



**INSTITUTO LATINO-AMERICANO DE
ECONOMIA, SOCIEDADE E POLÍTICA
(ILAESP)**

SERVIÇO SOCIAL

**O TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS E O IMPACTO DAS TECNOLOGIAS
DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO COTIDIANO**

LARICE ACOSTA CASSEL

Foz do Iguaçu
2025



**INSTITUTO LATINO-AMERICANO DE
ECONOMIA, SOCIEDADE E POLÍTICA
(ILAESP)**

SERVIÇO SOCIAL

O TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS E O IMPACTO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO COTIDIANO

LARICE ACOSTA CASSEL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Latino-Americano de Arte, Cultura e História da Universidade Federal da Integração Latino-Americana, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Serviço Social – Diversidade Cultural Latino-Americana.

Orientador: Claudiana Tavares da Silva Sgorlon

Foz do Iguaçu
2025

LARICE ACOSTA CASSEL

**O TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS E O IMPACTO DAS TECNOLOGIAS DE
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO COTIDIANO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Latino-Americano de Arte, Cultura e História da Universidade Federal da Integração Latino-Americana, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Serviço Social – Diversidade Cultural Latino-Americana.

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof.Dra. Claudiana Tavares da Silva Sgorlon
UNILA

Prof. Dra. Cristiane Sander
UNILA

Prof. Dra. Talita de Melo Lira
UNILA

Foz do Iguaçu, 25 de julho de 2025.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, à minha família, meu alicerce, pelo incentivo, apoio e compreensão incondicionais ao longo de toda esta jornada.

À minha filha Kauana, que acreditou em mim mesmo quando eu já não encontrava forças para acreditar em mim mesma; à minha mãe, Maria Verônica, e ao meu esposo, Cleberton Cassel, que jamais permitiram que eu desistisse, mesmo diante das inúmeras dificuldades enfrentadas durante a trajetória acadêmica. Aos meus filhos, Vitor Cassel, Yasmin Acosta Cassel, e minha neta Laura Acosta por serem meu porto seguro e por me permitirem ser exemplo de que nunca é tarde para sonhar e conquistar objetivos.

Ao meu pai, Aníbal Acosta Amarilla (in memoriam), que, tenho certeza, estaria orgulhoso desta conquista. Ao meu irmão, Nelson Francisco Acosta (in memoriam), que expressava com tanto orgulho o fato de que sua irmã estava na universidade.

Aos colegas de turma, pelo companheirismo e apoio mútuo. Aos professores, por me acolherem com paciência, respeito e dedicação ao longo do curso. Sem cada um de vocês, esta conquista não teria sido possível.

*Os nossos pais amam-nos porque somos
seus filhos, é um fato inalterável. Nos momentos
de sucesso, isso pode parecer irrelevante,
mas nas ocasiões de fracasso,
oferecem um consolo e uma segurança
que não se encontram em qualquer outro lugar.*

Bertrand Russell

CASSEL, Larice Acosta. O TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS E O IMPACTO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO COTIDIANO. 2025. 55p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) - Universidade Federal da Integração Latino-Americana, Foz do Iguaçu, 2025.

RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso objetiva compreender como as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) impactam no trabalho de assistentes sociais, analisando suas implicações éticas, técnicas e políticas, identificando estratégias de resistência diante da intensificação da precarização das condições de trabalho. Como objeto de pesquisa tem-se: O trabalho de assistentes sociais mediado pelas TICs. Diante do objetivo geral, estabeleceu-se como objetivos específicos: Realizar um breve resgate histórico sobre os avanços das TICs e seu impacto na sociedade; identificar a incidência das TICs no trabalho de assistentes sociais e suas implicações éticas e técnicas; Problematicar a intensificação da precarização do trabalho de assistentes sociais pelo uso das TICs e as estratégias de resistência. A pesquisa utilizou de abordagem qualitativa, com revisão bibliográfica, análise documental e levantamento de dados de estudos e relatórios nacionais sobre o uso das TICs no Serviço Social. O estudo analisou dados que revelam a intensificação do uso das TICs no trabalho dos assistentes sociais, o crescimento do teletrabalho, as consequências da digitalização para as relações laborais e os impactos na saúde mental de assistentes sociais. Os resultados apontam que, embora as TICs contribuam para a agilidade e o alcance das políticas públicas, elas também acentuam desigualdades, intensificam o ritmo de trabalho e promovem a sobrecarga, principalmente em contextos marcados por falta de investimentos em infraestrutura e formação continuada. O trabalho revelou ainda que as estratégias de resistência desenvolvidas pela categoria, como as iniciativas do conjunto CFESS-CRESS buscam assegurar a ética e o compromisso com os direitos sociais diante das contradições do uso das tecnologias no capitalismo.

Palavras-chave: Serviço Social; Tecnologias de Informação e Comunicação; Precarização do Trabalho; Ética Profissional.

RESUMEN

Este Trabajo Final de Curso tiene como objetivo comprender cómo las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) impactan en el trabajo de los trabajadores sociales, analizando sus implicaciones éticas, técnicas y políticas, identificando estrategias de resistencia ante la intensificación de las condiciones precarias de trabajo. El objeto de investigación es: El trabajo de los trabajadores sociales mediado por las TIC. En vista del objetivo general, se establecieron los siguientes objetivos específicos: Realizar una breve revisión histórica de los avances de las TIC y su impacto en la sociedad; Identificar la incidencia de las TIC en el trabajo de los trabajadores sociales y sus implicaciones éticas y técnicas; Problematicar la intensificación de la precariedad laboral de los trabajadores sociales a través del uso de las TIC y estrategias de resistencia. La investigación utilizó un enfoque cualitativo, con revisión bibliográfica, análisis documental y recolección de datos de estudios e informes nacionales sobre el uso de las TIC en los Servicios Sociales. El estudio analizó datos que revelan el aumento del uso de las TIC en el trabajo de los trabajadores sociales, el crecimiento del teletrabajo, las consecuencias de la digitalización para las relaciones laborales y los impactos en la salud mental de los trabajadores sociales. Los resultados indican que, si bien las TIC contribuyen a la agilidad y el alcance de las políticas públicas, también exacerban las desigualdades, intensifican el ritmo de trabajo y promueven la sobrecarga, especialmente en contextos marcados por la falta de inversión en infraestructura y educación continua. El trabajo también reveló que las estrategias de resistencia desarrolladas por la categoría, como las iniciativas del grupo CFESS-CRESS, buscan asegurar la ética y el compromiso con los derechos sociales frente a las contradicciones del uso de las tecnologías en el capitalismo.

Palabras clave: Servicio Social; Tecnologías de Información; Precarización del Trabajo; Ética Profesional.

CASSEL, Larice Acosta. THE WORK OF SOCIAL WORKERS AND THE IMPACT OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES ON DAILY LIFE. 2025. 55p. Undergraduate Course Completion Work (Bachelor's Degree in Social Work) - Federal University of Latin American Integration, Foz do Iguaçu, 2025.

ABSTRACT

This final project aims to understand how Information and Communication Technologies (ICTs) impact the work of social workers, analyzing their ethical, technical, and political implications, and identifying resistance strategies in the face of the intensification of precarious working conditions. The research objective is: The work of social workers mediated by ICTs. Given the general objective, the following specific objectives were established: To provide a brief historical overview of the advances in ICTs and their impact on society; To identify the incidence of ICTs in the work of social workers and their ethical and technical implications; To problematize the intensification of the precariousness of social workers' work due to the use of ICTs and the strategies of resistance. The research used a qualitative approach, with a literature review, document analysis, and data collection from national studies and reports on the use of ICTs in Social Work. The study analyzed data revealing the increased use of ICTs in social workers' work, the growth of teleworking, the consequences of digitalization for labor relations, and the impacts on social workers' mental health. The results indicate that, although ICTs contribute to the agility and reach of public policies, they also exacerbate inequalities, intensify the pace of work, and promote overload, especially in contexts marked by a lack of investment in infrastructure and continuing education. The study also revealed that the resistance strategies developed by the category, such as the CFESS-CRESS initiatives, seek to ensure ethics and a commitment to social rights in the face of the contradictions of technology use under capitalism.

Key words: Social Work; Information Technologies; Precarious Work; Professional Ethics.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Evolução Tecnológica	16
Figura 2 – Indicadores propostos para concepções de Tecnologia	18
Figura 3 – Revoluções Industriais	23

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Linha do Tempo

19

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CBAS	Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CRESS	Conselho Regional de Serviço Social
DATAPREV	Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social
DATASUS	Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
MG	Minas Gerais
NOB-RH/SUAS	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS
ONU	Organização das Nações Unidas
SIGPBF	Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação
UNILA	Universidade Federal da Integração Latino-Americana

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 AVANÇOS DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA SOCIEDADE	16
2.1 Breve Resgate Histórico das Transformações da Tecnologia de Informação e Comunicação	16
2.2 As Tecnologias de Informação e Comunicação e sua Repercussão na Sociedade e no trabalho	25
3 AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS	30
3.1 Serviço Social, espaços ocupacionais e inserção das TICs	30
3.2 Implicações Éticas e Técnicas do uso das TICs no Trabalho de Assistentes Sociais	34
4 O TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS E AS TICs: INTENSIFICAÇÃO DA PRECARIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO E ESTRATÉGIAS DE RESISTÊNCIA.	38
4.1 Expressões da precarização das condições de trabalho de assistentes sociais mediado pelas TICs	38
4.2 Estratégias de resistência frente ao contexto de flexibilização do trabalho	45
5 Considerações finais	48
REFERÊNCIAS	50

1 INTRODUÇÃO

As últimas décadas foram marcadas por transformações significativas no mundo do trabalho, impulsionadas pelas inovações tecnológicas que redefiniram os modos de produção, circulação de informações e relações humanas. A intensificação do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) é um dos principais elementos desse novo cenário, influenciando diretamente as práticas profissionais em diversos campos, inclusive no Serviço Social. Inserido na divisão sociotécnica do trabalho, o Serviço Social tem vivenciado profundas mudanças em sua atuação cotidiana, demandando do/a assistente social uma reflexão crítica acerca do uso das tecnologias e seus impactos no exercício profissional.

O presente trabalho tem como objetivo geral compreender como as TICs impactam o cotidiano de trabalho de assistentes sociais, analisando suas implicações éticas, técnicas e políticas. Parte-se da problematização sobre como tais ferramentas, frequentemente promovidas como soluções para a otimização dos serviços socioassistenciais, podem também atuar como instrumentos de intensificação do controle, da produtividade e da precarização das condições laborais desses profissionais.

Nesse sentido, a questão-problema que orienta a pesquisa é: Como as TICs impactam o trabalho de assistentes sociais? O objeto de investigação centra-se no trabalho profissional de assistentes sociais mediado pelas TICs, considerando os desafios, contradições e possibilidades que emergem dessa relação. Para o desenvolvimento da análise, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: Realizar um breve resgate histórico sobre os avanços das TICs e seu impacto na sociedade; identificar a incidência das TICs no trabalho de assistentes sociais e suas implicações éticas e técnicas; Problematizar a intensificação da precarização do trabalho de assistentes sociais pelo uso das TICs e as estratégias de resistência.

De acordo com Oliveira (2011, p. 7) "Metodologia literalmente refere-se ao estudo sistemático e lógico dos métodos empregados nas ciências, seus fundamentos, sua validade e sua relação com as teorias científicas", em outras palavras, metodologia, é a reflexão sobre "como" e "por que" a pesquisa é realizada de determinada maneira.

No campo das Ciências Sociais, a metodologia orienta a escolha e aplicação dos métodos que possibilitam compreender criticamente o objeto de estudo,

definindo a natureza da investigação, suas fontes e instrumentos. Segundo Severino (2016, p. 122), a pesquisa bibliográfica “realiza-se a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos ou eletrônicos, utilizando-se de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

Este trabalho utiliza a metodologia bibliográfica, que se caracteriza pela pesquisa, análise e reflexão sobre materiais já publicados, como livros, artigos acadêmicos, documentos oficiais e demais fontes pertinentes ao tema investigado. A opção por esse método justifica-se pela necessidade de compreender, de forma aprofundada, as transformações provocadas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e suas repercussões no trabalho do assistente social, bem como os impactos éticos, técnicos e políticos decorrentes dessa inserção.

A pesquisa bibliográfica permitiu o acesso a uma diversidade de autores e perspectivas teóricas que fundamentam a discussão crítica sobre o contexto histórico e contemporâneo do trabalho, as dinâmicas do capitalismo digital e as especificidades do Serviço Social enquanto profissão. Além disso, possibilitou a análise de documentos e publicações do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e de outras instituições

Dessa forma, a metodologia adotada contribui para a construção de um arcabouço teórico robusto, capaz de embasar a reflexão ética e política acerca dos desafios e possibilidades da incorporação das TICs no cotidiano do trabalho social. Nesse sentido, autores como Netto, Yamamoto, Antunes e Sgorlon possibilitam a reunião de informações essenciais ao desenvolvimento desta pesquisa. A pesquisa bibliográfica se apresenta, portanto, como um instrumento fundamental para a compreensão das contradições e potencialidades que permeiam o exercício profissional diante das mudanças tecnológicas e organizacionais. O interesse pela temática emergiu a partir da vivência da autora no estágio supervisionado realizado na Secretaria de Assistência Social de Foz do Iguaçu – PR., onde foi possível observar a presença marcante das TICs no cotidiano institucional, seja no uso de plataformas de registro de atendimentos, sistemas de informação, comunicação com usuários ou processos administrativos. Tal experiência revelou não apenas as possibilidades de modernização do trabalho, mas, sobretudo, os desafios e contradições que se apresentam na realidade do/a assistente social, especialmente em contextos

marcados pela ausência de investimentos em formação, infraestrutura e suporte técnico.

No contexto da pandemia de Covid-19, as transformações tecnológicas foram aceleradas, colocando em evidência o papel das TICs nas políticas públicas e o aprofundamento das desigualdades sociais. Como destacam Lopes e Bento (2024), a digitalização do trabalho durante a pandemia escancarou as assimetrias de acesso aos recursos digitais, evidenciando as limitações impostas pela exclusão digital e pela sobrecarga dos trabalhadores do setor público. Essa realidade também afetou o Serviço Social, que teve de adaptar seus métodos de intervenção a novos formatos, nem sempre compatíveis com a natureza relacional da profissão.

A incorporação das TICs no campo do Serviço Social não ocorre de maneira neutra. Como apontam Fernandes et al. (2024), o uso dessas tecnologias está imerso nas contradições do modo de produção capitalista, operando tanto como potencial ferramenta de ampliação de direitos quanto como instrumento de racionalização do trabalho e intensificação da exploração. Essa ambiguidade exige do/a assistente social uma postura ética e crítica, capaz de analisar os limites e possibilidades dessas ferramentas no enfrentamento das expressões da questão social.

Assim, este trabalho está estruturado da seguinte forma: no primeiro capítulo é apresentada a Introdução; no segundo capítulo é feito um resgate histórico das transformações tecnológicas e sua relação com a organização do trabalho; no terceiro capítulo é analisada a inserção das TICs no cotidiano de trabalho de assistentes sociais, com ênfase nas implicações éticas e técnicas; já no quarto capítulo são discutidas as expressões da precarização do trabalho e as estratégias de resistência da categoria profissional diante da flexibilização das condições laborais. Por fim, as considerações finais apontam para a necessidade de qualificação crítica de assistentes sociais diante das novas exigências tecnológicas, reafirmando os princípios do projeto ético-político da profissão.

2 AVANÇOS DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA SOCIEDADE

2.1 BREVE RESGATE HISTÓRICO DAS TRANSFORMAÇÕES DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Desde os primórdios da história o homem esteve fortemente ligado ao desenvolvimento de técnicas e da evolução delas como forma de sobrevivência, transformando não apenas o ambiente físico, mas também toda uma estrutura social, econômica e cultural. Desde a utilização das ferramentas de pedra dos nossos ancestrais, o domínio do fogo, até chegar às diversas transformações digitais na era moderna, esses avanços têm sido um motor central no progresso humano (Veraszto, 2004).

Essa relação entre o desenvolvimento dessas técnicas e a organização dos instrumentos é de suma importância para conseguir entender como foi que a sociedade contemporânea chegou ao mundo moderno.

Figura 1 –Evolução tecnológica



Fonte: Portal Educação (2018).

A Figura 1 demonstra que a evolução sempre existiu na humanidade, evolução que permitiu por meio de técnicas e a tecnologia, que o homem possa interagir com o meio ambiente e com a sociedade, e que reflete uma capacidade do

mesmo para inovar e superar os desafios. Essa dinâmica impulsiona constantemente a história, de forma que vai moldando tanto o desenvolvimento individual como coletivo.

Para Veraszto et al. (2013):

Tanto a palavra técnica como a palavra tecnologia têm origem comum no termo grego techné (ou tékhné), que, a princípio, estava muito mais relacionado com a alteração do mundo de forma prática do que com sua compreensão. Inicialmente, era um processo onde a contemplação científica praticamente não exercia influências. Na técnica, a questão principal era tida, pelos gregos, no como transformar, como modificar. Uma preocupação oriunda do significado original do termo techné como sendo uma das variáveis do verbo teuchô ou ticein, que significa fabricar, produzir, construir, dar à luz. Verbo cujo sentido primordial vem de Homero e que deu origem ao teuchos, substantivo que significa ferramenta, instrumento (Veraszto, 2009). Assim, a palavra tecnologia provém da junção da tékhné com o logus. O tecno, que é saber fazer, somado à razão da logia, deu origem à tecnologia, que passou a significar a razão do saber fazer, ou, em outras palavras, o estudo da técnica, o estudo da própria atividade do modificar, do transformar, do agir (Simon et al., 2004a) (Veraszto et al., 2013, p. 763).

Por outra parte, para Kneller (1978) a relação de técnica e tecnologia techné (ou tékhné), refere-se a prática de modificar o mundo, porém, no início a “techné” estava voltada para as ações do cotidiano, práticas e utilidades, com poucas ou às vezes nenhuma influência da ciência conforme o autor. Assim, tem-se outra de tantas definições para tecnologia como a que traz Rodrigues (2001), que define a palavra tecnologia como a razão do saber fazer.

Figura 2: Indicadores propostos para concepções de tecnologia

Concepções de tecnologia	Indicadores
1	CON 01: Tecnologia é aplicação de leis, teorias e modelos da Ciência.
2	CON 02: A tecnologia não precisa de teorias; precisa apenas ser prática e eficiente.
3	CON 03: A tecnologia explica o mundo à nossa volta.
4	CON 04: Hoje, há tecnologias que podem ser adquiridas por um preço acessível para muitos, tais como: celulares, aparelhos de som, microcomputadores etc.
4	CON 05: Tecnologias são ferramentas (ou artefatos) construídas para auxiliar o homem na resolução de diferentes tipos de tarefas.
5	CON 06: A tecnologia não sofre influências da sociedade.
5	CON 07: O uso que fazemos da tecnologia é que determina se ela é boa ou má.
6	CON 08: O inventor perde o controle sobre a invenção uma vez que esta é disponibilizada para o público.
7	CON 09: Uma nova descoberta tecnológica pode ser útil em qualquer lugar do planeta.
8	CON 10: A tecnologia pode acabar com o planeta.
8	CON 11: A tecnologia aumenta as desigualdades socioeconômicas.
8	CON 12: A tecnologia ameaça a privacidade das pessoas.
9	CON 13: Os benefícios proporcionados pelo desenvolvimento tecnológico são maiores que seus efeitos negativos.
9	CON 14: A engenharia genética pode contribuir para a cura de doenças.
10	CON 15: Diferentes grupos de interesses determinam a produção tecnológica a partir de relações sociais, políticas, econômicas, ambientais, culturais etc.

Fonte: Verazsto et al. (2013, p, 367).

Ou seja, a tecnologia é o conglomerado de atividades do homem associadas a um complexo conjunto de máquinas e instrumentos que tem como objetivo planificar e desenvolver diversos artefatos, sistemas e/ou serviços, por meio de métodos e processos que derivam da ciência moderna, e que estão impregnados por valores e códigos morais, políticos e econômicos como também éticos (Verazsto et al., 2008).

Assim, é possível observar que existem muitas definições para conceituar a tecnologia, porém podemos concluir de forma precisa que a tecnologia é uma ferramenta que se torna aquele meio que permite ao homem complementar o trabalho, obtendo uma qualidade e eficiência no mesmo.

Ao longo dos anos muitos avanços foram se apresentando na tecnologia, o que se faz imprescindível fazer uma linha do tempo na construção deste trabalho a fim de chegar ao objetivo estabelecido pela autora.

Quadro 1 – Linha do tempo

Evolução da tecnologia	
Pré-história	
10 milhões de anos atrás	Surgem as primeiras ferramentas: pedra, madeira e ossos
1 a 2 milhões de anos atrás	Os humanos descobrem o fogo
10.000 a.C	Os primeiros barcos são construídos
6.000 a 7.000 a.C	Primeiros tijolos feitos a mão são usados nas construções do Oriente Médio.
Tempos Antigos	
3.500 a 5.000 a.C	O vidro é usado por humanos pela primeira vez
3.500 a.C	Humanos inventam a roda
2.000 a.C 2.000 a.C	Foi inventado o Shaduf, aparelho de irrigação elaborado pelos egípcios que tinha como finalidade levantar coisas usando contrapesos
1.000 a.C	O ferro é muito utilizado para fabricar ferramentas e armas em todas as partes do mundo
600 a.C	Tales de Mileto inventa a eletricidade estática
Idade Média	
700 a 900 d.C	Os chineses inventaram a pólvora e os fogos de artifício
852 d.C	Foi inventado o primeiro paraquedas
Século XVII	
1600	Galileu Galilei inventa um termômetro
1609	Galileu Galilei constrói um telescópio e faz novas descobertas astronômicas
Século XVIII	
1712	Thomas Newcomen desenvolve o motor a vapor
1783	Os irmãos Joseph-Michel Montgolfier e Jacques-Étienne Montgolfier inventam o balão de ar quente
Século XIX	
1800	Alessandro Volta faz a primeira bateria (conhecida como Pilha Voltaica)
1803	Henry e Sealy Fourdrinier desenvolvem a máquina de fabricar papel

1876	Alexander Graham Bell patenteia o telefone
1880	Thomas Edison patenteia a moderna lâmpada elétrica incandescente
Século XIX	
1885	Karl Benz constrói um carro com motor a gasolina
1895	O americano Ogden Bolton Jr. inventa a bicicleta elétrica
Século XX	
1905	Albert Einstein explica o efeito fotoelétrico
1907	Alva Fisher inventa a máquina de lavar roupas elétrica
1921	Karel Capek e seu irmão inventaram a palavra "robô" em uma peça sobre humanos artificiais
1928	A geladeira elétrica é inventada
Anos 50	Percy Spencer acidentalmente descobre como cozinhar com micro-ondas, involuntariamente o inventando.
1954	O físico indiano Narinder Kapany é pioneiro em fibra ótica
1969	Os astronautas caminham na lua
1973	Martin Cooper desenvolve o primeiro celular portátil (celular)
1976	Steve Wozniak e Steve Jobs lançam o Apple I: um dos primeiros computadores domésticos pessoais do mundo
1981	Atingida pelo sucesso da Apple, a IBM lança seu próprio computador pessoal acessível (PC)
1997	As empresas de eletrônicos concordam em tornar o Wi-Fi um padrão mundial para a Internet sem fio
Século XXI	
2001	Bram Cohen desenvolve o compartilhamento de arquivos BitTorrent
2007	A Amazon.com lança seu leitor de livros eletrônicos (e-books) Kindle
2007	A Apple apresenta um celular touchscreen chamado iPhone

2010	A TV 3D começa a ficar mais amplamente disponível
------	---

Fonte: elaborado pela autora com base em Verazsco et al., 2008 (2025).

Muitos foram os grandes avanços das técnicas e da tecnologia ao longo dos anos como pode ser visto no quadro anterior, porém o seu salto se dá em consonância com as diferentes revoluções industriais que aconteceram na história, que marcaram de forma significativa a sociedade. Para Da Silva (2018), as quatro revoluções industriais que marcaram o desenvolvimento social e industrial foram, primeiro: a primeira Revolução Industrial que surgiu no século XVIII na Inglaterra e que logo se estendeu para outros países como França, Bélgica, Holanda, Rússia, Alemanha e Estados Unidos.

A Revolução Industrial (RI) da Inglaterra deu origem a inovações como a máquina de vapor e a locomotiva o que foi de grande motivação para o surgimento do capitalismo,¹ o qual passou de ser comercial a industrial (Da Silva, 2018).

A segunda RI surgiu em 1870, onde se obteve os maiores lucros, a especialização do trabalho e a ampliação da produção foram as características marcantes dela. Neste momento se produz a descoberta da eletricidade, a transformação do ferro em aço, assim como a modernização dos meios de transporte e meios de comunicação, entre outros. Segundo Da Silva (2018), é nesse momento que tem início o regime de produção Fordista² em 1914.

Assim, a terceira RI ou Revolução Técnico-científica informacional foi marcada pelos grandes avanços no campo da informática, robótica, das telecomunicações, química fina etc. e que se surge em consequência aos grandes avanços tecnológicos dos séculos XX e XXI resultando nas renovações no processo econômico, político e social.

E por último, a quarta Revolução Industrial ou Indústria 4.0, considerada pela autora como o novo modelo industrial que condensa todas as

¹ O capitalismo, como sistema social historicamente determinado, funda-se na produção de mercadorias, na propriedade privada dos meios de produção e na exploração do trabalho assalariado. [...] A sociedade capitalista se reproduz, portanto, como uma sociedade de classes, marcada por antagonismos entre capital e trabalho (Iamamoto, 2007, p. 25).

² A organização do trabalho baseada no fordismo e no taylorismo estabeleceu uma nova dinâmica de exploração da força de trabalho, o que teve repercussões diretas sobre o surgimento e a consolidação das políticas sociais e, conseqüentemente, sobre o Serviço Social como profissão interventiva no âmbito da questão social (Iamamoto, 2007, p. 123).

conquistas tecnológicas mencionadas anteriormente e que se acrescentam outras.

Segundo Araújo (2022):

Na quarta revolução industrial, a inteligência artificial e os algoritmos computacionais cercam e preenchem os indivíduos por todos os lados, impulsionados pelo crescimento exponencial da capacidade e da velocidade de processamento das tecnologias da informação e da comunicação (TIC), juntamente com a disponibilidade contínua e sem limites espaciais de uma grande quantidade de dados – leia-se: Big Data. Este processo envolve desde aplicativos usados para descobrir novos medicamentos, até algoritmos que atuam na indústria, avaliam crédito pessoal, prestam assistência jurídica em grandes escritórios de advocacia, tomam decisões no mercado financeiro, ou simplesmente preveem interesses culturais e de consumo (Araújo, 2022, p. 26).

A quarta e última revolução industrial ou Indústria 4.0, se destaca pela transformação muito diferente das anteriores, para Romio (2018), ela possui três principais aspectos: velocidade, alcance e impacto nos sistemas. Ela foi dominada pela digitação e pela internet e que traz implicações em todos os aspectos da sociedade e da economia (Romio, 2018 apud Schwab, 2016).

Na Indústria 4.0, a diferença entre as outras RI é que esta ocorre numa escala de tempo muito mais curta, onde vão surgindo a inteligência artificial, computação em nuvem, robótica o que implica uma constante necessidade de adaptação e inovação. Ela abrange uma gama maior de áreas e afeta toda a sociedade, não se restringindo somente as indústrias e sim vai se espalhando por todos os setores como a saúde, educação, transporte etc., impactando o cotidiano das pessoas.

Nesse ínterim, a Indústria 4.0 não significa uma ampliação ou continuação da terceira Revolução Industrial e sim uma transição, dando espaço a um novo modelo de sistemas conectados e independentes que trazem implicações profundas.

Figura 3: Revoluções Industriais



Fonte: Menezes (2016, s/p).

Na figura 2 se apresentam as revoluções ao longo do tempo e que afetaram e ainda afetam as organizações e a sociedade como um todo.

Schwab (2016) realiza uma descrição importante dos impactos ocasionados de forma global pela Indústria 4.0 na área da economia, dos negócios, nos governos e países, na sociedade e nos indivíduos. Para o autor citado, ainda que a Indústria 4.0 gere um impacto positivo no crescimento econômico, ele também aborda um possível impacto negativo para o mesmo, considerando que seja a curto prazo no mercado de trabalho, os temores que surgem de forma negativa sobre a Indústria 4.0 não são de agora.

Para começarmos a compreender isso, precisamos entender os dois efeitos concorrentes que a tecnologia exerce sobre os empregos. Primeiro, há um efeito destrutivo que ocorre quando as rupturas alimentadas pela tecnologia e a automação substituem o trabalho por capital, forçando os trabalhadores a ficarem desempregados ou realocarem suas habilidades em outros lugares. Em segundo lugar, o efeito destrutivo vem acompanhado por um efeito capitalizador, em que a demanda por novos bens e serviços aumenta e leva à criação de novas profissões, empresas e até mesmo indústrias (Schwab, 2016, p. 30).

O impacto da Indústria 4.0 no mercado de trabalho apresentado por Schwab descreve dois efeitos concorrentes de destruição e criação, onde o efeito destrutivo vai substituindo os trabalhos tradicionais, tornando desta forma algumas

profissões obsoletas causando desemprego e constantes requalificação para se adaptarem às novas demandas. O efeito capitalizador, se manifesta através de novas demandas por bens, serviços, profissões e setores que se veem impulsionados pelas novas oportunidades que traz a Indústria 4.0.

Nesse sentido, o ritmo cada vez mais célere das novas descobertas e aplicações da internet constituíram uma sociabilidade digital que conecta tudo e todos de maneira global e em tempo real, implicando ciclos de convergências de processos físicos, econômicos, sociais, políticos e culturais. Assim, o contexto de reestruturação produtiva do capital expandiu o uso da internet e suas tecnologias no labor. O avanço das novas tecnologias significou a degradação das condições de trabalho que, com as tecnologias de informação e comunicação, foram condicionadas à máxima extração e intensificação do trabalho vivo (Lira, 2022, p. 9).

Assim, a evolução da tecnologia, especificamente no âmbito da internet e das TICs, trouxe consigo uma dinâmica da sociabilidade e do trabalho, conectando em tempo real as pessoas e sistemas, criando uma rede global interdependente. Com isso, o capitalismo viu a oportunidade de maximizar lucros por meio das TICs de forma a intensificar a exploração da força de trabalho, acelerando os processos produtivos e pressionando por uma constante produtividade e que muitas vezes prejudica a qualidade de vida dos trabalhadores, o que evidencia ainda mais o paradoxo entre o potencial libertador e as aplicações opressivas da tecnologia no contexto capitalista.

Para Rodrigues (2016, p.15):

As TICs são utilizadas nas mais diversas áreas, como, por exemplo, na indústria, no comércio, no setor de investimentos e na educação. Em todas as possíveis aplicações de TICs, o principal objetivo é proporcionar o acesso à automação da informação e comunicação. No que tange ao conjunto de tecnologias emergentes em TICs, são incluídos softwares e hardwares, para garantir a operacionalização da comunicação.

A utilização das TICs se viu intensificada pela pandemia de Covid-19³, que marcou de forma significativa a era digital em várias esferas da sociedade, dentre elas a educação, o que originou o ensino remoto e expôs de forma considerável as desigualdades digitais, a falta de acesso à internet e dispositivos adequados para que os estudantes possam estudar e participar das atividades escolares *online*.

³ A pandemia de COVID-19 é uma crise sanitária global sem precedentes que afetou todos os aspectos da sociedade, provocando impactos profundos na saúde pública, nas economias e nas formas de vida em todo o mundo (ONU, 2020).

O teletrabalho⁴ também se tornou uma prática comum, onde as empresas tiveram que investir rapidamente em infraestrutura e constantes treinamentos de seus colaboradores. Na área da saúde, a telemedicina foi ganhando força como uma solução para o atendimento médico, o que deu oportunidade à população de não perder suas consultas de forma a evitar a exposição de pacientes e profissionais de saúde ao vírus. Muitos comércios cresceram de forma exponencial, onde os consumidores buscavam evitar os deslocamentos e aglomerações (Abranet, 2021).

Desta forma, esses avanços ainda que se apresentaram de forma positiva em várias áreas, evidenciou a exclusão digital da população mais vulnerável, e sobretudo a necessidade de novas políticas públicas⁵ para a universalização do acesso às TICs.

2.2 As tecnologias de informação e comunicação e sua repercussão na sociedade e no trabalho.

Desde sempre o trabalho na vida humana esteve condicionado pela existência social do homem (Antunes, 2013). Segundo o autor, o trabalho é essencial para a sobrevivência e evolução humana, além de permitir atender as necessidades da sociedade, permite moldar a cultura, as relações sociais e, sobretudo, o próprio desenvolvimento pessoal. “O trabalho é um processo entre o homem e a natureza, um processo em que o homem, por sua própria ação, media, regula e controla seu metabolismo com a natureza” (Antunes, 2013, p. 31-33).

O ser humano coloca em movimento os braços e pernas com o propósito de apropriar-se da matéria da natureza para sua própria vida. Assim, a relação do ser humano com o trabalho foi evoluindo de forma a influenciar na vida

⁴O CFESS define o teletrabalho como uma modalidade de trabalho mediada por Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), que permite a realização das atividades profissionais fora do espaço físico tradicional da instituição, como no domicílio do/a trabalhador/a. Essa forma de trabalho impõe desafios éticos e técnicos, especialmente no campo do Serviço Social, exigindo atenção às condições de trabalho, à supervisão profissional e ao impacto na saúde dos/as trabalhadores/as (CFESS, 2022).

⁵ Segundo Scechi (2010, p. 27), “as políticas públicas constituem-se em estratégias e ações do Estado voltadas à garantia de direitos sociais, econômicos, civis e políticos, historicamente construídos pelas classes sociais em confronto”.

social, econômica e cultural do mesmo. O sistema capitalista influencia a dinâmica do trabalho de forma a que não representa mais uma “expressão pessoal ou atividade para satisfazer as necessidades básicas do ser humano” e sim um meio essencial de sobrevivência onde o homem vende sua força de trabalho e o trabalhador representa um instrumento para a acumulação do capital.

Desse modo, para se compreender a nova forma de ser do trabalho, a classe trabalhadora hoje, é preciso partir de uma concepção ampliada de trabalho. Ela compreende a totalidade dos assalariados, homens e mulheres que vivem da venda da sua força de trabalho, não se restringindo aos trabalhadores manuais diretos, incorporando também a totalidade do trabalho social, a totalidade do trabalho coletivo que vende sua força de trabalho como mercadoria em troca de salário (Antunes & Alves, 2004, p. 342).

O capitalismo como sistema econômico consegue regular as relações sociais e os processos do trabalho de forma a que este perde sua centralidade como primeira atividade de realização do ser humano e se torna um eixo principal do desenvolvimento do capital. Sendo assim a única forma de sobrevivência do trabalhador dentro do sistema capitalista, desconsiderando as necessidades e a essência humana do trabalhador (Souza et al., 2018).

Como apresentado anteriormente sobre os impactos das Revoluções, é importante ressaltar novamente sobre a importância da Revolução Industrial no século XVIII, como um marco importante na introdução de novas tecnologias e sobretudo a massificação da produção. Porém, é a partir da década de 1970 que a intensificação das tendências capitalistas dentro no mercado do trabalho se reconfigura de forma profunda e agressiva (Souza et al., 2018).

Tanto o Fordismo como o Toyotismo⁶ foram e tiveram uma participação importante no processo de produção capitalista. O sistema fordista de produção sofreu uma crise na segunda metade do século XX e que trouxe com ele impactos profundos na classe trabalhadora.

A crise do fordismo acelerou o período de recessão do capitalismo e deu origem ao movimento de reordenamento econômico e produtivo, denominado de “reestruturação produtiva do capital”. As transformações desse período marcaram o início da chamada crise da sociedade do trabalho (Souza et al., 2018, p. 4).

⁶ “O Toyotismo, enquanto nova morfologia do processo de produção capitalista, com seu ideário de qualidade total, produção enxuta, multifuncionalidade, *just in time*, entre outros, tem como eixo a intensificação do trabalho e o aumento da produtividade por meio da ampliação da exploração” (Antunes, 2020, p. 57).

Com o fordismo, o avanço tecnológico e o sistema automatizado permitiram a substituição do trabalho manual, resultando em uma redução significativa dos postos de trabalho. A flexibilização nos contratos de trabalho se deu com o surgimento de novos modelos de produção como consequência do declínio do modelo fordista, permitindo a abertura de novos mercados pressionados pela Globalização e competitividade entre elas, o que levou a um processo de desindustrialização em alguns países gerando mudanças no mercado e conseqüentemente, o aumento do trabalho precário, salário mais baixo, menos benefícios e maior instabilidade para os trabalhadores (Freire, 2003).

De outra forma o Toyotismo, para lamamoto (2005) apresentou-se como o moderno regime de acumulação do capital.

[...] flexibilidade no processo de trabalho, em contrapartida à riqueza da linha de produção, da produção em massa em série; uma flexibilidade do mercado de trabalho que vem acompanhada da desregulamentação dos direitos dos trabalhadores; uma flexibilidade dos produtos, pois as firmas hoje não produzem necessariamente em série, mas buscam atender particularidades das demandas dos mercados consumidores e uma flexibilização dos padrões de consumo. Esse processo, impulsionado pela tecnologia de base microeletrônica, pela informática e pela robótica, passa a requerer novas formas de estruturação dos serviços financeiros, inovações comerciais, o que vem gerando e aprofundando uma enorme desigualdade entre as regiões, setores etc., além de mudar substancialmente as noções de espaço e tempo (lamamoto, 2005, p. 31).

lamamoto (2005) expõe uma crítica sobre este modelo de acumulação moderno do capitalismo, destacando as principais conseqüências da flexibilização em diversas dimensões. A desregulamentação dos direitos trabalhistas se vê afetada pela adaptação dos processos de produção para uma maior agilidade, precarizando ainda mais as condições de trabalho. A introdução da tecnologia como a microeletrônica, a informática e a robótica foram impulsionando mudanças e apresentando um aprofundamento das desigualdades, acentuando ainda mais a precarização nas condições laborais.

O toyotismo como padrão se confirmou em transformações radicais no que se refere ao direito do trabalho e do trabalhador. As modificações do modelo japonês marcaram um mercado de trabalho flexível considerando uma produção flexível, o trabalhador polivalente, uma flexibilização na organização do trabalho, nas relações e direitos trabalhistas e intensificação na exploração desse trabalhador (Souza et al., 2018, p. 5).

Pode-se considerar então que a flexibilização do trabalho, a precarização das diferentes condições laborais, junto com a globalização e a

crescente digitalização da economia impactam o trabalhador de maneira significativa, criando assim formas de exploração e reconfigurando as relações trabalhistas.

O capitalismo não apenas gera desigualdades, mas as organiza e intensifica em uma escala global, agudizando as expressões da questão social. Segundo lamamoto (2007) a questão social emerge das contradições estruturais do capitalismo, entre essa relação de capital e trabalho. Com isso a globalização econômica amplia essas contradições, e conseqüentemente ao mesmo tempo, intensifica a precarização das relações de trabalho, surge também com ele o desmonte de direitos sociais, enquanto a riqueza se concentra nas mãos de poucos.

Considerando as análises sobre a crise do capital na década de 1970, é importante destacar como essas mudanças impactam o Serviço social. Para lamamoto (2007), o Serviço Social, como uma especialização do trabalho coletivo, atuando na produção e reprodução das relações sociais.

A exigência de analisar o exercício profissional no âmbito de processos e relações impõe-se em função da condição de trabalhador “livre”, proprietário de sua força de trabalho qualificada, que envolve uma relação de compra e venda dessa mercadoria. É, portanto, a condição de trabalhador assalariado, como forma social atribuída pelo trabalho, que revela a insuficiência da interpretação corrente da prática profissional no conjunto de seus elementos constitutivos. Aquela interpretação supõe que a atividade do assistente social depende, fundamentalmente, do profissional, como se ele dispusesse da autonomia necessária para acioná-la e direcioná-la conforme suas próprias e exclusivas exigências, o que se choca com a condição do assalariamento (lamamoto, 2001, p. 96).

Segundo Marx (1988) em sua obra O Capital, a sociedade é composta por duas classes fundamentais: a burguesia e o proletariado. Compreende-se a última como aquela que vende sua força de trabalho em troca de um salário, ou seja, a classe trabalhadora. Assim o profissional de Serviço Social está inserido dentro dessa lógica capitalista que exige constantemente a execução de políticas sociais, e que muitas vezes estão focalizadas, são paliativas e que nunca trabalharam para eliminar a desigualdade.

[...] o Serviço Social uma especialização do trabalho, inserido nos diversos setores que compreende a vida social, a profissão não foge dos determinantes que influenciam as demais especializações do trabalho coletivo. Uma vez que, na sociedade capitalista o trabalho e o trabalhador passam a existir em função do processo de valorização do capital. Entretanto, torna-se impossível não relacionar o tema trabalho e as implicações que decorrem do capitalismo enquanto sistema vigente (Souza et al., 2018, p. 2).

O profissional de Serviço Social norteado pelo projeto ético político,

levando assim a um compromisso com a classe trabalhadora, na defesa dos direitos sociais e na procura da emancipação dos sujeitos e a transformação social. O assistente social se depara constantemente com a contradição que se apresenta no dia a dia no trabalho, lidando diretamente com as consequências da exploração e da desigualdade, atuando de forma limitada pelas determinações impostas pelo Estado e pelo empregador que o contrata.

Não há dúvidas de que o projeto ético-político do Serviço Social brasileiro está vinculado a um projeto de transformação da sociedade. Essa vinculação se dá pela própria exigência que dimensão política da intervenção profissional põe [...] tendo consciência ou não, interpretando ou não as demandas de classes (e suas necessidades sociais) que chegam até nós em nosso cotidiano profissional, dirigimos nossas ações favorecendo interesses sociais distintos e contraditórios (Teixeira; Braz, 2009, p. 5-6).

O Serviço Social inserido na ordem capitalista, marcada pela precarização, flexibilização e terceirização do trabalho, que segundo Alves (2015), impacta diretamente na organização do trabalho, demandando do profissional mais eficácia e eficiência no momento de resolver questões do trabalho. Portanto:

Os espaços ocupacionais do assistente social têm lugar no Estado – nas esferas do poder executivo, legislativo e judiciário –, em empresas privadas capitalistas, em organizações da sociedade civil sem fins lucrativos e na assessoria a organizações e movimentos sociais. Esses distintos espaços são dotados de racionalidades e funções distintas na divisão social e técnica do trabalho, porquanto implicam relações sociais de natureza particular, capitaneadas por diferentes sujeitos sociais, que figuram como empregadores (o empresariado, o Estado, associações da sociedade civil e, especificamente, os trabalhadores). Elas condicionam o caráter do trabalho realizado (voltado ou não à lucratividade do capital), suas possibilidades e limites, assim como o significado social e efeitos na sociedade. Ora, as incidências do trabalho profissional na sociedade não dependem apenas da atuação isolada do assistente social, mas do conjunto das relações e condições sociais por meio das quais ele se realiza (Iamamoto, 2016, p. 5).

Para Iamamoto (2007), o Estado é o setor que mais emprega profissionais de Serviço Social, onde atende tanto o indivíduo como as comunidades, sempre na procura de poder garantir os direitos dos cidadãos, a autonomia e o exercício da cidadania. Por sua vez, a autora citada destaca que existe uma redução dos concursos públicos, baixo salário, péssimas condições de trabalho, falta de equipamento, entre outros, o que dificulta a atuação do profissional e sua atuação de forma ética de acordo ao projeto ético político⁷. Desta forma é possível ver como estes profissionais sofrem os impactos da crise estrutural do capital, enfrentando

⁷ A discussão sobre o projeto ético-político da profissão pode ser aprofundada nas seguintes bibliografias: Netto (2009) e Forti e Guerra (2015).

constantemente a precarização do trabalho, perda de direito, instabilidade no emprego, tendo que lidar diretamente com a população mais vulnerável, cujas condições de vida vêm se deteriorando.

3 As tecnologias de informação e comunicação no trabalho de assistentes sociais

O presente capítulo tem por objetivo analisar as implicações do uso das TICs no cotidiano do trabalho de assistentes sociais, situando essa discussão no contexto da divisão sociotécnica do trabalho e da reconfiguração dos espaços ocupacionais da profissão. Assim, parte-se da compreensão de que o Serviço Social é uma profissão inserida nas dinâmicas contraditórias do modo de produção capitalista, sendo constantemente impactada pelas transformações no mundo do trabalho, como a precarização das relações laborais, a flexibilização e o avanço da reestruturação produtiva. Nesse cenário, as TICs têm sido incorporadas como ferramentas que, ao mesmo tempo em que otimizam processos e ampliam a comunicação, também intensificam o controle e a exploração do trabalho, repercutindo nas condições éticas, técnicas e subjetivas da atuação do/da Assistente Social. A partir dessa perspectiva crítica, busca-se problematizar a inserção das TICs nas práticas do Serviço Social, suas consequências para a identidade profissional e os desafios ético-políticos enfrentados diante de uma realidade marcada por desigualdades, burocratização institucional e exigências crescentes de produtividade.

3.1 Serviço Social, espaços ocupacionais e inserção das TICs

O Serviço Social é uma profissão inserida na divisão sociotécnica do trabalho (Iamamoto, 2011), onde o profissional responde às demandas sociais geradas pela contradição do capitalismo.

Os dois grandes pilares normativos que regulamentam a profissão do assistente social no Brasil são a Lei n. 8.662 e o Código de Ética Profissional; a primeira, uma revisão da Lei n. 3.252/1957, datada de 7 de junho de 1993, é considerada como a principal legislação que regulamenta, disciplina e legitima a profissão do assistente social (Delgado, 2013, p. 135).

No artigo 2º, estabelece que só podem exercer a profissão aqueles que possuam o diploma de graduação em Serviço Social, reconhecido e devidamente registrado no órgão competente. Assim também nos artigos 4º e 5º destaca as

competências do assistente social, ao rigor são 13 atribuições privativas no artigo 5º da citada Lei que preservam o espaço ocupacional:

1) Coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social; 2) Planejar, organizar e administrar programas e projetos em unidades de Serviço Social; 3) Prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de Serviço Social; 4) Realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social; 5) Assumir, no magistério de Serviço Social, tanto em nível de graduação como pós-graduação, disciplinas e funções que exijam conhecimentos próprios e adquiridos em cursos de formação regular; 6) Treinar, avaliar e supervisionar diretamente estagiários de Serviço Social; 7) Dirigir e coordenar unidades de ensino e cursos de Serviço Social, de graduação e pós-graduação; 8) Dirigir e coordenar associações, núcleos, centros de estudos e de pesquisa em Serviço Social; 9) Elaborar provas, presidir e compor bancas de exames e comissões julgadoras de concursos ou outras formas de seleção para assistentes sociais, ou onde sejam aferidos conhecimentos inerentes ao Serviço Social; 10) Coordenar seminários, encontros, congressos e eventos assemelhados, sobre assuntos de Serviço Social; 11) Fiscalizar o exercício profissional por meio dos conselhos federal e regionais; 12) Dirigir serviços técnicos de Serviço Social, em entidades públicas ou privadas; 13) Ocupar cargos e funções de direção e fiscalização da gestão financeira em órgãos e entidades representativas da categoria profissional (Brasil, 1993, p. 44-47).

Outro pilar importante que sustenta a profissão é o Código de Ética, instituído pela Resolução CFESS nº 273/1993. Nele estão os princípios fundamentais da profissão e o compromisso com os usuários. Segundo Iamamoto (2011), a institucionalização do Serviço Social como profissão está diretamente ligada ao desenvolvimento da sociedade capitalista. Com os processos da industrialização e a expansão urbana, houve um agravamento das desigualdades sociais, de forma que foram se intensificando ainda mais as diferentes expressões da questão social, como a pobreza, o desemprego, a precarização do trabalho e a marginalização de grupos vulneráveis. Para o profissional de Serviço Social se apresenta um dos maiores desafios nos últimos tempos:

desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. O perfil predominante do assistente social historicamente é o de um profissional que implementa políticas sociais e atua na relação direta com a população usuária. Hoje exige-se um trabalhador qualificado na esfera da execução, mas também na formulação e gestão de políticas sociais, públicas e empresariais: um profissional propositivo, com a sólida formação ética, capaz de contribuir ao esclarecimento dos direitos sociais e dos meios de exercê-los, dotado de uma ampla bagagem de informação, permanentemente atualizada, para se situar em um mundo globalizado (Iamamoto, 2011, p. 113).

O Serviço Social é regulamentado como uma profissão liberal dando

assim uma certa autonomia aos profissionais na condução do seu trabalho, nos diferentes espaços ocupacionais onde atua, podendo ser nas instituições públicas ou privadas (Raichelis, 2020). Porém, as condições de trabalho e as esferas de poder influenciam fortemente a prática dos assistentes sociais. A profissão está marcada pela luta por justiça social, enfrentando inúmeros desafios relacionados às estruturas institucionais e às limitações impostas pelos modelos de gestão e organização do trabalho.

O assistente social atua em diferentes espaços institucionais, formulando e executando políticas públicas, promovendo os direitos na tentativa de minimizar as desigualdades sociais. A Resolução CFESS nº 383/1999, em seu artigo 1º, caracteriza o assistente social como profissional de saúde. Cuidadosa e criteriosamente, o artigo 2º adverte para o fato de que o assistente social exerce suas atividades no largo espectro das políticas sociais, podendo atuar em outras áreas, não sendo, portanto, um profissional exclusivo da área de saúde.

O Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), através da Resolução nº 269, de 13 de dezembro de 2006, aprovou a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Suas (NOB-RH/Suas) que estabelece as equipes de referência para atuação no âmbito da proteção social básica e da proteção especial de média e alta complexidade.

Entende-se por equipes de referência aquelas constituídas por servidores efetivos responsáveis pela organização e oferta de serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e especial, levando-se em consideração o número de famílias e indivíduos referenciados, o tipo de atendimento e as aquisições que devem ser garantidas aos usuários. Assim, em municípios com até 2.500 famílias referenciadas (Pequeno Porte I) o Centro de Referência de Assistência Social (Cras) deverá contar com dois técnicos de nível superior, sendo um assistente social. Em municípios com até 3.500 famílias referenciadas (Pequeno Porte II), deverá haver três técnicos de nível superior, sendo dois assistentes sociais. E em municípios de médio e grande porte, metrópoles e Distrito Federal, a cada 5.000 famílias referenciadas, em cada Cras deverá haver quatro técnicos de nível superior, sendo dois assistentes sociais (NOB/RH-Suas, p. 19).

Desta forma o SUAS descreve a organização das equipes de referência, permitindo assim que os profissionais possam garantir a qualidade e eficiência na oferta de serviços, com a responsabilidade de organizar e fornecer programas e benefícios voltados à proteção social.

No cotidiano da atuação do profissional de Serviço Social, este se depara com diversas tensões entre os objetivos da política pública e as demandas da

população, objetivos que muitas vezes não conseguem se alinhar diretamente com as necessidades da sociedade (Da Silva, 2023).

O assistente social ingressa nas instituições empregadoras como parte de um coletivo de trabalhadores que implementa as ações institucionais/ empresariais, cujo resultado final é fruto de um trabalho combinado ou cooperativo, que assume perfis diferenciados nos vários espaços ocupacionais. Também a relação que o profissional estabelece com o objeto de seu trabalho – as múltiplas expressões da questão social, tal como se expressam na vida dos sujeitos com os quais trabalha – depende do prévio recorte das políticas definidas pelos organismos empregadores, que estabelecem demandas e prioridades a serem atendidas (Iamamoto, 2018, p. 13-14).

Assim, a identidade profissional e a autonomia são influenciadas pelas condições de trabalho, onde os assistentes sociais muitas vezes se veem limitados pelas práticas de controle e gestão que afetam diretamente na efetividade de suas ações e na implementação no momento da intervenção profissional comprometida com o projeto ético político.

Como já mencionado, o Estado representa o principal empregador dos assistentes sociais, fazendo parte de um coletivo de trabalhadores, que irão implementar as ações institucionais assim requeridas pelo empregador (Iamamoto, 2011).

Convém mencionar a crítica apresentada por Iamamoto (2011, p. 421) sobre a burocracia existente no âmbito do aparelho Estatal, destacando que “fortes marcas do saber burocrático se espraiam na cultura das repartições públicas e de seus agentes e impregna os profissionais que aí atuam”.

Sendo assim o profissional precisa lidar com a burocracia institucional que muitas vezes dificulta o acesso dos usuários aos direitos e benefícios, uma realidade que impõe desafios ao profissional, exigindo uma postura crítica e estratégica para garantir que a burocracia não se torne um obstáculo e sim um meio para poder viabilizar direitos. Direitos que não só abrangem o usuário, mas também o assistente social, que vem enfrentando mudanças dentro da divisão sociotécnica do trabalho.

Enquanto profissão inserida na divisão sociotécnica do trabalho, o Serviço Social sofre os impactos das atuais exigências postas pelo processo de reestruturação do mundo do trabalho, tais como a desregulamentação dos direitos, a flexibilização dos contratos e a precarização das condições de trabalho. O que chama atenção é o crescimento do mercado de trabalho para assistentes sociais num contexto de precarização do trabalho e de retração do Estado na implementação de políticas sociais públicas (Azevedo e Felipe, 2017, p. 9).

Ao mesmo tempo que existe uma retração do Estado em termos de políticas sociais, o mercado de trabalho do assistente social tem se expandido, porém muitas vezes com a oferta de condições de trabalho mais precárias e instáveis. A Lei nº 12.317/10 foi uma conquista significativa, reduzindo a carga horária para 30 horas, porém para Azevedo e Felipe (2017), esse avanço poder gerar uma dualidade. Por um lado, se apresenta a tentativa de melhorar a qualidade de vida dos profissionais, mas, por outro, a segmentação do mercado e a acumulação de vínculos podem colocar estes profissionais em uma situação de vulnerabilidade, sendo forçados a aceitar condições de trabalho precárias e instáveis.

É importante garantir que as conquistas trabalhistas não resultem em uma precarização ainda maior do mercado, promovendo condições dignas e estáveis de trabalho para os assistentes sociais, sem comprometer a qualidade do atendimento às populações atendidas.

3.2 Implicações éticas e técnicas do uso das TICs no trabalho de assistentes sociais

As TICs têm promovido profundas transformações nas relações sociais e, conseqüentemente, nas formas de organização do trabalho, inclusive no âmbito do Serviço Social. Embora representem importantes instrumentos de mediação no cotidiano profissional, favorecendo a agilidade e a ampliação do acesso à informação, seu uso também impõe desafios éticos e técnicos que exigem uma reflexão crítica por parte de assistentes sociais.

É fundamental compreender que o avanço tecnológico não ocorre de forma neutra. Como destacam autores como Iamamoto (2007) e Netto (2011), o desenvolvimento das TICs está intrinsecamente vinculado ao processo de reestruturação produtiva do capital, sendo orientado pelos interesses da acumulação capitalista. Em este sentido as tecnologias são apropriadas pelo capital para intensificar a exploração do trabalho, aumentar a produtividade e reduzir custos, o que afeta diretamente a atuação dos/as profissionais.

Assim, a expansão da informática, dos algoritmos, da inteligência artificial, o surgimento dos softwares e outros avanços devem ser estudados na perspectiva de desvelar as relações sociais presentes no modo de produção capitalista (Bolaño, 2000, apud Tavares, 2024, p. 229).

Com a chegada do novo coronavírus Covid-19, a utilização das TICs

cresceu consideravelmente e a coleta de dados, visto que a orientação era o distanciamento social o que favoreceu e aumentou a utilização das TICs nas interações sociais. Segundo o IBGE (2020), em setembro de 2020 7,9 milhões de pessoas estavam em trabalho remoto.

Na pós -Pandemia esses dados tiveram um aumento chegando a 9,5 milhões que trabalhavam de forma remota segundo uma pesquisa realizada pela Agência Brasil em 2023;

O contingente, que equivale a 9,8% do total de 96,7 milhões de pessoas ocupadas que não estavam fora do trabalho, inclui os 2,1 milhões que executavam tarefas remotamente, mas não em teletrabalho, pois não usavam equipamentos de tecnologia da informação e comunicação (TIC) para cumprir as funções laborais (Agência Brasil, 2023).

Dentre outros dados levantado pela Agência Brasil, demonstrou que havia mais mulheres ocupadas realizando teletrabalho (8,7%) que homens (68%), em relação a cor ou raça, as pessoas brancas em teletrabalho eram maior parte sendo 11,0% seguidas por pretos 5,2% e pardos 4,8%. Quanto à faixa etária, o maior percentual ficou com o grupo de 25 a 39 anos, com 9,7%, acima da média nacional. A menor proporção de trabalhadores nessa situação era de adolescentes entre 14 e 17 anos, com 1,2%.

Em relação à escolaridade a pesquisa apontou que;

Sobre os níveis de instrução, somente 0,6% dos ocupados que não tinham ensino fundamental completo faziam trabalho remoto, utilizando equipamentos de TIC. Com ensino fundamental completo, ou médio incompleto, o percentual atingiu 1,3%. “A maior proporção estava entre aqueles com ensino superior completo: 23,5% realizavam seu trabalho dessa forma pelo menos ocasionalmente”, apontou a pesquisa.

Os empregados no setor privado sem carteira assinada (7,5%) estavam entre os grupos com menores proporções de ocupados em teletrabalho. Os que trabalhavam por conta própria alcançaram 5,7%, e os trabalhadores familiares auxiliares, 2,1% (Agência Brasil, 2023).

Assim, nesse período o rendimento médio da população ocupada no país ficou em R\$ 2.714 (2022), porém a pesquisa aponta que, entre os que fizeram pelo menos um dia de teletrabalho no mesmo período, o valor chegou a ser 2,4 vezes maior do que essa média: R\$ 6.479 (Agência Brasil, 2023).

Os dados mostram um crescimento expressivo no número de pessoas trabalhando de forma remota, passando de 7,9 milhões em 2020 para 9,5 milhões em 2023. Ainda que o teletrabalho seja um importante avanço, ela é marcada pelas

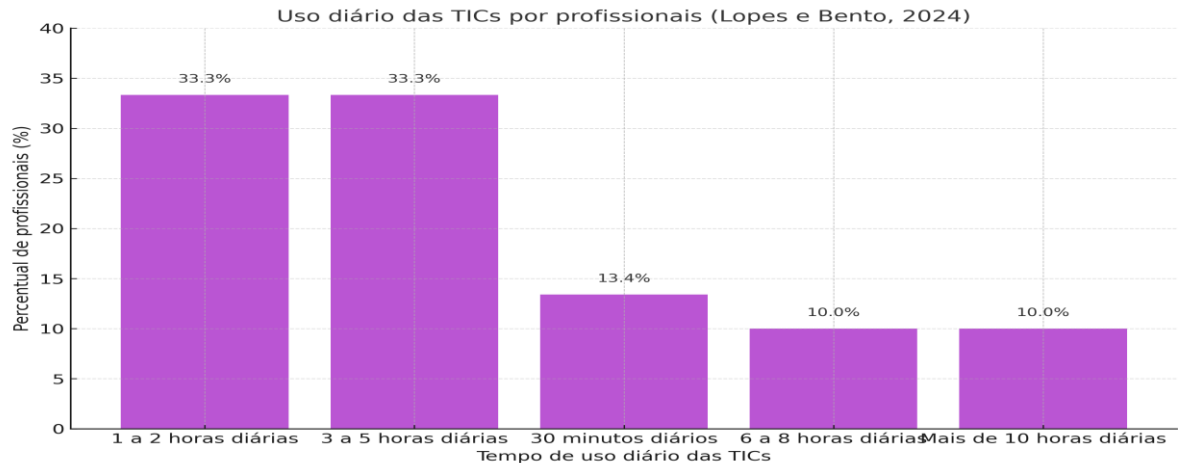
desigualdades, as mulheres, pessoas brancas e indivíduos com maior escolaridade são os que mais se beneficiam desse modelo. A faixa etária apresentada na pesquisa entre 25 a 39 anos e em relação à escolaridade que tem um papel decisivo; 0,6 % dos que não completaram o ensino fundamental trabalharam remotamente e esse número sobe para 23,5% entre os que possuem superior completo (Agência Brasil, 2023).

A Pandemia de Covid-19, acelerou de forma significativa o uso das TICs, em consequência as relações de trabalho foram-se transformando profundamente, ampliando o alcance do teletrabalho. Embora isso tenha trazido avanços tecnológicos e com elas novas formas de organização laboral, o que deixou em evidência e em muitos casos, aprofundou desigualdades já existentes dentro do mundo do trabalho. O acesso ao trabalho remoto permanece restrito, principalmente, a grupos com maior escolaridade, inserção formal e melhores condições econômicas.

Nesse contexto, Antunes (2020) alerta sobre o fato de que a digitalização do trabalho, impulsionada pela inserção das TICs, não necessariamente trouxe melhorias para todos. Pelo contrário, ele contribuiu para o agravamento das condições de trabalho para uma parcela significativa da população, sobretudo diante da precarização crescente da informalidade e das desigualdades sociais. Para Lopes e Bento (2024) a realidade atual e o uso intensivo das TICs acentuaram desigualdades e as disparidades sociais previamente existentes no Brasil, deixando em evidência os recortes de classes. Durante a pandemia e no período pós-pandêmico, o distanciamento social e as medidas de prevenção ampliaram as dificuldades de acesso e a adaptação aos novos formatos e modelos exigidos pela era digital. Desta forma o profissional de serviço social que trabalha no âmbito das políticas públicas, atuando nas organizações da vida cotidiana dos sujeitos se vê obrigado a reformular as formas de trabalho para assim responder às necessidades apresentadas nas diferentes expressões da Questão social.

Numa pesquisa realizada em 2023 por Lopes e Bento (2024), foi possível demonstrar a preponderância do uso das TICs, dentre os profissionais Assistentes Sociais entrevistados 3,3% dos/as profissionais afirmam fazer uso do *Google Meet* e em mesmo percentual de *WhatsApp* em seu ambiente de trabalho, seguindo de 46,7% do *Zoom*; 36,7% do *Microsoft Teams*; 10% de *Skype*; 6,7% de *Telegram*, 3,33% *Instagram*, 3,33% *Google Forms*, 3,33% *Ava* e *Moodle* e 3,33% não utiliza as ferramentas citadas.

Gráfico 1: Tempo de uso diários das TICs, dos Assistentes Sociais.



Fonte: elaborado pela autora com base na pesquisa de Lopes e Bento (2024).

As requisições ao/à Assistente Social foram aumentando com a multiplicação das plataformas digitais, tanto por parte do Estado e de suas instituições, o que reflete o papel da profissão na divisão sociotécnica do trabalho, sua funcionalidade estatal e as exigências do mercado. A reestruturação produtiva, aliada à flexibilização do trabalho e à transformação das forças produtivas, tem provocado profundas mudanças na forma de atuação da profissão. Dentre essas transformações, destaca-se a introdução das TICs, que alteram significativamente os modos de intervenção e as exigências em relação ao perfil profissional, conhecimentos, habilidades e valores.

Continuando com a pesquisa realizada por Lopes e Bento (2024), os profissionais afirmam que:

33,33% dos/as profissionais afirmam se utilizar das TICs para desenvolvimento de sua intervenção no lapso temporal de 1 a 2 horas diárias; 33,33% entre 3 e 5 horas diárias; 13,4% por 30 minutos diários; 10% entre 6 e 8 horas diárias e concomitantemente em 10% o uso em mais de 10 horas por dia. Na maioria dos resultados, podemos verificar um excesso de uso das TICs advindo de exigências como polivalência, multifuncionalidade, produtividade as quais, conseqüentemente impactam na saúde dos/as trabalhadores/as, sendo algo expressivo em 63,3% dos/as participantes (Lopes e Bento, 2024).

Os dados apresentados destacam “a obsessão dos gestores do capital em eliminar completamente os tempos mortos do processo de trabalho, tem convertido paulatinamente, o ambiente de trabalho em espaço de adoecimento” (Antunes e Praun, 2015, p. 414). O tempo que o profissional trabalha de forma remota aponta diversos impactos na saúde dos/as Assistentes Sociais. Dentre os

profissionais participantes da pesquisa quando questionados/as sobre o uso das TICs reverbera em sua saúde, os relatos foram os seguintes:

a) Não ter horário definido de descanso. Desligar do trabalho. b) Preocupação com relação ao alcance das ações e informações por parte da camada mais vulnerabilizada; c) Ansiedade acelerada. Insônia. d) Alterações no sono, tensões musculares, dor lombar e) Na saúde mental, por meio de momentos mais frequentes de ansiedade e estresse, considerando trabalhar com questões complexas que envolvem para além da situação de vulnerabilidade a possibilidade de violação de direitos. f) Menos tempo de descanso, mais sobrecarga pelo acúmulo de atividades. g) Ter demandas do trabalho a todo momento, em nossas mãos por um clique. h) Ansiedade, irritabilidade, insônia; i) Sobrecarga e precarização do trabalho, tendo em vista que a instituição está sem aparelho telefônico e acabo usando o meu celular privado, a ponto de receber ligações de usuários fora do meu horário de trabalho j) Cansaço da visão, muitas horas na mesma posição k) Ansiedade, problemas oftalmológicos l) O fato de estar sempre atento ao celular; m) Maior ansiedade em responder prontamente as demandas (Lopes e Bento, 2024, p. 234).

Os relatos de assistentes sociais evidenciam que o uso intensivo e extensivo das TICs tem gerado impactos negativos em sua saúde, especialmente na saúde mental. A pressão para atender aos direitos dos usuários com rapidez e eficiência tem imposto um ritmo de trabalho exaustivo. Esse cenário revela uma tendência de subordinação das profissões aos interesses do capital, voltados à valorização e acumulação, reduzindo os profissionais a executores técnicos e meramente operacionais, comprometendo o sentido crítico e ético do exercício profissional.

4 O trabalho de assistentes sociais e as TICs: intensificação da precarização das condições de trabalho e estratégias de resistência

O presente capítulo tem como objetivo discutir os impactos das TICs no exercício profissional dos/das Assistentes Sociais, evidenciando os processos de intensificação da precarização do trabalho e as estratégias de resistência desenvolvidas pela categoria diante desse cenário. Considera-se que, embora as TICs possam contribuir com a sistematização de informações, agilidade nos processos e ampliação do alcance das políticas públicas, sua inserção no cotidiano profissional ocorre em um contexto marcado pela reestruturação produtiva, flexibilização das relações laborais e racionalização das práticas institucionais. A partir de uma análise crítica, fundamentada no projeto ético-político do Serviço Social,

busca-se refletir sobre os limites e possibilidades do uso das TICs como instrumentos de trabalho e de luta, tendo em vista os princípios da justiça social, da equidade e da emancipação humana.

4.1 Expressões da precarização das condições de trabalho de assistentes sociais mediado pelas TICs

Na contemporaneidade, o acesso às tecnologias digitais foram se intensificando no exercício profissional do/a assistente social o que levou a uma acentuação da precarização do trabalho, certamente em contextos em que a demanda é elevada e se apresenta escasso investimento por parte do Poder Público. Assim, o processo de digitalização além de contribuir para uma otimização do trabalho do/a profissional, exige constante capacitação e adaptação, levando assim a uma sobrecarga entre outros impactos negativos para o/a profissional dentro das suas funções.

Segundo Valentim e Paz (2022), o início da incorporação das TICs no Brasil foi se dando inicialmente nas empresas privadas, de forma a ampliar a produtividade do trabalho e as condições de competitividade, e que ao longo das últimas décadas, especificamente a partir de meados dos anos de 1990 foi se expandindo pela administração pública. Desde aquele momento o Estado vem investindo em tecnologias informacionais dentro da Seguridade Social, com início na Previdência Social em 1974 (DATAPREV) (Tapajós, 2003, apud Cavalcante e Prêdes, 2022), no Sistema Único de Saúde (DATASUS) e posteriormente, na Assistência Social (Cadastro Único, Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família - SIGPBF), dentre outros (Santos, 2019 apud Valentim e Paz, 2022).

Com efeito, observa-se que a partir da década de 1990, a administração pública vem se adaptando às novas ferramentas tecnológicas e processos de trabalho mediados por elas, entendidos como mecanismos importantes para dar agilidade e transparência no atendimento da população usuária desses serviços. Tais avanços proporcionados pelas TICs imprimem significativas mudanças nos contextos ocupacionais, incluindo os espaços de atuação do Serviço Social, introduzindo novos ritmos e racionalização do tempo, provendo maior controle sobre as ações dos trabalhadores e novas formas de mensuração do trabalho, assim como vêm estimulando o aumento da produtividade mediante o estabelecimento de metas institucionais (Valentim e Paz, 2022, p. 116).

As TICs desenvolvem um papel importantíssimo no exercício

profissional, ao permitirem que o/a assistente social possa aceder a informações que em muitos dos casos podem ser socializados com os usuários, elas permitem também uma sistematização de dados, assim como a construção dos perfis dos usuários que posteriormente podem ser utilizados em pesquisas, dentre outras possibilidades (Veloso, 2010, apud Valentim e Paz, 2022).

Além de representar uma ferramenta muito importante para o/a assistente social, as TICs sem dúvida nenhuma imprimem velocidade ao trabalho. Para Paz (2022), isto ocorre porque ao mesmo tempo mais de um profissional pode estar trabalhando *online* em diferentes espaços geográficos, gerando uma troca de informações. Por outra parte, as TICs promovem a intensificação do trabalho, aumentando a carga horária, visto que de certa forma invadem o ambiente familiar. A constante capacitação sobre novas plataformas, sistemas e *software* com uma exigência em tempo real e que em muitos casos promovem o trabalho além da jornada regular, reduzindo o contato direto com a sociedade, causando ansiedade, estresse, e dificuldades para a organização e luta dos profissionais em base ao aumento da exploração de trabalho (Paz, 2022).

Dessa forma, as TICs são importantes mecanismos para a ampliação da extração de mais-valia absoluta⁸ e redução dos custos da produção, pois promovem a intensificação do trabalho, permitindo que o trabalhador consiga produzir mais, dentro dos limites da jornada regular de trabalho admitida pela legislação trabalhista, através da intensificação do ritmo de trabalho com uma série de controles sobre o trabalhador, como o monitoramento do tempo de execução das tarefas (Marx, 2013, apud Paz, 2022, p. 177).

Dal Rosso (2008) expõe que a intensificação do trabalho não pode ser associada só à ideia de produtividade, ela deve ser entendida com um novo estatuto o qual questiona os limites da categoria de produtividade de forma a explicar a realidade atual do trabalho. A intensidade do trabalho para Dal Rosso (2008) significa exigir mais do trabalhador em menos tempo, mais tarefas e mais pressão, ou seja, produzir mais com menos mão de obra e pelo mesmo custo.

A realidade apresentada por Dal Rosso (2008) suscita inúmeros

⁸ A extração de mais-valia absoluta é quando o capitalista consegue ampliar a jornada de trabalho, ou dentro dos limites da jornada regular há um processo de intensificação do ritmo de trabalho, através de uma série de controles impostos ao trabalhador. Já a mais-valia relativa é quando o capitalista consegue reduzir o tempo de trabalho necessário para a reprodução do trabalhador, assim implica a redução do valor da força de trabalho mediante a redução dos bens necessários para sua reprodução (Marx, 2013).

questionamentos acerca das diversas problemáticas enfrentadas tanto pelos/as profissionais de Serviço Social, no exercício crítico e ético de sua prática, quanto pelos usuários, no acesso efetivo às políticas públicas. Nesse contexto, Cavalcante e Prêdes (2022), por meio de uma pesquisa realizada durante o período da pandemia, sistematizaram alguns dos principais efeitos e desafios relacionados ao uso das TICs pelos/as assistentes sociais.

[...] o que é o espaço da internet para o acesso às políticas sociais e para o trabalho profissional? Em que medida as relações sociais de classe, de raça e patriarcais participam da interatividade nas redes sociais e no desenvolvimento dos grandes sistemas de informação das políticas sociais? A partir da pandemia, que dificuldades e possibilidades foram experimentadas para a realização de diferentes atividades profissionais por meio das TIC? Quais são os limites e as possibilidades edificadas pelas assistentes sociais para contribuir para o acesso dos usuários aos bens e aos serviços dessas políticas públicas? No atendimento a pessoas com algum nível de deficiência física, com transtorno mental ou pessoas idosas, por exemplo, há a necessidade de alguma estratégia comunicativa para apoiá-las na compreensão do que seja o acesso das políticas sociais, agora, por via on-line? Houve algum efeito sobre o exercício da autonomia relativa das profissionais mediante a intensificação do uso das TIC com a pandemia? Nessa questão, há alguma alteração do conteúdo e da forma no trabalho profissional quando as políticas sociais públicas passam a contar com grandes sistemas de processamento de dados, do tipo big data, e associados à automação da inteligência artificial? (Cavalcante e Prêdes, 2022, p. 114).

Para as citadas autoras, o resultado desses questionamentos ressalta a necessidade de uma abordagem interdisciplinar de forma a entender o uso das TICs no âmbito das políticas públicas dentro da perspectiva do Serviço Social. Isto significa que o uso das TICs não deve ser visto como uma ferramenta neutra ou um avanço técnico, ela exige uma leitura crítica a partir da prática do/a assistente social. A importância desse diálogo crítico se faz necessário a partir do momento que o/a profissional consegue enxergar e atuar de forma qualificada frente as diferentes expressões da questão social.

A Ciência da Comunicação desenvolve e opera as TICs por meio de algoritmos que produzem resultados em massa, mas frequentemente deixam de considerar aspectos fundamentais, como uma abordagem crítica, contextualizada e humanizada, que o/a profissional precisa integrar para realizar uma avaliação social consistente do usuário.

O que parte dos profissionais da Ciência da Computação qualificaria como um sistema de informação eficiente, ao usar um modelo estatístico para obter uma tomada de decisão célere e sob um nível de inferência objetiva sobre os dados disponíveis, tem sido denunciado pela capacidade de reproduzir as

desigualdades sociais [...] Novamente as máquinas-ferramentas, agora, também operando no nível virtual, alteram o processo de trabalho e, portanto, incidem sobre a divisão social e técnica do trabalho (Cavalcante e Prêdes, 2022, p. 122-123).

A relação entre o Serviço Social e as TICs, especialmente no cotidiano profissional do/a assistente social e na efetivação dos direitos no âmbito das políticas públicas, apresenta diversos desafios. Esses desafios se manifestam nas múltiplas exigências do exercício profissional, que envolvem desde o acesso às tecnologias até sua apropriação crítica, ética e qualificada para a garantia dos direitos sociais. Segundo Cavalcante e Prêdes (2022), as barreiras éticas e comunicacionais representam uma delas. O Serviço Social pauta-se por um projeto ético-político comprometido com a defesa dos direitos dos usuários e com a emancipação humana. Em contrapartida, as TICs, muitas vezes, estão subordinadas à lógica do mercado, priorizando a eficiência, o lucro e a automação de processos, o que pode acarretar a tomada de decisões sem a devida mediação humana. Essa dinâmica representa um risco à universalização do acesso às políticas públicas, especialmente para os segmentos mais vulneráveis da população.

A comunicação, nesse contexto, deve ser compreendida como um instrumento político e pedagógico central para a efetivação dos princípios e diretrizes do projeto profissional. Conforme destaca Iamamoto (2009), o Serviço Social possui um compromisso ético com a emancipação social, e a comunicação desempenha um papel estratégico ao promover o diálogo com a sociedade, disputar projetos de sociedade e contribuir para a consolidação de direitos.

Assim, frente a esse desafio que o/a profissional enfrenta é necessária uma reflexão crítica sobre as políticas de comunicação e o Serviço Social, que, segundo Sgorlon (2014), na Gestão 1996/1999, é que o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), inaugurou a discussão sobre comunicação no Serviço Social, para tal efeito foi apresentado um documento chamado “A Beleza Está nas Ruas”.

Esse documento foi apresentado no 10º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS), realizado no Rio de Janeiro, em outubro de 2001, destacando a necessidade de democratizar as informações e fortalecer a articulação política da categoria. Foi um marco importante para a categoria. Ainda segundo Sgorlon (2014), a partir desse momento o conjunto CFESS-CRESS “instigou a reflexão e elaborou as primeiras diretrizes para a Política Nacional de Comunicação, aprovada em setembro de 2001, em Belo Horizonte (MG)” (Sgorlon, 2014, p. 64).

Seguidamente em 2006, foi realizado o 1º Seminário de comunicação, com o objetivo de poder realizar uma discussão mais amadurecida sobre o tema, e tendo consciência do papel fundamental que desenvolve a comunicação dentro da área.

Outro momento importante que a autora aludida comenta, foi a publicação da primeira versão da Política Nacional de Comunicação do conjunto CFESS-CRESS em 2007.

Os Encontros Nacionais do conjunto CFESS-CRESS, desde 2006, tem renovado a importância da comunicação para a categoria de assistentes sociais, para os usuários, para outras categorias profissionais, bem como para a sociedade como um todo, na direção de reafirmar o Projeto Ético-político Profissional (Sgorlon, 2014, p. 64).

Os Encontros Nacionais enfatizam sobre a necessidade de entender que a comunicação não deve ser compreendida como uma ferramenta técnica ou de divulgação e sim como um espaço estratégico para a expressão do posicionamento político da profissão, com o objetivo de dar visibilidade às lutas sociais e ao fortalecimento e protagonismo dos sujeitos coletivos.

Segundo o Código de Ética (1993), “O assistente social deve empenhar-se na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação democrática e à autonomia dos usuários”. Para efetivar essas diretrizes, serão necessárias estratégias comunicativas que possibilitem o diálogo, a circulação crítica de informações e, sobretudo, a democratização do acesso ao conhecimento.

O CFESS (2010) destaca que:

A comunicação é uma dimensão constitutiva da intervenção profissional, que deve estar articulada ao compromisso ético-político, possibilitando a publicização das ações profissionais e o fortalecimento dos sujeitos sociais (CFESS, 2010, p.46).

Ou seja, a comunicação no Serviço Social deve ser entendida como um processo de diálogo, educativo e político, e que contribui para a construção de uma sociedade pautada na justiça social, na liberdade e na equidade.

Conforme observado por Faquin et al. (2022), o papel do CFESS-CRESS na promoção de tecnologias de comunicação moldou profundamente o cenário profissional, permitindo que os/as assistentes sociais se adaptassem aos desafios modernos, mantendo seus valores fundamentais.

Desta forma, o avanço em relação à comunicação como estratégia política contribui para a legitimidade das mudanças necessárias junto aos profissionais da área, favorecendo a articulação com movimentos sociais e outras categorias, potencializando o exercício profissional, e, para que isso seja possível, é essencial que a categoria perceba o conhecimento e a linguagem como instrumentos de trabalho, uma vez que cada público demanda uma forma de se comunicar diferente e a linguagem, neste sentido, é poder. Por isso a importância de se compreender a relação com os meios de comunicação e ainda o seu papel como educadores sociais e formadores de opinião (Sgorlon, 2014, p. 75).

Diante do exposto, é possível destacar que o avanço da discussão da comunicação é uma estratégia de resistência frente às inúmeras dificuldades apresentadas no cotidiano dos/as assistentes sociais pelo uso das TICs. Esses avanços foram fortalecendo a legitimidade das mudanças necessárias entre os/as profissionais como também promovem a colaboração com movimentos sociais e demais grupos. Nessa perspectiva, Sgorlon (2014) destaca a relevância da formação dos/as assistentes sociais, sem, contudo, negligenciar a importância das estratégias de comunicação que integrem, de maneira contínua, os aspectos teórico-metodológicos e os objetivos profissionais. Tal articulação possibilita o aprofundamento do conhecimento sobre os recursos da linguagem, contribuindo significativamente para a qualificação do exercício profissional.

Assim, é preciso que o/a profissional assuma um papel mais atuante no processo da informação e mais especificamente nas diferentes expressões da questão social e para que isso aconteça, Sgorlon (2014) aponta que o/a assistente social deve se apropriar de uma visão crítica sobre os recursos tecnológicos e a veiculação dos fatos.

A integração das TICs no cotidiano do trabalho configura-se como um fenômeno inelutável, com potenciais benefícios se utilizados de forma correta. Embora as TICs ofereçam oportunidades cada vez mais inovadoras e interessantes, elas também correm o risco de aprofundar a precarização do trabalho dos/as assistentes sociais se não forem controladas e monitoradas.

As estratégias de resistência atuais, embora valiosas, apresentadas pelo conjunto CFESS-CRESS, são limitadas em seu alcance e eficácia, destacando a necessidade de uma abordagem mais sistêmica. Para alinhar o uso das TICs com os valores fundamentais do Serviço Social, é preciso estabelecer marcos regulatórios consistentes, fomentar políticas que priorizem o bem-estar dos trabalhadores em detrimento da eficiência produtiva. Dessa forma, asseguramos que essas tecnologias atuem como instrumentos de fortalecimento, e não como mecanismos de exploração.

A profissão segue em transformação, acompanhando o movimento da sociedade, todavia, é essencial que permaneça alicerçada em seu compromisso com a justiça social, a equidade e a dignidade humana, utilizando as TICs como um recurso para alcançar esses objetivos, e não como uma barreira.

4.2 Estratégias de resistência frente ao contexto de flexibilização do trabalho

A partir das últimas décadas do século XX, intensificou-se um processo de transformações estruturais no mundo do trabalho, orientado pela reestruturação produtiva e pela hegemonia do neoliberalismo. A flexibilização das relações trabalhistas, a precarização do emprego, a ampliação da informalidade e o avanço das TICs passaram a configurar um novo cenário para os trabalhadores e suas respectivas profissões. No caso do Serviço Social, essas mudanças impactam diretamente o exercício profissional, exigindo um reposicionamento crítico da categoria diante dos desafios impostos pela racionalidade tecnocrática.

Conforme aponta Antunes (2018), o trabalho se reconfigura sob a lógica da acumulação flexível, promovendo uma intensificação da exploração da força de trabalho e a corrosão de direitos historicamente conquistados. No interior das políticas públicas, a presença das TICs se amplia como instrumento de gestão e controle, afetando tanto os usuários quanto os/as profissionais.

A flexibilização do trabalho, como expressão da crise estrutural do capital, tem implicações profundas na organização e nas condições de trabalho dos/as assistentes sociais. Segundo Castel (1998), essa reconfiguração das relações laborais gera novas formas de vulnerabilidade, inclusive entre os profissionais das políticas sociais. “As transformações das relações de trabalho geram novas formas de vulnerabilidade, afetando inclusive os próprios profissionais das políticas sociais, que passam a conviver com inseguranças e precariedades inéditas” (Castel, 1998, p. 252).

Para Yamamoto (2009), o Serviço Social se insere nesse contexto como uma profissão situada nas mediações da questão social, e sua atuação está diretamente relacionada aos rebatimentos das contradições do capital sobre a vida cotidiana da classe trabalhadora. Como observa Sgorlon (2014), a presença das TICs nas instituições públicas e privadas, onde atuam assistentes sociais, impõe um desafio à prática profissional, uma vez que essas ferramentas, muitas vezes, não são apenas instrumentos de trabalho, mas mecanismos de racionalização da gestão e de

intensificação do controle do trabalho. Tais condições resultam em sobrecarga, aceleração das tarefas e esvaziamento do tempo necessário para o atendimento qualificado aos usuários.

Desta forma o uso das TICs no âmbito da Política de Assistência Social tem se intensificado nos últimos anos, especialmente após a pandemia de COVID-19, período em que a virtualização dos serviços e das relações interpessoais se tornou inevitável. De acordo com Torres, Figueiredo e Sgorlon (2022), durante a pandemia, os profissionais do SUAS foram obrigados a recorrer a diversos recursos digitais, como videochamadas, redes sociais, aplicativos de mensagens e plataformas de cadastro remoto, o que revelou tanto possibilidades quanto limitações dessa mediação tecnológica.

As autoras alertam para o risco de naturalização das TICs como substitutas da relação direta com o usuário, ressaltando que a mediação tecnológica não pode desconsiderar os princípios do projeto ético-político da profissão. Figueiredo (2022) enfatiza que, quando utilizadas de forma crítica e estratégica, as tecnologias podem contribuir com o fortalecimento da comunicação com os usuários, a sistematização do trabalho e a produção de conhecimento sobre a realidade social.

Diante desse cenário, torna-se necessário construir estratégias de resistência que resguardem os princípios fundamentais do Serviço Social. A primeira dessas estratégias refere-se à formação permanente, que, segundo Sgorlon (2014), deve articular os aspectos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos, promovendo a capacitação crítica dos profissionais para lidar com os desafios impostos pelas TICs e pela flexibilização do trabalho. Por outra parte a autora destaca que;

É preciso que a categoria profissional assuma a comunicação como uma política pública, valendo-se de estratégia informativa permanente, na condição de formador de opinião pública, posição reafirmada na Política Nacional de Comunicação do conjunto CFESS-CRESS (Sgorlon, 2014, p. 132).

Assim, assumir como uma estratégia de resistência seria a articulação coletiva da categoria por meio dos Conselhos Regionais e Federal de Serviço Social (CRESS e CFESS), bem como dos sindicatos e fóruns de trabalhadores, os quais têm papel essencial na denúncia das condições precárias de trabalho e na promoção de espaços de reflexão sobre as transformações do mundo do trabalho. Conforme Netto

(2011), a consciência de classe e a mobilização coletiva são elementos fundamentais para a resistência diante da ofensiva neoliberal.

Além disso, a apropriação crítica das TICs pode ser vista como uma estratégia de enfrentamento. De acordo com Torres et al. (2022), ao invés de negar o uso dessas tecnologias, é necessário transformá-las em aliadas da luta por direitos, por meio da produção de conteúdos educativos, da construção de canais de escuta e acolhimento aos usuários, da mobilização social e da participação em redes virtuais de articulação política e profissional.

O projeto ético-político do Serviço Social constitui a principal referência para a atuação profissional crítica e comprometida com os direitos humanos e a transformação social. Ele se fundamenta na defesa intransigente dos direitos da classe trabalhadora, na universalização das políticas sociais, no fortalecimento da participação democrática e na valorização da autonomia dos sujeitos (Iamamoto, 2009).

Nesse sentido, qualquer estratégia de resistência deve estar alinhada com esse projeto, buscando romper com práticas tecnocráticas e conservadoras que fragilizam a profissão.

Como lembra Sgorlon (2014), a comunicação, inclusive aquela mediada pelas TICs, é um instrumento político-pedagógico que deve estar a serviço da emancipação humana, e não da reprodução de lógicas autoritárias e excludentes.

A comunicação como bem público, em contraposição ao monopólio e à mercantilização existente no Brasil; - A comunicação como direito humano, devendo constituir-se como espaço de denúncia a toda forma de opressão, violação e desrespeito aos direitos humanos; - O reconhecimento da dimensão política da comunicação, devendo esta ser utilizada em seu caráter de socialização da informação, denúncia e resistência; - A utilização da comunicação para o fortalecimento dos movimentos sociais e da classe trabalhadora na perspectiva crítica e emancipatória; - A utilização da comunicação para contribuir na denúncia, dando visibilidade às expressões da “questão social” em âmbito nacional e local; - A utilização da comunicação como instrumento de fortalecimento da Projeto Ético-político profissional; - A utilização da comunicação como instrumento de sustentação e defesa dos posicionamentos do Conjunto CFESS-CRESS (Conselho Federal de Serviço Social, 2010, p. 20, apud Sgorlon, 2014, p.72).

As transformações no mundo do trabalho, marcadas pela flexibilização, pela precarização e pela intensificação do uso das TICs, exigem do

Serviço Social um posicionamento crítico e estratégias de resistência que preservem os fundamentos da profissão. O desafio não está apenas em resistir às novas tecnologias, mas em ressignificá-las como instrumentos de luta e emancipação.

Portanto, a formação crítica, a organização coletiva, o fortalecimento do projeto ético-político e a apropriação consciente das TICs são caminhos possíveis e necessários para enfrentar os desafios impostos pela contemporaneidade. O Serviço Social, enquanto profissão comprometida com os interesses da classe trabalhadora, deve continuar construindo práticas que articulem a dimensão técnica à dimensão política e ética, afirmando seu compromisso com a justiça social, a democracia e os direitos humanos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das profundas transformações tecnológicas ocorridas ao longo da história, sobretudo no contexto da reestruturação produtiva do capital e da intensificação do uso das TICs, constata-se que a atuação profissional do/a assistente social passou a ser impactada diretamente por novas exigências técnicas, éticas e políticas. Essas mudanças intensificaram a precarização das relações de trabalho, ampliaram a sobrecarga e aceleraram os ritmos de execução das tarefas, refletindo diretamente nas condições de vida e saúde dos/as profissionais.

Como destaca Antunes (2020), a digitalização do trabalho, longe de representar um avanço universal, “contribuiu para o agravamento das condições de trabalho para uma parcela significativa da população”. Esse processo, como evidenciado ao longo do trabalho, não ocorre de forma neutra, é moldado pelas exigências da lógica do capital, que busca a intensificação da produtividade e a redução de custos, em detrimento das condições dignas de trabalho (Iamamoto, 2007; Netto, 2011).

O Serviço Social, inserido na divisão sociotécnica do trabalho e mediado pelas contradições do capitalismo, vê-se constantemente desafiado a manter sua intervenção crítica e ético-política frente à racionalidade técnica que busca transformar a comunicação e a informação em meros instrumentos de controle e eficiência. Para Sgorlon (2014, p. 75), é essencial que os/as assistentes sociais reconheçam que “a linguagem é poder”, e que compreendam a comunicação como ferramenta estratégica de resistência, denúncia e mobilização social.

As TICs, embora possam contribuir para ampliar o acesso à informação e agilizar processos, também impõem uma lógica de intensificação do trabalho. Segundo Dal Rosso (2008, p. 130), “a intensidade do trabalho significa exigir mais do trabalhador em menos tempo, mais tarefas e mais pressão”, o que conduz a uma realidade de desgaste físico e emocional, particularmente grave para profissionais que atuam diretamente com populações vulnerabilizadas.

Em resposta a esse cenário, torna-se urgente o fortalecimento das estratégias de resistência fundamentadas no projeto ético-político profissional, que prioriza a universalização dos direitos, o fortalecimento da democracia e a emancipação da classe trabalhadora. Como afirmam Torres, Figueiredo e Sgorlon (2022), é necessário apropriar-se criticamente das TICs, convertendo-as em aliadas

da luta por direitos, por meio da produção de conteúdos educativos, da escuta qualificada e da mobilização social.

A formação permanente, o compromisso com a qualidade da intervenção profissional, a organização coletiva por meio das entidades representativas e outros movimentos sociais, e o uso estratégico da comunicação como instrumento de mobilização e denúncia, são caminhos possíveis e necessários para fazer frente aos desafios impostos pela flexibilização do trabalho e pela tecnificação das relações sociais. Assim, como defende Iamamoto (2009, p. 113), o profissional deve ser “propositivo, com sólida formação ética, capaz de contribuir ao esclarecimento dos direitos sociais e dos meios de exercê-los”. Portanto, o enfrentamento das condições precárias geradas pelas TICs no exercício profissional do/a assistente social demanda uma postura crítica, sempre ancorada nos fundamentos do Serviço Social no Brasil. É necessário integrar saber técnico, leitura política da realidade e responsabilidade ética com as populações historicamente marginalizadas. O desafio não está em rejeitar o uso das tecnologias, mas sim em atribuir a elas um novo significado, orientado pela promoção da emancipação humana e da mudança social.

A presente pesquisa me permitiu compreender que o impacto das TICs no cotidiano profissional não é apenas um exercício teórico, mas uma necessidade prática para a atuação consciente e crítica. O estudo me possibilitou ainda reconhecer de forma mais concreta, como as transformações tecnológicas se articulam às exigências do capital e, conseqüentemente, às condições de trabalho de assistentes sociais. Essa compreensão ampliou minha capacidade de análise sobre a realidade e reforçou em mim a importância de manter o compromisso ético-político como eixo estruturante da prática profissional.

Essa investigação contribuiu de maneira significativa para minha formação, pois me permitiu relacionar conceitos teóricos às demandas concretas vivenciadas por assistentes sociais, identificando os riscos da naturalização da intensificação do trabalho e da lógica produtivista. Reafirmo, a partir desta reflexão, que a apropriação crítica das TICs, aliada à formação permanente e à mobilização coletiva, é essencial não apenas para resistir aos retrocessos, mas também para potencializar ações em defesa dos direitos sociais.

Considero que essa discussão é central para a formação de assistentes sociais, pois nos desafia a construir práticas inovadoras sem abrir mão da

perspectiva crítica, da defesa da classe trabalhadora e da luta por condições dignas de trabalho. Trata-se, portanto, de compreender que a tecnologia, quando ressignificada a partir dos princípios do projeto ético-político, pode se tornar aliada na promoção da emancipação humana e na consolidação de uma sociedade mais justa e democrática.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo; ALVES, Giovanni. **Trabalho e exclusão: da modernidade à globalização**. 2. ed. São Paulo: Editora Perseu Abramo, 2004.

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. 14. ed. rev. e ampl. São Paulo: Boitempo, 2013.

ANTUNES, Ricardo; PRAUN, Luciana. A sociedade dos adoecimentos no trabalho. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, s.v, n. 123, p. 407–427, set., 2015.

Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/sssoc/a/cbc3JDzDvxTqK6SDTQzJJLP/?format=pdf&lang=pt>.

Acesso em: 25 jun. 2025.

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

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

ARAÚJO, WECIO PINHEIRO. **MARX E A INDÚSTRIA 4.0: TRABALHO, TECNOLOGIA E VALOR NA ERA DIGITAL**. *REVISTA KATÁL, FLORIANÓPOLIS*, v. 25, n. 1, p. 22–32, JAN./ABR. 2022. DOI: 10.1590/1982-0259.2022.E82591. DISPONÍVEL EM:

[HTTPS://WWW.SCIELO.BR/J/RK/A/KQHYDZR9WPJWSMWJHPQGNWD/?LANG=PT](https://www.scielo.br/j/rk/a/kqhydzr9wpjwsmwjhpqgnwd/?lang=pt). Acesso em: 20 março. 2025.

AZEVEDO, C. A.; FELIPPE, J. M. S. O TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL NO CONTEXTO DA PRECARIZAÇÃO DAS RELAÇÕES DE TRABALHO. IN: CFESS (ORG.). **TRABALHO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL: ESTUDOS E PESQUISAS SOBRE O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DE ASSISTENTES SOCIAIS**. BRASÍLIA, DF: CFESS, 2017. P. 9-31.

BRASIL, Cristina Índio do. PNAD Contínua mostra que 9,5 milhões faziam trabalho remoto em 2022. **Agência Brasil**, Rio de Janeiro, 25 out. de 2025. Disponível em: https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2023-10/pnad-continua-mostra-que-95-milhoes-faziam-trabalho-remoto-em-2022?utm_source=chatgpt.com. Acesso em: 23 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993. **Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências**. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1993.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/Suas**. Brasília, DF: MDS, 2006. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/nob/nobrh.pdf. Acesso em: 20 jul. 2025

CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário**. Rio de Janeiro: Vozes, 1998.

CAVALCANTE, Rita; PRÉDES, Rosa. Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. **Serviço Social &**

Sociedade, São Paulo, s.v., n. 144, p. 110–128, maio/set. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/JW9dK5Qt5wX4tVM8rnXDDVJ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 6 jul. 2025.

DA SILVA, Maria Betânia, Gomes. **AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E O SERVIÇO SOCIAL: uma análise do trabalho de assistentes sociais na Política da Saúde na pandemia**. João Pessoa: Universidade Federal de Paraíba, 2023.

DELGADO, Maria Helena Elpídio. **Fundamentos e exercício profissional do assistente social**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2013.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

IAMAMOTO, Marilda Vilela et al. Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais**, p. 341-375, 2009. Disponível em: <https://www.cressmt.org.br/wp-content/uploads/2018/08/lamamoto.pdf> Acesso em: 10 jun. 2025.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 15. ed. São Paulo: Cortez, 2016.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço social e divisão sociotécnica do trabalho: desafios e possibilidades**. São Paulo: Cortez, 2018.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço social: trabalho e formação profissional**. 12. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

KNELLER, G. F. **A ciência como atividade humana**. Tradução de Antônio José de Souza. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

MENEZES, Pedro Lima de. **O designer contemporâneo e a 4ª Revolução Industrial**. In: *Anais do Colóquio Internacional de Design 2020*, São Paulo: Blucher, 2020. p. 1187–1199. DOI: 10.5151/cid2020-89.

LIRA, Waleska Silveira. **Impactos da tecnologia de informação nas organizações**. Revista Eletrônica de Ciência Administrativa – RECADM, v. 20, n. [especificar se houver], p. [número de páginas], ano 2022. DOI: 10.21529/RECADM.20030202001

LOPES, Juliana Grasiela da Silva Dantas; BENTO, Elbênia Neris da Silva. O(a) assistente social e o uso das tecnologias de informação e comunicação (Tics): tecendo o fazer profissional na contemporaneidade. **Temporalis**, s. l., v. 24, n. 48, p. 223–238, 2024. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/46145>. Acesso em: 23 jun. 2025.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2011.

NETTO, José Paulo. **A construção do projeto ético-político do Serviço Social**. 2009. Disponível em: <https://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/a-construcao-do-projeto-etico-politico-do-servico-social-201608060411147630190.pdf>. Acesso em: 18 jul. 2025.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. **METODOLOGIA CIENTÍFICA: um manual para a realização de pesquisas em administração**. 2011. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/567/o/Manual_de_metodologia_cientifica_-_Prof_Maxwell.pdf. Acesso em: 8 agosto 2025.

Organização das Nações Unidas (ONU). Em dois anos de pandemia, ONU alerta para entrega “escandalosamente desigual” de vacinas. **ONU News**, 2022. Disponível em: <https://www.un.org/pt/coronavirus/communication-resources>. Acesso em: 01 jul. 2025.

ROMIO, Fátima. **PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS DE ADMINISTRAÇÃO REFERENTE AS COMPETÊNCIAS EXIGIDAS PELA INDÚSTRIA 4.0 PARA A CONQUISTA DE RESULTADOS DE EXCELÊNCIA**. Bento Gonçalves: UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL CAMPUS UNIVERSITÁRIO DA REGIÃO DOS VINHEDOS – CARVI ÁREA DO CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS CURSO DE ADMINISTRAÇÃO, 2019.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise, processos decisórios, formulação e implementação**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 24. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2016.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. São Paulo: Edipro, 2016. Disponível em: <https://ria.ufrn.br/jspui/handle/123456789/1826>. Acesso: 20 abr. 2025.

SGORLON, Claudiana Tavares da Silva; TORRES, Mabel Mascarenhas; FIGUEIREDO, Kênia Augusta. As TIC como estratégias no trabalho de assistentes sociais na PAS. **Sociedade em Debate**, Pelotas, v. 28, n. 3, p. 165-187, set./dez 2022. Disponível em: <https://rsd.ucpel.edu.br/rsd/article/view/3120> Acesso em: 09 jun. 2025.

SGORLON, Claudiana Tavares da Silva. **A comunicação como estratégia política no serviço social**. 2014. 146 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Política Social) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2014.

SOBRINHO, Alfredo Pantoja Azevedo. **A precarização do trabalho do assistente social no contexto da disseminação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs)**. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Ciências Sociais Aplicadas) – Universidade Federal do Amazonas (UFAM), Manaus, 2024. Disponível em: RIU-UFAM. Disponível em: https://riu.ufam.edu.br/bitstream/prefix/8636/2/TCC_AlfredoAzevedoSobrinho.pdf. Acesso em: 23 jun. 2025.

SOUZA, R. A. de; SILVA, D. B. da; LIMA, J. C. de. **Formação profissional, trabalho e políticas sociais**: o serviço social em tempos de reestruturação produtiva. São Paulo: Cortez, 2018.

TAVARES, Priscilla dos Santos Peixoto Borelli. Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC e o trabalho profissional das assistentes sociais na saúde mental. **O social em questão**, s.v, n. 58, jan./fev. 2024. Disponível em: <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/65393/65393.PDF>. Acesso em: 23 jun. 2025.

TEIXEIRA, Márcia; BRAZ, Marcelo. Projeto ético-político do Serviço Social: entre o conservadorismo e a emancipação. **Revista Temporalis**, Brasília, n. 18, p. 5-21, 2009.

VELOSO, Renato. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. Ponta Grossa: **Emancipação**, 2010. Disponível em: <http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao>. Acesso: 02 março 2025.

VALENTIM, Erika Cordeiro do Rêgo Barros; PAZ, Fernanda Alves Ribeiro. Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19. **Katálysis**, Florianópolis, v. 25, n. 1, p. 114-124, jan./abr. 2022. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rk/a/qvpsbNHvqTBwN3MDHFChDZm/?format=pdf&lang=pt>> Acesso em: 5 mai. 2025.

VERASZTO, Éva et al.. Técnica e tecnologia: significados e inter-relações. **Revista Produção Online**, v. 9, n. 3, p. 761–779, dez. 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ciedu/a/F3Lm8YZkvVkj4LgCnt5BHvw/?f>. acesso: 10 maio 2025.