



## Universidades Lusíada

Santos, Eduardo Henriques Moraes  
Mendes, Raquel de Oliveira

### **Trabalho socioeducativo em tempos de pandemia : a influência das tecnologias da informação e comunicação para os assistentes sociais**

<http://hdl.handle.net/11067/7259>  
<https://doi.org/10.34628/q8z0-bg80>

#### **Metadados**

##### **Data de Publicação**

2023

##### **Resumo**

O presente estudo discute a relação entre o trabalho da/o assistente social e a crescente inserção e utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) no exercício profissional contemporâneo, contexto que se aprofunda com a pandemia da COVID-19, problematizando as principais consequências desta relação para a dimensão mais fundamental das/os assistentes sociais nos diversos campos de trabalho: a socioeducativa. Para tanto, utilizou-se a pesquisa bibliográfica da área, com dados se...

The present study discusses the relationship between the work of social workers and the increasing integration and use of Information and Communication Technologies (ICTs) in contemporary professional practice, a context that has been further accentuated by the COVID-19 pandemic. It examines the main consequences of this relationship for the fundamental dimension of social workers in various fields of work, particularly in the socio-educational realm. The research employed bibliographic analys...

##### **Palavras Chave**

Serviço social - Inovação tecnológica, Pandemia COVID-19, 2020 - Aspectos tecnológicos

##### **Tipo**

article

##### **Revisão de Pares**

Não

##### **Coleções**

[ULL-ISSSL] IS, n. 61 (2023)

**TRABALHO SOCIOEDUCATIVO EM  
TEMPOS DE PANDEMIA:  
A INFLUÊNCIA DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E  
COMUNICAÇÃO PARA OS ASSISTENTES SOCIAIS**

**SOCIOEDUCATIONAL WORK IN TIMES OF  
PANDEMIC:  
THE INFLUENCE OF INFORMATION AND COMMUNICATION  
TECHNOLOGIES ON SOCIAL WORKERS**

**Eduardo Henriques Moraes Santos**

*Assistente Social*

*Mestre em Serviço Social (UNIFESP)*

*Doutorando em Serviço Social (PUC SP) e em Política Pública (UFABC), Brasil*

*ORCID: 0000-0002-8000-9552*

**Raquel de Oliveira Mendes**

*Assistente Social*

*Mestra em Educação Profissional e Tecnológica (IFS)*

*Doutoranda em Políticas Públicas (UFABC), Brasil*

*ORCID: 0000-0001-9012-6368*

*DOI: <https://doi.org/10.34628/q8z0-bg80>*

*Data de submissão / Submission date: 16.05.2023*

*Data de aprovação / Acceptance date: 01.08.2023*



**Resumo:** O presente estudo discute a relação entre o trabalho da/o assistente social e a crescente inserção e utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) no exercício profissional contemporâneo, contexto que se aprofunda com a pandemia da COVID-19, problematizando as principais consequências desta relação para a dimensão mais fundamental das/os assistentes sociais nos diversos campos de trabalho: a socioeducativa. Para tanto, utilizou-se a pesquisa bibliográfica da área, com dados secundários e análise qualitativa. Como resultado, identificou-se que, apesar de ampliar a força produtiva do trabalho social, as citadas TICs têm contribuído para afastar esse/a profissional do contato direto com a população atendida, sobrecarregando os assistentes sociais com atividades alheias aos seus objetivos profissionais, a exemplo da constante demanda institucional para a construção de consecutivos relatórios e preenchimentos dos bancos de dados para alimentar o sistema de informação, em detrimento, em questão de tempo e energia, do trabalho socioeducativo a ser realizado junto às famílias. Não obstante, a pandemia da COVID-19 amplia esse distanciamento entre a/o assistente social e os usuários de seus serviços ao demandar o uso das TICs, especialmente para o atendimento direto com a população, que passam a mediar entrevistas e visitas domiciliares por meio de ligações e/ou vídeos chamadas. Mesmo com a retomada do trabalho presencial nas instituições, entrevistas por vídeo chamadas continuam sendo demandadas. Conclui-se que a tecnologia, enquanto uma ferramenta, apresenta uma enorme potencialidade para ampliar as possibilidades e capacidades de intervenção na sociedade, porém não se pode desconsiderar a direção hegemônica de sua utilização em nossa atual sociabilidade que, ao impor as TICs como uma forma de economizar e aumentar a produtividade, amplia o distanciamento dos profissionais de Serviço Social da população e dos territórios em que vivem, frustrando a capacidade socioeducati-

va da intervenção das/os assistentes sociais.

**Palavras-chave:** Serviço social; Socioeducativo; Tecnologia; TICs; Neoliberalismo.

**Abstract:** The present study discusses the relationship between the work of social workers and the increasing integration and use of Information and Communication Technologies (ICTs) in contemporary professional practice, a context that has been further accentuated by the COVID-19 pandemic. It examines the main consequences of this relationship for the fundamental dimension of social workers in various fields of work, particularly in the socio-educational realm. The research employed bibliographic analysis, secondary data, and qualitative analysis. The findings indicate that although ICTs have expanded the productive force of social work, they have also contributed to distancing these professionals from direct contact with the served population. Social workers are burdened with tasks unrelated to their professional objectives, such as constant institutional demands for creating successive reports and data entries to feed the information system, which takes away time and energy from the socio-educational work that should be conducted with families. Moreover, the COVID-19 pandemic has exacerbated this distance between social workers and users of their services by requiring the use of ICTs, especially for direct communication with the population. Interviews and home visits are now mediated through phone calls and/or video calls. Even with the return to in-person work at institutions, video call interviews continue to be demanded. It is concluded that technology, as a tool, holds enormous potential to expand intervention possibilities and capabilities in society. However, it is crucial not to overlook the hegemonic direction of its utilization in our current social structure, where ICTs are imposed as a means to save time and increase productivity, but at the same time, they widen the gap between social work professionals and the population and territories they serve, undermining the socio-educational capacity of social workers' intervention.

**Keywords:** Social work; Socio-educational; Technology; ICTs; Neoliberalism.

## Introdução

Como profissionais eminentemente interventivos, as/os assistentes sociais possuem contato direto com o modo de vida da população que, através da reflexão e relação junto aos usuários de seus serviços, materializa a dimensão socioeducativa de seu trabalho profissional. Por conta dessa característica, o Serviço Social está imbricado com as relações sócio-históricas construídas nesses territórios de intervenção, e, portanto, é impactado pelas transformações nessa realidade, como é o caso da incorporação dos avanços tecnológicos na sociedade, sobretudo para as relações de trabalho, o que provoca as concepções éticas-políticas e os instrumentos de intervenção para a realização da dimensão socioeducativa dessa categoria profissional.

A pandemia da COVID-19 intensificou o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no trabalho dos assistentes sociais brasileiros, adicionando outras modalidades de trabalho, como o teletrabalho ou home office, e forçando a adaptação dos instrumentos de intervenção profissional aos meios tecnológicos, o que levanta considerações quanto ao efeito positivo dessa incorporação, como também as preocupações em relação a extensão de seu uso na intervenção profissional ante os desafios de acesso junto a população atendida.

Não suficiente, somam-se outras preocupações a esses profissionais que, predominantemente, vendem sua força de trabalho para diversas instituições públicas do país, gerenciadas através da perspectiva neoliberal, causando tensões na incorporação de novas tecnologias no cotidiano de trabalho institucional. Tal conjuntura traz inúmeras reverberações para o cotidiano dos assistentes sociais, especialmente na dimensão socioeducativa de sua intervenção, provocada pelas transformações nas condições de trabalho hodierna.

Para tanto, o presente estudo pautou-se pela pesquisa bibliográfica com análise qualitativa da literatura da área, utilizando plataformas de busca como Scielo e Google Acadêmico. A relevância e proximidade com o tema foram os critérios de seleção das obras, identificadas através dos termos de busca como os fundamentos históricos do serviço social, a dimensão socioeducativa, intervenção profissional de assistentes sociais, pandemia e tecnologia da informação e comunicação nas políticas sociais.

Conforme Gil (2008), a pesquisa bibliográfica permite explorar uma ampla gama de fenômenos em uma base de dados estável, sem altos custos para o pesquisador, abrangendo uma diversidade muito maior do que seria possível pesquisar diretamente. Isso viabiliza a revisão e a articulação das contribuições teóricas e conceitos do tema, o que permite incorporar diferentes dimensões do objeto de estudo.

Para analisar os dados obtidos, utilizou-se a análise de conteúdo, que, segundo Pagés, Bonetti, Gaulejac e Descendre (1990), é uma estratégia que envolve o processo de tratamento do material coletado, por meio de leitura e fichamentos. Isso permite identificar trechos relevantes para a pesquisa, variáveis e as relações entre as obras e o tema em estudo, selecionando e articulando as produções bibliográficas pertinentes para os propósitos da pesquisa.

Os resultados deste estudo estão organizados em três tópicos, desconsiderando a presente introdução e as considerações finais, na seguinte ordem: 1) Serviço Social e a dimensão socioeducativa; 2) Serviço Social e tecnologias: transformações no trabalho profissional; e a 3) Pandemia e pós pandemia: a dimensão socioeducativa do Serviço Social frente às TICs.

## **1. Serviço Social brasileiro e a dimensão socioeducativa**

Os fundamentos históricos do Serviço Social no Brasil demonstram que a capacidade socioeducativa<sup>1</sup> das/os assistentes

---

<sup>1</sup> Neste trabalho adotaremos como sinônimos as expressões: “dimensão socioeducativa”, “prática socioeducativa”, “prática educativa” e “função pedagógica”.

sociais é uma característica central dessa categoria profissional (Cardoso & Abreu, 2009) pois, com a sua atuação majoritariamente direta e próxima da população, provocam mudanças (ou conservações) no modo de vida, concepções e valores das famílias atendidas “através de informação, da reflexão ou mesmo da relação” (Mito, 2002, apud Jesus et al. 2004, p. 62).

Martinelli (2007, p. 10) destaca que o atendimento direto ao usuário possibilita que o profissional chegue “o mais próximo possível da vida cotidiana das pessoas com as quais trabalham e é por meio dele que se revela a profissão e, ao mesmo tempo, se aproxima da realidade social das pessoas com as quais [e para as quais] trabalhamos”. Assim, em seu exercício profissional, as/os assistentes sociais entram em contato com informações e contextos pessoais, que exigem sigilo ético, materializando um amplo arcabouço que potencializa o trabalho socioeducativo balizado em diferentes perspectivas políticas e teóricas ao longo da história.

Vale destacar que a função educativa não se restringe aos sistemas de educação tradicional e, portanto, pode estar presente em qualquer profissão que se propõe a desenvolver uma função pedagógica (Silva, 2015). No caso do Serviço Social, que atua diretamente com as relações cotidianas de diferentes famílias, seu trabalho possui impactos “na maneira de pensar e agir dos sujeitos envolvidos nos processos de prática” (Abreu, 2011, p. 17), logo, é eminentemente educativo.

Essa íntima relação entre a profissão e a sua capacidade socioeducativa é explicitada em sua trajetória: No Brasil, em 1930, o Serviço Social é convocado para atuar em razão de sua capacidade interventiva na classe trabalhadora, os ditos pobres, pautados por uma ótica religiosa e caritativa através de uma atuação educativa na perspectiva de controle e manutenção da ordem moral e social vigente (Barroco, 2001).

O contexto econômico e político da época, caracterizado pelo desenvolvimento da industrialização e pela urbanização, emerge o proletariado como força política que “exige um redimensionamento das funções políticas do Estado” (Barroco, 2001, p. 84), provocando e questionando a classe dominante burguesa que, em

seu turno, mobiliza as instituições para garantir a manutenção do sistema que o privilegia, condições essas que formam o berço das políticas sociais.

Nesse contexto, diversas categorias profissionais iniciam o processo de institucionalização, incluindo o Serviço Social, convocadas a vender sua força de trabalho ao Estado e exercer suas habilidades e competências para a operacionalização destas políticas sociais que, contraditoriamente, expressa-se como instrumentos de dominação de classe ao promover o “disciplinamento e controle social” (Iamamoto & Carvalho, 2007, p. 306) da população atendida: a classe trabalhadora.

Para o autor Netto (2004), esse movimento impulsionou a profissionalização e a revisão das perspectivas e orientações teóricas, ideológicas e técnicas do Serviço Social no Brasil, processo denominado de renovação da profissão, e ocorreu durante Ditadura Militar (1964 - 1985), contexto caracterizado pela ampliação do Estado e de sua influência sobre a sociedade.

Ao longo do movimento de renovação do Serviço Social, segundo Netto (2004), surgiu diferentes perspectivas para a profissão, como a modernizadora, pautada por adequar a profissão as demandas da atual ordem política-ideológica; a reatualização do conservadorismo, caracterizada por aperfeiçoar as antigas práticas às novas exigências profissionais; e, por fim, a intenção de ruptura que, mesmo pautada por uma ótica crítica, possibilitou uma “concepção de militância - como dever profissional [...] abrindo caminho para a desprofissionalização” (Barroco, 2001, p. 151) do Serviço Social.

Todas as vertentes citadas partem de diferentes valores e modos de vida materializados na realidade social, incluindo os anseios de transformação social que, equivocadamente, responsabiliza os assistentes sociais como os principais agentes revolucionários, desconsiderando-os enquanto trabalhadores inseridos na divisão sociotécnica do trabalho capitalista, criando uma repulsa ao exercício profissional institucional.

Ao considerar os determinantes para o trabalho do assistente social, a autora Guerra (2014) critica a ilusão de emancipação da

categoria dos instrumentos de dominação do Estado capitalista, considerando a historicidade da profissão e a necessidade de seus trabalhadores venderem sua força de trabalho assalariada nesse sistema. Para a autora (Ibid., 2014), a autonomia do Serviço Social somente pode ser explícita no plano jurídico-formal que, em seu turno, é incapaz de expressar uma capacidade revolucionária, desafio que somente é possível enquanto classe trabalhadora, ultrapassando os limites das categorias profissionais.

Com essa reflexão, o Serviço Social passa por mudanças na postura ética e na prática profissional, resultando no projeto ético político e no código de ética de 1993. Mesmo que tais aspirações não provoquem uma ruptura com o sistema societário, entendendo suas limitações enquanto uma categoria profissional, os objetivos do Serviço Social remetem a uma responsabilidade social que provoca a reflexão da iminente prática educativa destes assistentes sociais junto com a classe trabalhadora, usando-se das instituições como um meio para alcançar o citado objetivo.

Dissociar que o trabalho do assistente social na sociabilidade capitalista é essencialmente educativo, colocando-o como uma “alternativa” ou “uma das possibilidades” (Torres, 2009), é uma forma de descaracterizar esse profissional, possibilitando a ilusão de que a prática educativa é uma mera opção, uma escolha individual, e não uma característica intrínseca e histórica desse profissional.

Essa descaracterização contemporânea da profissão viabiliza conflitos de (auto) identidade entre assistentes sociais e as políticas sociais e, assim, os objetivos dessas políticas se tornam os objetivos desses profissionais. Nesse sentido, ao conceder um benefício e/ou construir um relatório, exemplificar-se-iam como as *contribuições* dos assistentes sociais, ações puramente descritivas, pontuais e sucessivas - assim como são as políticas sociais (Behring & Boschetti, 2006), distanciados do teor de suas próprias capacidades educativas.

É importante ressaltar que o nível de consciência dos assistentes sociais sobre sua prática educativa é um elemento preponderante nesse conflito entre profissão/instituição, uma vez que

a prática educativa continuará presente em seu trabalho mesmo sem a sua percepção disso, pois “toda relação de hegemonia é eminentemente pedagógica” (Gramsci, apud. Abreu & Cardoso, 2009, p. 596) e os profissionais do Serviço Social atuam em contato direto aos valores e modo de vida da classe trabalhadora.

Assim, quanto menor for o domínio da sua capacidade educativa, maiores serão as chances de atravessamentos por perspectivas alheias aos atuais objetivos profissionais orientados pelo projeto ético político. E quanto maior for sua compreensão desse aspecto central da sua atuação, maior será a sua capacidade direcionar uma ação educativa crítica às suas práticas.

Porém, mesmo que consciente de sua capacidade educativa, seu trabalho ainda se realiza nos limites da divisão sociotécnica do trabalho capitalista e, de mesmo modo, enquanto trabalhador assalariado, o produto do trabalho do assistente social é avaliado por seu desempenho em cumprir as determinações das instituições que o contrata, e não necessariamente pelo impacto de suas ações nas condições objetivas de vida do usuário (Lima, 2011).

Nessa perspectiva, acirrando a citada conjuntura, a corrente neoliberal provocou mudanças nas instituições públicas brasileiras que, majoritariamente, os assistentes sociais vendem sua força de trabalho. As políticas sociais são questionadas sob o enredo de rejeição de um Estado interventivo (Behring & Boschetti, 2006), e no plano político-ideológico a competitividade e o individualismo tornam-se qualidades morais, virtudes e condutas a serem assumidas pela população.

Essa conjuntura é apresentada aos assistentes sociais como uma falsa dualidade maniqueísta, em que o neoliberalismo é considerado como a destruição e, em oposição direta, às políticas sociais são apresentadas como a salvação, promovendo uma leitura acrítica que desconsidera a essência das políticas sociais como instrumento de dominação do Estado capitalista, o que viabiliza maior adesão desses profissionais às demandas institucionais permeadas de imediatismos em detrimento dos objetivos do Serviço Social, sem oportunidade de reflexões de sua prática educativa com os usuários de seus serviços. O contexto apresentado ganha

novas proporções com a introdução de tecnologias no trabalho profissional do Serviço Social, conforme o próximo tópico.

## **2. Serviço Social e tecnologias: transformações no trabalho profissional**

Nota-se que, de forma indissociada, o Serviço Social só pode ser lido e interpretado dentro dos marcos sócio históricos da realidade em que essa profissão se constrói e, ao mesmo tempo, intervé. Isso posto, entende-se que as transformações nas estruturas e nas relações da sociedade provocam as concepções políticas, éticas, teóricas e técnicas das/os assistentes sociais, materializando um desafio diário para esses profissionais na sua intervenção no “tempo miúdo do trabalho cotidiano” (Yazbek, 2001, p. 15). O desenvolvimento tecnológico é, nas últimas décadas, um fator explícito de mudanças e transformações na sociedade contemporânea, incluindo suas profissões.

Como uma questão que se alastra e tenciona diversos campos da vida social, a interpretação dos impactos da tecnologia na sociedade parte de diferentes prismas. Mas, ao considerar uma análise sobre trabalho de uma categoria profissional como o Serviço Social que, por sua vez, tem como público/alvo de suas intervenções outros trabalhadores, far-se-á necessário compreender as condições de trabalho e de vida dessa classe profundamente marcada após a revolução tecnológica na década de 1980.

Com o objetivo de diferenciar e ampliar a produtividade, as inovações tecnológicas diminuíram o tempo de trabalho na realização de algumas atividades mais manuais e repetitivas, e, com isso, surgem algumas possibilidades: 1) redução da jornada de trabalho desses trabalhadores, mantendo ou não suas remunerações, uma vez que, para realizar o mesmo trabalho, agora se exige menor tempo; 2) demissão/redução na contratação, uma vez que, com os recursos tecnológicos, menor número de trabalhadores realizam a mesma quantidade de trabalho de anteriormente; 3) Manutenção da jornada de trabalho e o número de trabalhadores, usando o novo tempo excedente como uma forma de aumentar a

produtividade ou, ainda, dedicarem-se na ampliação de suas outras capacidades/habilidades - como, ao Serviço Social, apropriar-se de sua dimensão socioeducativa.

Para Behring e Boschetti (2006), as possibilidades de transformação do trabalho já estão determinadas pela própria dinâmica de produção vigente que privilegia a acumulação capitalista, dificultando a materialização de qualquer outra possibilidade que não viabilize a mencionada finalidade, a exemplo do maior reconhecimento do papel da classe trabalhadora na produção. Assim, dentro desse sistema, quaisquer aspirações sobre a apropriação da consciência de seu próprio trabalho serão restritas. Essa é uma importante observação para o Serviço Social.

Nas últimas duas décadas, as/os assistentes sociais depararam-se com novas ferramentas que causaram transformações nas possibilidades e potencialidade de intervenção profissional: as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). A disponibilidade de computadores, telefones e internet tornaram-se importantes ferramentas para a realização de diferentes atividades no trabalho das assistentes sociais, como a elaboração de relatórios, consulta de serviços e programas disponíveis para oferecer/encomendar à população, contato/recado aos usuários e articulação com outras instituições.

Com o tempo, essas ferramentas ficaram mais modernas e novos recursos surgiram, no Brasil foram criados sistemas informacionais que unem diversos dados sobre a população atendida nas políticas públicas, como o Cadastro Único, Prontuários Eletrônicos da Saúde e da Assistência Social, poupando o tempo e a energia dos trabalhadores dessas políticas ao dispensar a coleta das mesmas informações todas as vezes que a mesma família é atendida por diferentes serviços.

Desse modo, aos assistentes sociais, parte de seu tempo de trabalho é, aparentemente, amortecido por não precisar mais realizar atividades repetitivas, reaproveitando o trabalho já realizado por outros colegas e/ou profissionais através da mediação das TICs. Entretanto, na materialização do cotidiano profissional, outras requisições igualmente repetitivas e burocráticas tomam o

lugar e o tempo dos assistentes sociais em detrimento do trabalho educativo e de mobilização e organização popular, pois, de acordo com Yamamoto (2021), além de aprender a operar as TICs, faz-se necessário decifrar seu significado na reprodução contraditória da sociedade do capital. Para o cotidiano profissional, esse processo se expressará no aumento da produtividade do trabalho do/a assistente social, no crescimento de demandas de trabalho burocrático, voltado para respostas imediatas.

Percebe-se que, apesar das inovações tecnológicas reduzirem determinada quantidade de força e tempo de trabalho que seria aplicada para a realização de uma tarefa, como um atendimento que permite o contato de informações sobre a realidade social daquele usuário, outras tarefas assumem o lugar, especialmente aquelas voltadas à alimentação do banco de dados com informações dessa população. A constante mudança de sistemas, considerando a alta velocidade das transformações tecnológicas, em certa medida dificultam e perpetuam essa demanda de trabalho contemporânea.

Nesse ínterim, por meio da incorporação das TICs, observa-se a diminuição dos espaços de contato direto entre as/os assistentes sociais com a população usuária, que, como exposto no tópico anterior, são condições de apropriação e condução da prática educativa realizada. Se anteriormente o domínio da dimensão socioeducativa convocava os assistentes sociais a venderem sua força de trabalho, hoje a sua aderência às instituições, como operadores e alimentadores do aparato/arcação institucional, materializa seu vínculo de trabalho. “Se por um lado amplia a força produtiva social do trabalho social – e também a do trabalho do/a assistente social –, por outro lado, tem contribuído para afastar esse/a profissional do contato direto com os sujeitos que são alvo primordial de seu exercício” (Yamamoto, 2022, p. 33-35).

Ao trazer tal reflexão, não se está desconsiderando as contribuições e avanços trazidos pelo uso das tecnologias em diversas esferas da sociedade, o qual não se pode mais ignorar. Trata-se, de forma crítica, de esforços para a interpretação dos impactos que essa incorporação tecnológica causa na relação do profissional jun-

to aos usuários, transformando as formas de intervenção que, historicamente, caracteriza-se pela ação educativa do Serviço Social.

### **3. Pandemia e pós pandemia: a dimensão socioeducativa do Serviço Social frente às TICs**

O surgimento da pandemia da Covid-19, com maior intensidade em 2020 no Brasil, forçou toda população ao isolamento social como forma de prevenção à contaminação, fato que trouxe desdobramentos a todas as esferas da sociedade, incluindo ao cotidiano laboral das/os assistentes sociais. Ao tratar sobre tal conjuntura, Mota (2021, p.57) frisa que os/as assistentes sociais são implicados pela crise sanitária em dois planos: nas demandas cotidianas, cujo volume e natureza das situações estão diretamente relacionadas à desproteção social pública, às violências e carências das necessidades sociais básicas dos trabalhadores e suas famílias; e no do exercício profissional que envolve condições, relações de trabalho e singularidades das atividades profissionais.

Na realidade social nacional, segundo o relatório mundial das cidades (ONU, 2020) cerca 45,2 milhões brasileiros/as, majoritariamente negros, residem em domicílios com inadequações habitacionais. Não suficiente, as autoras Barbosa, Costa e Hecksher (2020) destacam uma vertiginosa elevação do desemprego no Brasil em função da crise sanitária. Esse contexto exemplifica a desproteção social da população que, nesse momento delicado, não encontra suporte imediato pelo Estado. Os assistentes sociais foram uma das primeiras categorias que entraram em contato com essa realidade social em seu trabalho profissional.

Nesse mesmo tempo, com a readequação na oferta dos serviços públicos em razão da quarentena, alteram-se as condições de trabalho dos profissionais do Serviço Social. O teletrabalho ou trabalho remoto, mediado pelas TICs, passaram a predominar o exercício profissional na categoria que, aliado ao aumento da demanda dos usuários, ampliam a duração da jornada de trabalho, agora realizado em um ambiente doméstico, em uma “simbiose entre tempo de trabalho e de não trabalho” (Raichelis & Arregui,

2021, *on-line*). É importante destacar que os custos relacionados à realização do trabalho, como o uso/desgaste do computador, mesa, cadeira, internet e energia, passam a ser responsabilizados pelos próprios trabalhadores, sem reembolso da instituição empregadora.

Tal processo mais incisivo de introdução das TIC's na realidade de muitos trabalhadores/as, foi acelerado pela pandemia, pois, já vinha, anteriormente, sendo incorporado diante das metamorfoses do mundo do trabalho, fato que, repercute nos processos laborais em que nos inserimos, na relação com outras profissões e trabalhadores/as, na relação com usuários/as e nas condições éticas e técnicas de trabalho. CFESS (2021)

Apesar da precarização e intensificação do trabalho dos assistentes sociais nesse período, as tecnologias da informação contribuíram positivamente ao agilizar as comunicações com alguns usuários, articulações intersetoriais e interlocução entre profissionais, especialmente para assuntos rápidos e menos complexos, ferramentas que permaneceram e foram incorporados no trabalho dos assistentes sociais após a retomada do trabalho presencial com o declínio da pandemia.

Por outro lado, para tratar de assuntos de maior complexidade, a adaptação de instrumentos de intervenção do Serviço Social encontrou limitações no uso das TICs, a exemplo dos atendimentos e visitas domiciliares - ou entrevistas em domicílio - de forma remota. Sem a relação presencial, a característica dialógica e político-pedagógica que caracteriza a intervenção dos assistentes sociais é prejudicada ao, através de uma ligação ou videochamada, tornar inviável a percepção de possíveis questões e interferências no ambiente no território da população atendida.

Não obstante, é importante ressaltar que 29% dos domicílios brasileiros, aproximadamente 19,7 milhões de residências, não possuem acesso à internet, seja pelo alto valor cobrado pela operadora ou dos próprios equipamentos, como computadores ou celulares, ou por não saber usar o recurso (CETIC, 2019), dados que evidenciam a inviabilidade do uso das TICs para o atendimento a parte considerável da população no país.

A despeito da realidade social brasileira, mesmo após o fim do isolamento social, as instituições empregadoras ainda demandam de seus profissionais, incluindo os assistentes sociais, que realizem as ações e utilizem seus instrumentos através das TICs. Os propósitos dessas requisições institucionais estão fundamentados nas perspectivas neoliberais que, financeiramente, estrangulam as políticas sociais e, dessa forma, a redução de custos passa a pautar a forma como trabalho deve ser realizado. Tenciona-se por uma visita domiciliar através de videochamada, geralmente através de aparelho e pacote de dados do próprio trabalhador, em vez de a realizar presencialmente utilizando um carro, gasolina e um motorista para o transporte até o território.

Assim, apesar de potencializar determinados aspectos do trabalho da/o assistente social, o direcionamento hegemônico que impõe o uso das ferramentas tecnológicas no exercício profissional não compartilha das mesmas finalidades éticas e políticas da intervenção do Serviço Social na sociedade, além de incompatíveis com a realidade social brasileira, podando espaços de contato direto com a população e, assim, limitando a realização consciente da dimensão socioeducativa, para além de gerar conflitos que se materializam nas condições de trabalho dos assistentes sociais e, conseqüentemente, na qualidade de suas intervenções.

### **Considerações Finais**

A tecnologia enquanto ferramenta, não é capaz de ser boa ou má, pois, somente a forma como é utilizada determinará suas qualidades. Dito isso, a incorporação de inovações tecnológicas no trabalho de diversas profissões vem se demonstrando um movimento impossível de retroceder, o que materializa potencialidades e desafios para a realização do trabalho hodierno. Aos profissionais do Serviço Social, historicamente convocados para a intervenção através de sua capacidade socioeducativa, são trabalhadores que se depararam com suas condições, espaços e ferramentas de trabalho modificadas com a incorporação das TIC's, especialmente no período da pandemia, mas que permanecem no cotidiano das/

dos assistentes sociais mesmo após a retomada do trabalho presencial.

A dinamicidade de articulações e comunicações viabilizam a esses profissionais uma maior gama de informações sobre os sujeitos de seus serviços, o que, em tese, poderia potencializar o trabalho educativo dos assistentes sociais junto à população. Entretanto, com as transformações no direcionamento neoliberal das instituições que ofertam as políticas sociais, locais onde os assistentes sociais predominantemente vendem suas forças de trabalho e, cada vez mais, estão condicionados às suas demandas institucionais, a incorporação e a constante alteração de tecnologias apresentam finalidades estranhas à qualificação da intervenção profissional ao assumir prioridade na economia dos recursos utilizados e intensificação do ritmo de trabalho frente à crescente demanda da sociedade por atendimento.

Enquanto uma profissão eminentemente interventiva e interligada com a sociedade, o Serviço Social continuará incorporando nos próximos anos os recursos tecnológicos de comunicação e informação no seu cotidiano de trabalho. Esse movimento deverá ocorrer de forma crítica e proativa por parte da categoria, apoiado em seu projeto ético político, apontando os desafios e as possibilidades ao longo desse processo. Ignorar os avanços tecnológicos na transformação do trabalho profissional contemporâneo apenas irá contribuir para sua submissão a essas ferramentas e as requisições institucionais, ou ainda em seu distanciamento com a realidade social.

## Referências

- Abreu, M. M., & Cardoso, F. G. (2009). Mobilização social e práticas educativas. In CFESS & ABEPSS (Org.), Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília, DF.
- Abreu, M. M. (2011). Serviço Social e a organização da cultura: perfis pedagógicos da prática profissional. São Paulo: Cortez.
- Barroco, M. L. S. (2001). Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos. São Paulo: Cortez.

- Barbosa, A. L. N. H., Costa, J. S., & Heckscher, M. (2020). Mercado de trabalho e pandemia da covid-19: ampliação de desigualdades existentes. *N.*, 69, 55-63.
- Behring, E. R., & Boschetti, I. (2006). *Política Social: fundamentos e história*. São Paulo: Cortez.
- CETIC. (2019). *Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios*. São Paulo.
- Conselho Federal de Serviço Social (CFESS). (2021). *Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia*. Brasília.
- Guerra, Y. (2014). *A instrumentalidade do Serviço Social* (10th ed.). São Paulo: Cortez.
- Gil, A. C. (2008). *Como elaborar projetos de pesquisa* (4th ed.). São Paulo: Atlas.
- Iamamoto, M. V., & Carvalho, R. de. (2007). *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica* (10th ed.). São Paulo: Cortez.
- Iamamoto, M. V. (2021). *Os desafios da profissão de Serviço Social no atual contexto de retrocessos das conquistas da classe trabalhadora*. Brasília: CFESS.
- Lima, T. C. S. de, & Mito, R. C. T. (2011). Ações educativas e Serviço Social: características e tendências na produção bibliográfica. *Revista Temporalis*, (21), 211-237.
- Martinelli, M. L. (2007). *Serviço Social: Identidade e alienação* (11th ed.). São Paulo: Cortez.
- Mota, A. E. (2021). *Crise sanitária, políticas públicas e sociabilidade: desafios ao Serviço Social brasileiro*. Brasília: CFESS.
- Netto, J. P. (2004). *Ditadura e Serviço Social: uma análise do serviço social no Brasil pós-64* (7th ed.). São Paulo: Cortez.
- Pagés, M., Bonetti, M., Gaulejac, V., & Descendre, D. (1990). *O poder das organizações*. São Paulo: Atlas.
- Raichelis, R., & Arregui, C. C. (2021). O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. *Serviço Social e Sociedade*, (140), 134-152.

- Silva, M. O. da (Coord.). (2015). *O Serviço Social e o popular: resgate teórico-metodológico do projeto profissional de ruptura* (2nd ed.). São Paulo: Cortez.
- Torres, M. M. (2009). *As múltiplas dimensões presentes no exercício profissional do assistente social: intervenção e o trabalho sócio-educativo*. *Serviço Social em Revista*.
- Organização das Nações Unidas (ONU). (2020). *United Nations Human Settlements Programme (UN-Habitat). O Valor da Urbanização Sustentável*. In *Relatório Mundial das Cidades*. Nairobi, Kenya.
- Yazbek, M. C. (2001). *Pobreza e Exclusão Social: expressões da questão social no Brasil*. *Revista Temporalis*, (3), 211-237.