durante a COVID: Riscos, benefícios e passos para um 'novo normal'*. <https://news.un.org/en/story/2022/02/1111062>.
- Raichelis, R. (2010). Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no SUAS. *Serviço Social e Sociedade*, 104, 750-772. <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/cSK3XgKgNLzD8NJPYJbvH5R/?format=pdf&lang=pt>.
- Raichelis, R. e Arregui, C. C. (2021). O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. *Serviço Social e Sociedade*, 140, 134-152. <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/MVGcWc6sHCP9wFM5GHRpwQR/?lang=pt&format=pdf>.
- Santos, F. F. de S. (2019). Trabalho, adoecimento e cotidiano em tempos de modelo flexível: o caso dos metalúrgicos de Campinas e região. In: Antunes, R. (org.). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil IV: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida: o mosaico da exploração*. São Paulo: Boitempo.
- Silva, M. N. (2020). Multilateralização do trabalho profissional e manualização do exercício profissional: apontamentos sobre o Serviço Social em tempos de mundialização do capital. In: Amaro, S; Craveiro, A. V. (org.). *Vade Mécum: trabalho e instrumentalidade do Serviço Social* (pp. 183-195). Porto Alegre: Nova Práxis.
- Sgorlon, C.T. S, Torres, M. M. e Figueiredo, K. A. (2022). As TICs como estratégias no trabalho de assistentes sociais na PAS. *Sociedade em Debate*, 28(3), 165 - 187. <https://revistas.ucpel.tche.br/rsd/article/view/3120>.
- Souza, Q. A. e Quandt, C. (2008). Metodologia de análise de redes sociais. In: Duarte, F.; Souza, A; Quandt, C. (Org.). *O tempo das redes* (pp. 31-63). São Paulo: Perspectiva.
- Tavares, M. A. (2021). *Informalidade e precarização do trabalho: a nova trama da produção capitalista*. São Paulo: Cortez.
- Torres, M. M., Sgorlon, C. T. S. e Couto, E. L. (2023). O trabalho de assistentes sociais na pandemia e as TICs. In: *Anais 9º Encontro Internacional de Política Social - 16º Encontro Nacional de Política Social. Tema: A Política Social na Crise Sanitária revelando Outras Crises*. Vitória (ES, Brasil). <https://periodicos.ufes.br/einps/article/view/41181>.

Veloso, R. (2011). Serviço social, trabalho e tecnologia da informação. *Revista Em Pauta: teoria social e realidade contemporânea*, 27, 71-90. <https://www.e-publicacoes.uerj.br/revistaempauta/article/view/2499/1933>.

### **Sobre las autoras**

MABEL MASCARENHAS TORRES es Doutora em Serviço Social – docente do Departamento de Serviço Social e do Programa de Pós-graduação em Serviço Social e Política Social da Universidade Estadual de Londrina – UEL, Brasil. Correo Electrónico: mmtorres@uel.br.  <https://orcid.org/0000-0002-2644-8255>

CLAUDIANA TAVARES DA SILVA SGORLON es Doutora em Serviço Social e Política Social – docente do Instituto Latino-Americano de Economia e Política da Universidade Federal de Integração Latino-Americana – UNILA. Correo Electrónico: clausgorlon@gmail.com.  <https://orcid.org/0000-0003-3002-6992>

## CUHSO

Fundada en 1984, la revista CUHSO es una de las publicaciones periódicas más antiguas en ciencias sociales y humanidades del sur de Chile. Con una periodicidad semestral, recibe todo el año trabajos inéditos de las distintas disciplinas de las ciencias sociales y las humanidades especializadas en el estudio y comprensión de la diversidad sociocultural, especialmente de las sociedades latinoamericanas y sus tensiones producto de la herencia colonial, la modernidad y la globalización. En este sentido, la revista valora tanto el rigor como la pluralidad teórica, epistemológica y metodológica de los trabajos.

### EDITOR

Matthias Gloël

### COORDINADOR EDITORIAL

Víctor Navarrete Acuña

### CORRECTOR DE ESTILO Y DISEÑADOR

Ediciones Silsag

### TRADUCTOR, CORRECTOR LENGUA INGLESA

Mabel Zapata

### SITIO WEB

[cuhso.uct.cl](http://cuhso.uct.cl)

### E-MAIL

[cuhso@uct.cl](mailto:cuhso@uct.cl)

### LICENCIA DE ESTE ARTÍCULO

Creative Commons Atribución Compartir Igual 4.0 Internacional