

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO- UFOP
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS- ICSA
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL - DESSO

FERNANDA ALCÍDIA DIAS DE ALMEIDA

**OS IMPACTOS DA INCORPORAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS DE
COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO (TDCI) NO PROCESSO DE TRABALHO DO
ASSISTENTE SOCIAL DA REGIÃO DO ALTO PARAÓPEBA.**

Mariana-MG

2022

FERNANDA ALCÍDIA DIAS DE ALMEIDA

**OS IMPACTOS DA INCORPORAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS DE
COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO (TDCI) NO PROCESSO DE TRABALHO DO
ASSISTENTE SOCIAL DA REGIÃO DO ALTO PARAÓPEBA.**

Pesquisa apresentada para conclusão de curso de graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para aprovação na disciplina de TCC II

Área de concentração: Ciências Sociais Aplicadas.

Orientador: Prof.^a Dr Roberto Coelho do Carmo.

MARIANA-MG

2022

SISBIN - SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO

A447i Almeida, Fernanda Alcidia Dias De.
Os impactos da incorporação das Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação (TDCI) no processo de trabalho do Assistente Social da Região do Alto Paraopeba.. [manuscrito] / Fernanda Alcidia Dias De Almeida. - 2022.
68 f.: il.: gráf., mapa.

Orientador: Prof. Dr. Roberto Coelho do Carmo.
Monografia (Bacharelado). Universidade Federal de Ouro Preto.
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas. Graduação em Serviço Social .

1. Assistentes sociais - Alto Paraopeba, Região (MG). 2. Justiça do trabalho - Alto Paraopeba, Região (MG). 3. Tecnologia da informação - Alto Paraopeba, Região (MG). I. do Carmo, Roberto Coelho. II. Universidade Federal de Ouro Preto. III. Título.

CDU 364.4

Bibliotecário(a) Responsável: Essevalter De Sousa-Bibliotecário Coordenador
CBICSA/SISBIN/UFOP-CRB6a1407



FOLHA DE APROVAÇÃO

Fernanda Alcídia Dias de Almeida

Os impactos da incorporação das Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação (TDCI) no processo de trabalho do assistente social da região do Alto Paraopeba

Monografia apresentada ao Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social

Aprovada em 01 de novembro de 2022

Membros da banca

Prof. Dr. Roberto Coelho do Carmo - Orientador - Universidade Federal de Ouro Preto
Prof^ª. Dra. Alessandra Ribeiro de Souza - Universidade Federal de Ouro Preto
Prof. Dr. Rodrigo Fernandes Ribeiro - Universidade Federal de Ouro Preto

Roberto Coelho do Carmo, orientador do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 24/01/2023



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Coelho do Carmo, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 24/01/2023, às 09:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0460673** e o código CRC **46603096**.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por permitir que a conclusão desse processo fosse possível.

A minha mãe Aparecida por ser meu maior exemplo de força, agradeço por toda dedicação, amor incondicional e tudo que me faz ser o melhor que consigo ser, ao meu pai Amaury por todo cuidado e apoio, vocês me ensinaram que o amor é a base de tudo.

Aos meus familiares que se fizeram presente, proporcionando tanto afeto e torcendo pelas minhas conquistas, em especial Tia Cleide, Helder, Patrícia e Sarah obrigada por tanto.

A minha querida Tia Anita que mesmo não estando entre nós foi parte essencial na minha vida e vive em minhas lembranças.

Mesmo longe de casa tive a sorte de encontrar tanto amor, agradeço as amizades que construí durante a graduação e principalmente, minha amiga Luísa que desde o início me deu a mão e caminhamos juntas uma pela outra.

Ao meu namorado Renan, por todo incentivo, amor e companheirismo.

Agradeço as repúblicas Paróquia e Cangaço por todo os momentos compartilhados, carinho e amizade.

Minha trajetória não seria tão feliz se no meio do caminho eu não tivesse encontrado a República Relicário, meu lar, a família que eu escolhi e onde vivi minhas melhores lembranças da graduação, guardo com carinho todas vocês no meu coração.

Primordialmente, agradeço ao meu orientador Roberto Coelho do Carmo que me deu todo suporte para o desenvolvimento deste trabalho, com paciência e disponibilidade.

A minha supervisora de estágio Francielly Corcini por todo conhecimento compartilhado e por colaborar tanto com a minha formação profissional.

A Universidade Federal de Ouro Preto e os professores do curso de Serviço Social que me capacitaram com tanta excelência.

Pelo fim desse ciclo e por todos os momentos felizes que carrego comigo, vocês são parte de tudo isso.

“Enquanto o desenvolvimento técnico-científico permanecer sob o domínio da classe burguesa, a racionalidade da tecnologia estará direcionada para exercer o controle e a reprodução social da sua hegemonia.”

- Marcuse

RESUMO

Por efeito da crise sanitária, econômica e social causada pela pandemia do vírus da Covid-19 a esfera de trabalho do Assistente Social vem passando por transformações societárias que influenciam diretamente no conjunto da vida social, como também incide sobre a profissão, suas áreas de atuação, reconfigurando as urgências sociais e concebendo novas. O profissional enquanto atuante no conflito de classes e comprometido eticamente com a classe trabalhadora depara-se com incontáveis desafios num momento em que se potencializa as demandas e o capital está concomitantemente incorporando as inovações tecnológicas, precarizando e flexibilizando o trabalho. Diante desse contexto, a pesquisa propõe a análise de dados secundários e primário, a investigação dos dados secundários propõe o aprofundamento teórico sobre a profissão Serviço Social na conjuntura histórico-social, e uma análise conjuntural do trabalho na contemporaneidade, valer-se-á de livros, artigos, revistas, documentos oficiais e sites com informações e dados relevantes para o debate proposto, e a coleta de dados primários foi realizada através de questionário on-line auto aplicado com as Assistentes Sociais do Alto Paraopeba, objetivando analisar os impactos no processo de trabalho do Assistente Social nessa região diante do aumento do uso das Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação, como também a aceitação por parte desses profissionais, problematizando os limites e possibilidades comprometidos a darem respostas às demandas da classe trabalhadora.

Palavras-Chaves: Assistente Social, Processos de Trabalho, Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação, Alto Paraopeba.

ABSTRACT

As a result of the health, economic, and social crisis caused by the Covid-19 virus pandemic, the social worker's work sphere has been undergoing societal transformations that directly influence social life as a whole, as well as affect the profession and its areas of action, reconfiguring social urgencies and conceiving new ones. The professional, while acting in the class conflict and ethically committed to the working class, is faced with countless challenges at a time when demands are increasing and capital is concomitantly incorporating technological innovations, making work more precarious and flexible. In light of this context, the research proposes the analysis of secondary and primary data. The investigation of the secondary data proposes a theoretical deepening of the Social Service profession in the historical and social context, and a conjunctural analysis of work in the contemporary world, and the collection of primary data was carried out through an online questionnaire applied to the Social Workers of Alto Paraopeba, aiming to analyze the impacts on the work process of the Social Worker in this region in face of the increase of the use of Digital Technologies of Communication and Information, as well as the acceptance by these professionals, questioning the limits and possibilities committed to give answers to the demands of the working class.

Key-words: Social Worker, Work Processes, Digital Technologies of Communication and Information, Alto Paraopeba.

LISTA DE SIGLAS

CBAS- Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

CE93- Código de Ética de 1993

CFESS- Conselho Federal de Serviço Social

CLT - Consolidação das Leis do Trabalho

CODAP- Consórcio Público para Desenvolvimento do Alto Paraopeba

CRESS- Conselho Regional de Serviço Social

IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

MPC- Modo de produção capitalista

NASAP- Núcleo de Assistência Social do Alto Paraopeba

PEP- Projeto Ético Político

SUS- Sistema Único de Saúde

SUAS- Sistema Único de Assistência Social

TDCI- Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação

TIC- Tecnologia de Informação e Comunicação

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Mapa da Região do Alto Paraopeba	10
Figura 2- Gráfico da variação do uso das TDCI	49

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
CAPÍTULO I - SERVIÇO SOCIAL E TRABALHO	14
1.1 Surgimento do Serviço Social enquanto profissão	14
1.2 Processo de Trabalho e Serviço Social	23
CAPÍTULO 2 - A INFLUÊNCIA DAS TRANSFORMAÇÕES SOCIETÁRIAS PARA O SERVIÇO SOCIAL	31
2.1 Do trabalho mecânico ao trabalho mediado por novas tecnologias	31
2.2 A introdução das Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação no trabalho do Assistente Social	41
CAPÍTULO 3 - INSTRUMENTOS DE TDCI NO TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS DO ALTO PARAOPEBA	47
3.1- Resultados	47
CONSIDERAÇÕES FINAIS	58
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	64
ANEXO I- Carta de Anuência	64
ANEXO II- Formulário de Pesquisa	65

INTRODUÇÃO

A crise sanitária causada pelo vírus da Covid-19 emergiu no Brasil em março de 2020, e desde então, possibilitou a insurgência das mais variadas expressões da “questão social”¹. Os impactos causados por essa conjuntura de crise sanitária reverberam em toda a sociedade, aplacando a classe trabalhadora, que, em muitos espaços não teve a possibilidade de manter-se isolada, mas sim, ativa, seja porque o seu trabalho é a execução de serviços e benefícios, como no caso de muitos profissionais do SUS e do SUAS, seja porque “a economia não pode parar”. A forma de enfrentamento nesse momento busca expandir a lógica de conservação sociometabólica do capital em detrimento do sofrimento e da vida dos trabalhadores brasileiros.

Unido a esse quadro, anterior à eclosão do vírus, o país já se encontrava numa situação de grande instabilidade política e econômica, em meio a uma profunda crise estrutural do capital. Para a manutenção do lucro, não importava o período pandêmico, sendo que isso permitiu que a pandemia contribuísse para evidenciar a maneira como o capitalismo assumiu as suas crises desde os anos 1970, levando a conta da crise para o trabalho pagar. No âmbito político, os governos neoliberais vêm, desde 2016, implementando desmontes e contrarreformas que atingiram como açoitado à classe trabalhadora. Entende-se, portanto, que o novo Coronavírus não foi unicamente o causador desse desequilíbrio atual, entretanto, acentuou formas de uma crise social que já estava em desenvolvimento (ANTUNES, 2020).

O interesse por essa temática surgiu durante estudos da disciplina de Processos de Trabalho e Serviço Social, que cursei durante o período de pandemia na modalidade de ensino a distância (EAD) e foi levantado o debate sobre o uso das tecnologias no Serviço Social, posteriormente ingressei no campo de estágio em Conselheiro Lafaiete, área de abrangência da região do Alto Paraopeba, e pude vivenciar na prática o que vinha sendo tratado nas conversas em sala de aula.

¹ “[...] a questão social é entendida como expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e seu ingresso no cenário político. Ocorrendo a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre proletariado e burguesia, o que passa a exigir outra modalidade de intervenção, além da caridade e repressão”.(CARVALHO; IAMAMOTO, 2006).

Dessa forma, é de fundamental importância discorrer sobre as mudanças que estão sendo vivenciadas em cursos pelos Assistentes Sociais.

Podemos considerar a conjuntura atual sob inúmeros ângulos, mas o arcabouço principal dessa pesquisa busca analisar o Serviço Social nesse terreno, enquanto profissão regulamentada e inserida na divisão sociotécnica do trabalho. Além disso, analisar, no plano das mudanças ocorridas por força do necessário isolamento social no período mais grave da pandemia, as transformações no trabalho e o modo como as Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação (TDCI) impactaram no processo de trabalho onde se inserem os Assistentes Sociais das cidades do Alto Paraopeba. Com tudo isso, podemos supor de partida duas coisas: 1) que poderemos observar nos dados da pesquisa um aumento no uso dessas tecnologias pelas profissionais, seja pela tendência posta, seja por força do isolamento social; 2) essas possíveis mudanças encontrarão terreno fértil para consolidar-se como instrumento do cotidiano profissional.

Localizada no interior do estado de Minas Gerais, a microrregião do Alto Paraopeba, de acordo com dados do Consórcio Público para Desenvolvimento do Alto Paraopeba (CODAP), abrange 16 municípios, e, de acordo com dados estimativos do IBGE do ano de 2021, Conselheiro Lafaiete é maior município com população próxima dos 130.584 habitantes, e Queluzito o menor, com cerca de 1.948, o que desenha um perfil bastante heterogêneo para a região.

refuncionalização, na qual necessita conciliar a classe trabalhadora e administrar as crises. É nesse momento que o Serviço Social, então, passa a ser requisitado pelo Estado para gerir e regular as expressões da questão social. Por isso, é necessário compreender a profissão inserida na relação contraditória entre capital e trabalho.

Dado a formação sócio-histórica do Brasil e a origem do Serviço Social em meio aos conflitos da sociedade capitalista, observam-se algumas particularidades e desafios em meio às transformações societárias. Para aprofundar a pesquisa discorreremos sobre crises, pandemia e as Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação para assim poder alcançar nosso objetivo principal.

O método de desenvolvimento da pesquisa configura-se como um conjunto de medidas tomadas para uma melhor análise do objeto de investigação, com direcionamento para a exploração de análises do campo marxista. Utilizaremos como técnica a análise de conteúdo, voltado para um tema específico.

A análise de conteúdo é um “conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens. (BARDIN, 1979, p. 42).

Dessa forma, os procedimentos metodológicos serão realizados para que possamos esmiuçar o material a ser analisado e distribuir em partes, a fim de elaborar uma descrição de todos os elementos encontrados na pesquisa e interpretar os resultados obtidos com suporte da fundamentação teórica adotada. O objetivo é produzir uma pesquisa através de qualificada investigação bibliográfica, para pensar em dois grandes temas: *Processos de Trabalho e Serviço Social e as Mudanças e impactos no Trabalho do Assistente Social com a incorporação das Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação*.

O estudo propõe a análise de dados secundários e primários. A análise dos dados secundários tem por objetivo o aprofundamento teórico sobre a profissão Serviço Social na conjuntura histórico-social, como também a realizar uma investigação conjuntural do trabalho na contemporaneidade. Valer-se-á de livros, artigos, revistas, documentos oficiais e sites com informações e dados relevantes para o debate proposto. Visto que a temática da inserção de tecnologias no trabalho do assistente social ainda é algo pouco explorado, recorreremos também a coleta de dados primários através de questionário *on-line* auto aplicado com as Assistentes

Sociais da região do Alto Paraopeba para apresentar dados mais concretos. O questionário foi disponibilizado via *link* do aplicativo *Google Forms* e permitirá, aliando análise dos dados primários e secundários, uma problematização da realidade profissional da região, como também um diálogo com o contexto geral da profissão e do trabalho.

O resultado segue exposto no capítulo I, divididos em duas partes, que inicialmente traz a discussão sobre a gênese da profissão até sua configuração atual na ordem burguesa, sinalizando os marcos do processo histórico. No tópico seguinte, utilizamos dos estudos da autora Marilda Yamamoto (1998) para explicar o Serviço Social enquanto categoria trabalho e os diferentes processos de trabalho em que pode estar inserido.

O próximo capítulo apresenta as transformações societárias e os seus rebatimentos para a profissão, adentrando mais na temática da reestruturação produtiva e da flexibilização, processos que culminaram na introdução gradativa das tecnologias digitais, e ulteriormente expõe um recorte maior do objeto de pesquisa, voltado para a introdução das tecnologias no trabalho do Assistente Social.

Após delinear os temas principais que norteiam esse estudo, a última parte discorre a respeito da análise de dados com os resultados da pesquisa com Assistentes Sociais, identificando as mudanças no processo de trabalho e quais os seus impactos nas dimensões técnico-operativa, ético-política e teórico-metodológica. Por fim, a intencionalidade é problematizar o futuro da profissão a partir das experiências de trabalho segundo as respostas da pesquisa realizada.

CAPÍTULO I - SERVIÇO SOCIAL E TRABALHO

O Serviço Social é uma profissão que surge das necessidades de reprodução da própria sociedade em contexto de capitalismo amadurecido. Logo está diretamente ligada às particularidades históricas e às transformações societárias, participando do processo de reprodução das relações sociais e transitando pela esfera contraditória de classes. Isto posto, analisar a relação entre Serviço Social e trabalho pressupõe a compreensão da prática profissional conectada com o conhecimento da realidade sócio-histórica, ideo-político e cultural. Neste capítulo, buscaremos evidenciar no processo de espraiamento da profissão o surgimento do Serviço Social, sua organização no interior da sociedade capitalista e o debate de Marilda Lamamoto, em suas obras: “Trabalho e Serviço Social: o redimensionamento da profissão antes as transformações societárias” (2008) e “Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional” (1998).

1.1 Surgimento do Serviço Social enquanto profissão

A história da profissão perpassa por diferentes cenários, constituindo-se ao longo de distintas fases econômicas, políticas, ideológicas e sociais que

possibilitaram o seu surgimento, desenvolvimento e rearranjo. Analisaremos brevemente alguns desses marcos, para adensar nossa compreensão do processo histórico e, fundamentalmente, da contemporaneidade da profissão.

Uma importante referência interpretativa para nossa profissão, e que, de partida, deve estar esclarecida para a leitora e o leitor deste trabalho, é a questão social. Isso porque, é a partir do seu reconhecimento que surge a necessidade de intervenção sobre seus reflexos, hoje compreendidos no rol dos objetos de trabalho do Serviço Social. A questão social é a expressão de um composto de desigualdades constituídas na sociedade que é parte constitutiva das relações sociais capitalistas. Ela pode ser melhor entendida com o reconhecimento de que o capitalismo é uma sociedade de classes sociais distintas e em relação. Destaca-se com a entrada da classe trabalhadora no cenário político, uma vez que só se torna pública nos movimentos de reivindicações e lutas sociais demandando a interferência, que, posteriormente receberia também o reconhecimento do Estado. O avanço do capitalismo provocou, e ainda provoca, impreterivelmente diferentes manifestações da questão social, sendo indissociável da ordem burguesa, e das configurações assumidas pelo trabalho e pelo Estado na expansão monopolista do capital, reconfigurando-a na cena contemporânea.

A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e repressão. (CARVALHO e IAMAMOTO, 1983, p.77)

A história evidencia que a ação mútua entre os homens, apesar de ter provocado um desenvolvimento social e econômico, estabeleceu também a alienação², a dominação e as desigualdades sociais, sendo que essas relações conflituosas predominantes no processo de industrialização são terrenos de desdobramento da questão social.

De acordo com Iamamoto e Carvalho (2006), conforme o desenvolvimento das forças produtivas, da divisão do trabalho e sua consequente potencialização,

² É um conceito desenvolvido em Ciências Sociais, que designa indivíduos que estão alheios a si próprios ou a outrem tornando-se escravos de atividades ou instituições humanas, devido a questões econômicas, sociais ou ideológicas. (Porto Editora – *alienação* na Infopédia [em linha])

alteram-se as formas e os níveis de exploração, a disposição dos diferentes segmentos da classe dominante e o modo de enfrentamento da questão social. Com a efervescência do movimento operário e sua entrada na esfera política, registra-se o descontentamento da classe cuja exploração sustenta o desenvolvimento capitalista. A classe trabalhadora passa a “atrapalhar” a conservação da produção de riqueza e acumulação capitalista com sua ação política. Com a possibilidade de ameaça aos interesses da burguesia, o Estado encarregou-se de intervir e gerenciar estas expressões da questão social, atendendo também as requisições capitalistas na manutenção do *status quo*.

A questão social é intrínseca ao processo de acumulação na sociabilidade erguida sob o comando do capital, ela existe na mesma proporção em que existe riqueza, sendo essa riqueza apropriada por uma minoria, enquanto a maioria é explorada e alienada também do fruto de seu trabalho. Essa desigualdade na disseminação de capital, não é somente capaz de determinar a questão social, é necessária uma contestação da classe trabalhadora, revelando a dimensão política, quando o proletariado, a partir da luta de classes, se afirma politicamente.

Por ‘questão social’, no sentido universal do termo, queremos significar o conjunto de problemas políticos, sociais e econômicos que o surgimento da classe operária impôs no mundo no curso da constituição da sociedade capitalista. Assim, a ‘questão social’ está fundamentalmente vinculada ao conflito entre capital e o trabalho. (CERQUEIRA FILHO, 1982, p. 21).

Na análise da questão social, partimos da observância de suas expressões: a fome, violência, desemprego, analfabetismo, discriminação, violação de direitos, entre outros. Essas objetivações asseveram o favorecimento do capital sobre o trabalho. Com o desenvolvimento capitalista em seus diferentes estágios observa-se diversas novas expressões, mas com a permanência de elementos estruturais do capitalismo. “A questão social é constitutiva do desenvolvimento do capitalismo. Não se suprime a primeira, conservando-se a segunda” (NETTO, 2011, p. 157).

A profissionalização do Serviço Social surge da contradição capital e trabalho e da necessidade de uma profissão para responder à questão social, inserida no contexto político e econômico. No Brasil, as especificidades da nossa formação econômica, social, política e cultural trazem algumas características singulares da nossa formação social, sobretudo no que tange às desigualdades, pois herdamos

um passado colonialista e patrimonialista, com limitados períodos de democracia e de fortes disparidades. Aqui no país, é apenas em 1930 que a profissão chega ao Brasil (tendo já havido as primeiras expressões profissionais na Europa e nos Estados Unidos), associado às estratégias do Estado e com suporte da Igreja Católica, com objetivo de regulação da vida social face à questão social, preocupados em manter seus interesses de classe dominante e a exploração da força de trabalho. A implantação do Serviço Social ocorre da iniciativa particular de grupos e segmentos de classe, que se manifestam, essencialmente, através da Igreja Católica, indicando seu caráter oposto, que nasce para atender interesses distintos. A importância da doutrina da igreja não pode ser subestimada, pois é nesse contexto que se dá a gênese da profissão.

Na época, o Serviço Social era visto como uma “forma de ação social ou restauração da ordem social exercido por um especialista por meio de um trabalho prático, técnico para difundir os ensinamentos da doutrina da Igreja em matéria social, que formaria apóstolos sociais” (LIMA, 1995, p.44).

Entende-se, portanto, que o Serviço Social nasce de uma aliança do Estado com a burguesia, entretanto, com o avanço do processo de industrialização e o desenvolvimento do capitalismo, altera-se o modo tradicionalista vigente, reconfigurando-se a profissão de acordo com as manifestações e acentuamento da questão social.

É a partir da emergência do capitalismo monopolista que o Estado passa a integrar as funções políticas e econômicas, com o objetivo de responder às propensões do capital e mitigar suas contradições, sendo que é nesse momento que a profissão se reorganiza. José Paulo Netto (2009) em sua obra *Capitalismo Monopolista e Serviço Social* traz um panorama histórico sobre o capitalismo no último período do século XIX, em que as transformações acometidas em seu sistema atingiram toda a disposição social e política da sociedade.

O capitalismo monopolista é a fase que sucede o capitalismo concorrencial, nesse momento é inevitável uma exportação de capitais, levando a centralização e concentração ainda maior. À vista disso, intensifica-se a exploração do trabalho, exército industrial de reserva e desigualdade entre o capital - que se apropria da riqueza social produzida - e o trabalho. Este momento é marcado pelo aprofundamento de todas as contradições inerentes ao sistema capitalista,

agravando e agudizando a questão social e seus rebatimentos. Não podemos entender a profissão afastada dessa conjuntura histórica de transição do capitalismo concorrencial para o monopolista. A questão social surge com a gênese do capitalismo, entretanto, se torna pública e foco de atuação do Estado em sua fase monopolista. Nos dois primeiros períodos do capitalismo é tratada como responsabilidade do sujeito e repressão policial, sob um viés caritativo, somente nesse terceiro estágio que ela se quantifica e precisa ser respondida de outra forma.

Quando o Estado se encarrega da responsabilidade de intervir nesse plano direciona-se também para o interesse extra-econômico, tanto para garantir respostas às classes subalternas, como os interesses e demandas do grande capital. Assume a responsabilidade com as expressões da questão social, em que essas passam agora a ser de ordem pública, porém sua resolução encontra-se na esfera do indivíduo.

É somente na ordem societária comandada pelo monopólio que se gestam as condições histórico-sociais para que, na divisão social (e técnica) do trabalho, constitua-se um espaço em que se possam mover práticas como as do assistente social. A profissionalização do Serviço Social não se relaciona decisivamente à “evolução da ajuda”, à “racionalização da filantropia” nem à “organização da caridade”; vincula-se à dinâmica da ordem monopólica. (NETTO, 2011, p.73)

Desse modo, a profissão surge da necessidade social, com o novo papel de enfrentamento do Estado em responder às exigências das classes sociais, que se convertem em requisições para a profissão. Com essas novas funções, necessita-se de um conjunto de profissões para executar, planejar e gerenciar as novas funcionalidades. Ao revelar a natureza pública da questão social, o Estado demanda profissionais capacitados para atender tais carecimentos, e o Assistente Social surge para executar essa política, tendo que atender tanto ao Estado, que é sua principal instituição empregadora, como à classe trabalhadora, a qual conjuntamente faz parte. É a partir da criação do espaço sócio-ocupacional que se explica a necessidade histórica e social dos agentes. A gênese profissional desenvolve-se a partir da criação do mercado de trabalho, que são as políticas sociais.

[...] constitui o efetivo fundamento profissional do Serviço Social: a criação de um espaço sócio-ocupacional no qual o agente técnico se movimenta mais exatamente, o estabelecimento das condições

histórico-sociais que demandam este agente, configuradas na emersão do mercado de trabalho.” (NETTO, 2011, p. 70).

Os equipamentos públicos que executam as políticas sociais são os espaços sócio-ocupacionais mais importantes da profissão. Elas são próprias das formações econômico-sociais capitalistas contemporâneas, de ação e controle sobre as necessidades sociais básicas das pessoas não satisfeitas pelo modo capitalista de produção. É uma política de mediação entre as necessidades de valorização e acumulação do capital e as necessidades de manutenção da força de trabalho disponível para o mesmo.

A estratégia do Estado, na fase do capitalismo monopolista, é, então, dar respostas aos problemas sociais não mais restritamente de forma repressiva, mas de maneira sistemática e elaborada, alargando suas bases de sustentação e legitimação, como também certificando os direitos e garantias sociais para assegurar a sociabilidade burguesa. O Serviço Social, ao conquistar sua profissionalização, passa a desempenhar tais atribuições, em que sua prática profissional inicialmente era exercida por ações doutrinárias e assistencialistas, como executores das políticas sociais e mantenedores da ordem e do controle, essa perspectiva conservadora, acrítica e despolitizada passa a ser impugnada.

No período de 1940 a 1960 o Brasil passará por um considerável crescimento econômico, voltado para uma política desenvolvimentista baseada na industrialização e o fortalecimento das estratégias dominantes, sendo que essa fase é um importante marco de reformulação global da profissão, pois é a partir de então que as bases teóricas passam a ser questionadas.

O *Movimento de Reconceituação* que ocorreu na América Latina idealizava uma mudança, questionando o tradicionalismo e almejando uma nova visão sobre a prática profissional. Contudo, o Brasil vivia nesse momento sob uma ditadura militar que aspirava à modernização conservadora, em que essas transformações refletiram em práticas de repressão, violação de direitos e de um Estado antidemocrático. Tais circunstâncias, mesmo que desfavoráveis, impuseram significativas mudanças em vários espaços da sociedade, principalmente na reorganização do Estado. Em função disso, o Serviço Social também é impelido a reformular sua prática e formação profissional.

De acordo com José Paulo Netto (1996), até a década de 1960 a profissão incorporava ações de manutenção da ordem capitalista, com processo de Reconceituação do Serviço Social, deflagrado em 1965 manifestam-se três vertentes, a saber: *modernizadora; reatualização do conservadorismo; intenção de ruptura*. Estes movimentos deixaram como herança uma renovação crítica para a profissão; evidenciaram uma dimensão política; a interlocução com a ciências sociais e a inauguração do pluralismo profissional. A importância desse momento histórico repercute em novas respostas às demandas da realidade. Em 1979, no III Congresso Brasileiro de Assistente Sociais (CBAS), a categoria reconhece uma nova direção ética, prática e teórica, representando um novo delineamento da profissão e, na década de 1990, alcança-se uma maturidade profissional que se expressa na instituição do Código de Ética de 1993 e na Lei que Regulamenta a Profissão (lei n ° 8.662/1993).

Numa palavra, democratizou-se a relação no interior da categoria e legitimou-se o direito à diferença ideopolítica. Nunca será exagerada a significação dessa conquista, num corpo profissional em que o doutrinário católico inseriu, originalmente, uma refinada e duradoura intolerância (NETTO, 1996, p. 111).

Essa passagem desvelou importantes mudanças no âmbito econômico, político e social, como o fim da ditadura, a conquista da democracia e a organização política dos trabalhadores que influenciaram diretamente no projeto profissional e respectivamente no Código de Ética de 1993, que é vigente até os dias atuais e superou as lacunas dos antecedentes, marcando uma nova trajetória.

O Código de Ética de 1993 (CE93), manifesta o amadurecimento teórico e político do Serviço Social, porque expressa a aproximação ontológica materialista histórica do ser social como fundamento e compreensão da realidade a partir da totalidade social, e política. Nesse cenário, o movimento de reconceituação traz novas demandas aos profissionais da área rejeitando o tradicionalismo profissional vigente até então, sendo que esse movimento conta com um progresso na interlocução crítica e nas ciências sociais. A moral, as ideias e as práticas se alteram na sociedade em razão de seus processos históricos, e a profissão requisita uma nova postura ética que reforce os interesses da classe trabalhadora.

Discutir a ética no trabalho profissional do Serviço Social, sua materialização, princípios e valores é primordial para o exercício profissional, na medida que o cotidiano nos determina progressivamente desafios que exigem novas respostas e mediações, e a atuação desse indivíduo é alinhada com o compromisso ético dessa profissão e carece de frequente atenção ao que está previsto no seu Código e com a atualidade.

O valor ético, como dimensão concreta é concebido pelos homens conforme vão estabelecendo planejamentos para atender às suas necessidades, a objetivação do trabalho propicia o desenvolvimento de certas capacidades, que distingue o ser humano de outros seres da natureza, pois o ser humano é capaz de agir conscientemente, de forma livre e universal, sendo que esse ser é um ser da práxis porque por meio do trabalho transforma a natureza de forma consciente, responde às suas necessidades e cria alternativas e possibilidades de escolha, que amplia suas capacidades e geram novas alternativas. Essa fundamentação ontológica permite aprender a ética como parte constitutiva da práxis: “[...] uma ação prática e social mediada por valores e projetos derivados de escolha de valor que visam interferir conscientemente na vida social, na direção de sua objetivação.” (BARROCO, 2010, p.54) Vê-se a objetivação dos valores e das ações éticos-morais: os humanos são capazes de se comportar eticamente porque desenvolveram a capacidade de agir de forma consciente e racional; de criar valores e alternativas de fazer escolhas conscientes. Então para que a ética se pratique é necessário que mantenha o seu caráter crítico e totalizante, sendo que se abandonar tal comprometimento a ação perde o sentido. Depreende-se que a construção ética, não é algo natural, é parte de um movimento histórico e social que não tem como finalidade ditar modelos de conduta, mas oferecer ao indivíduo de forma livre e consciente formas de satisfação de suas necessidades.

O Código de Ética de 1993 coloca a ética e os valores como sendo parte constitutiva e produto da práxis, práxis esta que é concebida como ação social e prática que se dá a partir de escolhas conscientes. Entretanto, no contexto da dinâmica contraditória do capitalismo, evidencia-se um processo de opressão, de exploração e de dominação, fazendo com que a objetivação da ética encontre “obstáculos concretos para se viabilizar plenamente, ou seja, de forma consciente, universalizante, livre, objetivando valores emancipatórios”. (BARROCO; TERRA, 2012, p. 55).

Dessa forma, o sentido da ética para a profissão expressa o compromisso assumido e defendido pelos Assistentes Sociais, uma inclinação para intervenção profissional, em conformidade com seus valores, acentuando uma direção social e política. O CE93, apresenta uma visão e um projeto de sociedade emancipatórios, comprometidos e empenhados com o reconhecimento da liberdade como valor ético central, a autonomia, emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais.

As novas configurações assumidas pela profissão no marco dos anos 1990, além do CE93 trazem também o amadurecimento da Lei de Regulamentação da Profissão (Lei Federal nº 8.662 de 7 de Junho de 1993) a qual manifesta o reconhecimento do Serviço Social, as instâncias de controle e fiscalização, suas competências e atribuições privativas. Essas novas determinações são primordiais para entender o nosso papel na sociedade, tanto do ponto de vista técnico quanto político. A mudança na legislação garante a fiscalização profissional e alternativas mais fundamentadas de intervenção, como também torna-se necessário a existência do Conselho Federal De Serviço Social (CFESS³) e do Conselho Regional de Serviço Social (CRESS⁴), como representações formais diante do Estado, concerne ao CFESS criar normas para regular e fiscalizar a atividade profissional e ao CRESS a operacionalização dessa fiscalização nas regiões do país, sendo que esses instrumentos que contribuem e asseguram as normas previstas pelo Código de Ética.

Mesmo com todas as conquistas adquiridas e a ruptura com as práticas conservadoras, os profissionais ainda continuam legitimando suas lutas, defesas e os limites da estrutura capitalista. O Serviço Social enquanto profissão com determinada autonomia no âmago desse sistema, depara-se com novas demandas e desafios, que requisita o compromisso com valores e princípios éticos mediadores da ação profissional, evidenciados nos aparatos legais que asseguram o exercício profissional.

³Autarquia pública federal que tem a atribuição de orientar, disciplinar, normatizar, fiscalizar e defender o exercício profissional do/a assistente social no Brasil, em conjunto com os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS).

⁴ Órgãos executivos de primeira instância e possuem a competência de orientar a categoria, fiscalizar, disciplinar e defender o exercício profissional, com objetivo principal de garantir a qualidade dos serviços prestados, de modo a preservar os direitos da população atendida e assegurar as competências e atribuições profissionais.

Após sumariar o surgimento, e as condições sócio históricas da profissão, até aqui, iremos delinear brevemente o perfil profissional para contribuir na compreensão do desenvolvimento dos pontos trabalhados nessa pesquisa. Os Assistente Sociais são responsáveis por estruturar, coordenar e operar planos, programas e projetos a fim de viabilizar os direitos da sociedade e garantir o acesso às políticas sociais, como a saúde, a educação, a previdência social, a habitação, a assistência social, a cultura, entre outros.

Os espaços sócio-ocupacionais podem ser em instituições públicas, empresas privadas ou organizações da sociedade civil sem fins lucrativos, sendo predominante na esfera pública, seguidamente no setor privado. As diferentes áreas são compostas de critérios e incumbências particulares da divisão social e técnica do trabalho, por isso, resultam nas relações sociais, no trabalho realizado, seus limites e possibilidades. Portanto, a atuação profissional depende tanto da ação do Assistente Social quanto das relações e conjunturas sociais através das quais se formalizam.

Os campos de atuação podem ser saúde, assistência social, previdência, educação, habitação, meio ambiente, dentre outros, consistindo nas três primeiras áreas respectivamente as que mais empregam. Em relação aos vínculos e relações contratuais eles podem ser concursados, contratos temporários, prestador de serviço ou contrato baseados na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), mantendo-se a maioria como concursados, em seguida os contratos CLT, contratos temporários e serviços prestados.

No que concerne a jornada de trabalho semanal elas podem ser de 40, 30 ou 20 horas, sendo este tópico um debate indispensável para categoria, pois a Lei de Regulamentação da Profissão 8.662/1993 ratifica que a diária não pode ultrapassar 30 horas. Entretanto, atualmente ainda há alguns embates sobre a sua implementação, visto que alguns órgãos ainda não reconhecem sua aplicabilidade.

Buscou-se aqui sumariar brevemente os elementos candentes da trajetória profissional do Serviço Social. A seguir, pretende-se analisar no plano teórico o processo de trabalho do Assistente Social, tendo em vista, suas especificidades, características, conflitos e a relação entre o regime assalariado e o Projeto Ético

Político da profissão, conectando tais encadeamentos na condução do trabalho profissional. A finalidade é analisar novas tecnologias digitais como meios de trabalho da assistente social.

1.2 Processo de Trabalho e Serviço Social

Como vimos até aqui, a legitimação profissional é localizada com base teórica, e com a abertura de condições históricas que implicam na necessidade desse profissional na introdução no mercado de trabalho. É necessário primeiramente, entender a vinculação originária da profissão com a filantropia e o caritativismo, relacionada também aos princípios via doutrina social da Igreja. Entretanto, para assimilar o estabelecimento da profissão é necessário salientar a ruptura com sua protoforma, deixando de assumir um papel benevolente/assistencialista para atender as reivindicações do Estado, operacionalizando as políticas públicas.

O advento da efetivação do Serviço Social verifica-se apoiado a partir da necessidade de profissionais que articulem as divergências e interesses contraditórios da relação trabalho e capital. Como foi dito no capítulo anterior, o capitalismo monopolista trouxe novas características de reordenamento econômico e necessidade de legitimação política do Estado, que para manter o controle e reprodução da força de trabalho a ser explorada, assumiu as atribuições de enfrentamento da questão social atuando, essencialmente, como responsável pelas políticas sociais, que funcionam para reverter a tendência do subconsumo e formar uma imagem social do Estado, que não está diretamente preocupado em resolver a questão social em si, mas objetiva precisamente o controle e a exploração, nessa perspectiva, as exigências de trabalho, demandas e seus espaços de intervenção profissionais são alterados, dado que nesse momento o Estado requer um modelo específico de profissional para atender às suas exigências.

Através da política social, o Estado burguês no capitalismo monopolista procura administrar as expressões da “questão social” de forma a atender as demandas da ordem monopólica conformando, pela adesão que recebe de categorias e setores cujas demandas incorpora sistema de consenso variáveis, mas operantes [...] (NETTO, 2009, p.30).

A análise do Serviço Social como trabalho considera a prática profissional, eminentemente condicionada pelas vinculações entre Estado e sociedade civil.

O Assistente Social é um profissional especializado, que comercializa a sua força de trabalho para as organizações empregadoras, sendo que a compra e venda da força de trabalho em troca de remuneração estabelece o Serviço Social no âmbito da mercantilização, no universo de valor. Dessa forma, a profissão engendra-se como trabalho social produzido pelo conjunto da sociedade, criando e prestando serviços que atendem as necessidades sociais. Reproduz-se enquanto trabalho especializado na sociedade por ser socialmente necessário, atendendo as necessidades sociais, dispondo de um valor de uso importante para a reprodução social.

O Serviço Social, na qualidade de profissão socialmente determinada na história da sociedade brasileira, deve ser pensada no marco das forças societárias e, também, como resultado dos indivíduos que a compõem e vivem.

Sabe-se que o trabalho é fundante do ser social, das relações humanas e de sua reprodução, em que o homem transforma a natureza e sua própria vida através do trabalho, e por meio dele pode suprir suas vontades, e se afirmar como um ser social, alguém que dá respostas prático-conscientes a suas requisições. Assegura-se o trabalho sob forma unicamente humana, seja material, intelectual ou artístico.

Uma aranha executa operações semelhantes às do tecelão, e a abelha envergonha mais de um arquiteto humano com a construção dos favos de suas colmeias. Mas o que o distingue, de antemão, o pior arquiteto da melhor abelha é que ele construiu o favo em sua cabeça, antes de construí-lo na cera. No fim do processo de trabalho obtém-se um resultado que já no início deste já existiu na imaginação do trabalhador e, portanto, idealmente. (MARX, 1985, p. 149-150)

Como podemos perceber na citação de Marx, o homem, exemplar do gênero humano, diferencia-se dos demais animais por sua capacidade de realizar atividades teleologicamente orientadas, objetivar-se material e idealmente, comunicar-se, ser consciente, escolher alternativas concretas e a sua sociabilização. Só ele é capaz de agir teleologicamente, projetando na sua mente o resultado desejado. Ao mesmo tempo em que satisfaz as necessidades humanas ele também cria outras, operando mudanças tanto na matéria ou objeto, quanto no sujeito e na subjetividade dos indivíduos.

A categoria trabalho é constitutiva do ser social, que o caracteriza como tal, desse modo, possui centralidade na vida dos homens. Todo processo de trabalho envolve uma matéria prima a qual reflete a ação; meios ou instrumentos que potencializam a atividade do sujeito e o objeto; e a própria atividade.

No caso do Serviço Social, como propõe Iamamoto (1998), o objeto de trabalho avaliado é a questão social, em suas múltiplas expressões, que traz a demanda da prática profissional, sendo essa a matéria prima em questão. É por isso mesmo que este trabalho abre sua discussão apresentando o debate da questão social e caminha, adiante, para problematizar as transformações societárias que reverberam em novos reflexos desta questão social fundamental, como também reconfigura os espaços sócio-ocupacionais no que diz respeito a estrutura posta para realização do trabalho profissional. Aqui, referimo-nos especificamente à inserção de novas tecnologias nestes espaços. Conseguir perceber as particularidades da questão social e explicar os processos sociais que os produzem e reproduzem como também as relações sociais cotidianas é o campo de trabalho do Assistente Social.

Ainda de acordo com a autora, os instrumentos de trabalho profissionais são os fundamentos teórico-metodológicos, mecanismos elementares que os profissionais precisam para concretizar o seu trabalho, e que são significativos para leitura da realidade e os preceitos da atividade. Desse modo, consideramos o conhecimento e as habilidades adquiridas pelos Assistentes Sociais como peças indispensáveis. De acordo com Yolanda Guerra (1995) a instrumentalidade do serviço social remete a uma determinada capacidade, qualidade ou propriedade que a profissão adquire na sua trajetória sócio-histórica, e define-se como a adequação de meios para orientar os fins visados. Em síntese, consideramos que a instrumentalidade envolve adequação de meios (instrumentos) e fins (objetivo a ser alcançado). Essa capacidade constitutiva da profissão se reconfigura e obtém novos modelos com o desenvolvimento sócio-histórico.

Reforçando o objeto dessa pesquisa, é necessário entender a instrumentalidade mediante a compreensão do funcionamento social, do modo de produção capitalista e do contexto da inserção de novas tecnologias. Esse novo cenário em que os profissionais e a população usuária se localizam é de

transformações contínuas, não só pelo uso desse sistema digital, mas é indispensável pensar as formas que serão empregadas para mediar as atuais requisições dos assistentes sociais.

A instrumentalidade é todo o processo de trabalho do assistente social, que está para além das suas técnicas e instrumentos de efetivação do seu trabalho. Pontuando assim, a instrumentalidade é compreendida como um conjunto de conhecimento do processo de formação do assistente social levando em considerações as dimensões teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo do Serviço Social, aplicando na realidade concreta com as condições objetivas e subjetivas (ENCARNAÇÃO, , 2019, p. 3).

Para analisar a instrumentalidade enquanto mediação, requer-se associar três importantes dimensões: teórico-metodológica, que vai ter ligação com o arcabouço que utiliza o Serviço Social para a profissão, sendo a apropriação do método e teorias com a relação que implementam na prática; ético-política, vincula-se a defesa do Projeto Ético Político da profissão, sustentado nos 11 princípios do Código de Ética; técnico-operativa que permite dar materialidade aos objetivos profissionais, e atribui operacionalidade ao trabalho.

Isto posto, não podemos tratar essas dimensões de formas separadas, o exercício profissional no cotidiano exige a articulação entre elas, para não cair no extremismo.

Apesar de ser regulamentada enquanto profissão liberal, o Serviço Social não se realiza como tal, visto que não dispõe todos os meios necessários para sua efetivação: financeiros, técnicos e humanos, que dependem diretamente de recursos previstos nos programas e projetos das instituições que o requisitam e contratam. O Assistente Social sendo um profissional assalariado que se introduz na divisão social do trabalho, não possui as disposições materiais para operar seu trabalho, subordinando-se a um empregador que necessite da sua força de trabalho.

O exercício profissional não foge a essas determinações sociais. O Assistente Social, ao ingressar no mercado de trabalho- condição para que possa exercer a sua profissão como trabalhador assalariado- vende a sua força de trabalho: uma mercadoria que tem valor de uso, porque responde a uma necessidade social e um valor expresso no salário. O dinheiro que ele recebe expressa a equivalência do valor de sua força de trabalho com todas as outras mercadorias necessárias à sua sobrevivência material e espiritual (...) (IAMAMOTO, 2011, p.217).

Portanto, o estatuto salarial não só coloca o profissional na relação de compra e venda, mas também modela sua introdução socioinstitucional na sociedade brasileira. Assim como outras especialidades, o Serviço Social surge em função da sua necessidade social dentro do modo de produção capitalista, que se organiza na formação de valor voltado à ampliação do capital. A profissão encontra-se no processo de produção e reprodução social, produzindo as exigências necessárias para o sistema de produção e reprodução do capital, atendendo a essa macroesfera. Mesmo que disponham de relativa autonomia, os profissionais dependem das instituições contratantes para que possibilitem aos indivíduos o acesso aos serviços. Sua inserção na esfera de trabalho integra-se ao conjunto de especialidades que são acionadas para sua efetivação. O trabalho só se transforma em atividade quando dispõe dos meios necessários para realizá-lo.

Considerando o exposto, resgatamos o entendimento de Marx (1996) no capítulo “*O processo de trabalho e o processo de valorização*”, em que de acordo com o autor o capitalista, dono dos meios de produção contrata o proletariado, força de trabalho para que esse agregue valor de uso aquilo que produz, sob essa perspectiva para a criação de valor e mais valor, considera-se o tempo médio necessário para a produção, esse trabalho é remunerado conforme combinado com o capitalista e o tempo excedente é expropriado. Como foi apresentado anteriormente, para realizar suas atividades é necessário a condição média de trabalho, que envolve os instrumentos e meios para atingir os fins adequados, que são responsabilidades dos empregadores, e integrado a esse processo as habilidades e destrezas são incumbências da classe trabalhadora. No que interessa a essa pesquisa devemos perceber que as mudanças na produção influenciam também nas condições de trabalho, considerando os novos instrumentos tecnológicos e as alterações do período pandêmico⁵ de isolamento, verifica-se a mudança nas condições médias de trabalho, impõe-se aos trabalhadores novos instrumentos, habilidades médias e novas demandas, carecendo de uma atualização profissional tanto no plano operativo quanto no ético político e teórico metodológico.

⁵ Período deflagrado com a eclosão do vírus da Covid-19.

O trabalho resulta em um produto, no caso do Assistente Social, de acordo com a tradição marxista, apresenta-se dois viés: do trabalho concreto, dos aspectos materiais que tornam o trabalho útil. E os elementos observados sob perspectiva da quantidade de trabalho socialmente necessário, independente da forma material que constituem. Os integrantes do processo de trabalho, assim como os seus produtos, não são meramente objetos úteis, mas também valores de troca.

[...] Em decorrência, o caráter social desse trabalho assume uma dupla dimensão: (a) enquanto trabalho concreto atende a necessidades sociais (que justificam a reprodução da própria profissão) e efetiva-se através de relações com outros homens, incorporando o legado material e intelectual de gerações passadas, ao tempo em que se beneficia das conquistas atuais das ciências e da tecnologia; (b) mas só pode atender às necessidades sociais se seu trabalho puder ser igualado a qualquer outro enquanto trabalho abstrato – mero coágulo de tempo de trabalho social médio –, possibilitando que esse trabalho privado adquira um caráter social. [...] (ABEPSS, 2009, p.352).

Da perspectiva do trabalho concreto, a resultante útil reflete nas conjunturas sociais e materiais da classe trabalhadora e no processo de reprodução sociopolítica ou ideopolítica dos indivíduos, o produto de suas ações existe, mesmo que se objetivam enquanto coisas materiais autônomas. Em contrapartida, sob o aspecto da produção de valores, se considerarmos o profissional que vende sua força de trabalho a uma empresa capitalista, ele não produz riquezas diretamente, mas participando coletivamente de um arranjo especializado, na divisão técnica do trabalho pode em sua totalidade produzir exigências favoráveis para expandir o capital daquela empresa. Diferencia-se, por exemplo, da órbita do Estado, que atua na prestação de serviços sociais, portanto não gera mais valia e nem cria valor.

Depreende-se que o trabalho do Assistente Social tem um impacto nas condições materiais e sociais daqueles que sobrevivem do trabalho, incide diretamente na reprodução da força de trabalho, mercadoria que ao ser colocada em ação, torna-se origem de valor. A profissão, mesmo não se situando no desenvolvimento de funções produtivas, embora não seja diretamente produtora de valor, torna mais operativo e atua na valorização do capital, correspondendo a uma fonte de lucro, e uma atividade de controle político e ideológico. Portanto, o Serviço Social é um trabalho especializado, que se manifesta na condição de serviço, e tem como resultado a mediação na reprodução material da força de trabalho e no modo de reprodução social, político e ideológico dos indivíduos. Considerando esse

exercício profissional nas empresas capitalistas, ele gera uma produção de valores, diferente do seu significado na esfera do Estado onde a realização de serviços sociais não produz riqueza. Analisar essas particularidades manifestadas no trabalho do Assistente Social e no seu produto, necessita da análise dos aspectos específicos dos processos de trabalho os quais se inscrevem, com os diferentes nuances, nos espaços sócio ocupacionais que o configuram e incidem na sua autonomia, na organização e nas funções profissionais. Diferenciam-se e têm significados específicos, na esfera do Estado, empresas capitalistas e entidades filantrópicas.

Marilda lamamoto (1998) afirma que não existe um processo de trabalho do Serviço Social, mas existe um trabalho do Assistente Social e processos de trabalho em que os mesmos se inscrevem. A análise desses elementos nos traz muitas provocações pois assim como outras profissões o Serviço Social é subordinado aos ditames da sociedade capitalista e as situações históricas e sociais que a estabelecem. Portanto, é indispensável as questões postas até aqui para entender as condições do exercício profissional, os conflitos entre Projeto Ético Político, venda da força de trabalho, dupla dimensão do trabalho - útil e abstrato-, autonomia e mudanças no modo de produção capitalista, avaliando os limites e relevância da profissão.

CAPÍTULO 2 - A INFLUÊNCIA DAS TRANSFORMAÇÕES SOCIETÁRIAS PARA O SERVIÇO SOCIAL

Uma vez que o Serviço Social surge em função das necessidades sociais a reboque da fase monopolista do capital, logo altera-se de acordo com a realidade cotidiana. Quer dizer, as mudanças na conjuntura político econômica, por exemplo, mudam também as necessidades sociais. No caso da profissão de Serviço Social, podemos dizer que com as mudanças nos reflexos da questão social e no contexto de atuação profissional ao longo dos anos, a organização social da profissão também sofreu várias transformações fruto destes movimentos históricos que reconfiguraram a sociedade. As alterações políticas e econômicas no mundo do trabalho trouxeram novas concepções e reatualizações, modificando também suas formas de enfrentamento. Esse capítulo vai apresentar as transformações societárias vivenciadas no Brasil a partir da década de 1970, particularmente àquelas relacionadas ao mundo do trabalho, e como essas modificações alteraram as condições de trabalho do assistente social, direcionando a monografia para as tecnologias digitais e sua relação com a profissão.

2.1 Do trabalho mecânico ao trabalho mediado por novas tecnologias

As repercussões resultantes das transformações societárias causam desfechos para o mundo do trabalho, em que a atuação do Assistente Social passa por variações e mudanças de acordo com os delineamentos das expressões da questão social, alterando as condições objetivas e subjetivas nas demandas e respostas profissionais, implicando em novas configurações na dinâmica da vida social e no exercício profissional.

Foram várias as alterações nos processos de trabalho de um modo geral, tais como: a incorporação de novas tecnologias, mudanças organizacionais e a aceleração nos ritmos de trabalho, ocasionando o aumento do índice de desemprego, subemprego, terceirizações, contratos precários de trabalho, entre outros (ANTUNES, 2000).

A duradoura crise capitalista da década de 1970, que Mézáros (2011) considera como uma crise estrutural do capital sucede acentuadas alterações nas formas de produção e gerenciamento do trabalho diante das imposições do

mercado mundial sob o comando do capital financeiro⁶, modificando demasiadamente as relações entre Sociedade e Estado, em que essas manifestações vão refletir em novas configurações das expressões da questão social sob a mundialização do capital. O fundamento de financeirização no processo de acumulação inclina-se a motivação de crises responsáveis por acarretar recessão, é a partir dessa lógica que ocorre o crescimento e maior concentração de renda em contrapartida ao aumento da pobreza.

Para compreender as transformações societárias em que o trabalho está inserido é importante considerar a crise do capital, José Paulo Netto diz que desde 1970 ocorre uma redefinição do perfil capitalista contemporâneo, que trazem traços inéditos, que além de envolver a produção refletem em toda a totalidade social. As crises são parte do sistema e da dinâmica capitalista, ocorrem regularmente e não direcionam o capitalismo a seu fim, pelo contrário, elas são funcionais ao Modo de Produção Capitalista (MPC), estabelecendo um modo de recuperar as possibilidades de acumulação em graus maiores e mais complexos. A disparidade entre produção e consumo compromete a atuação do capital causando crises. Elas desencadeiam uma fase histórica que incita as contradições primordiais do sistema, causando diferentes impactos para o trabalho e para o capital. No caso dos capitalistas, eles passam a ter o seu poder comprometido, já os trabalhadores são acometidos pela submissão exacerbada ao capital, com aumento do desemprego, mutações no mercado de trabalho, perdas salariais, ampliação do exército industrial de reserva⁷ e atenuação das lutas e capacidades organizativas.

Esse movimento do capital, composto de crises estruturais, contribui para efetivação de um vasto sistema de reestruturação, com o propósito de reassumir o ciclo reprodutivo, em que essas mudanças atingem tanto a esfera da produção quanto das relações sociais. O processo de reestruturação produtiva baseia-se na busca realizada pela estrutura capitalista para dar soluções às suas crises, que ocasionarão um encadeamento de mudanças que incidirão no modo de produção e de sobrevivência da classe trabalhadora.

⁶ Capital financeiro é a soma da reserva de capital, que se refere ao dinheiro armazenado, com o capital produtivo, que são os investimentos, ações, força de trabalho e outros (REIS,2020).

⁷O exército industrial de reserva é um conceito desenvolvido por Karl Marx (2017) em sua crítica da economia política, e refere-se ao desemprego estrutural das economias capitalistas, e corresponde à força de trabalho que excede as necessidades da produção, a reserva de trabalho que pressiona o valor médio da força de trabalho para baixo.

A reestruturação da produção e a reorganização dos mercados foram estratégias adotadas pelo capital visando o estabelecimento de “um novo equilíbrio, que tem como exigência básica a reorganização do papel das forças produtivas na recomposição do ciclo do capital” (MOTA; AMARAL, 1998, p. 24).

A solução aplicada pelo capitalismo para a reintegração das taxas de acumulação foi a implantação de novos arranjos, tanto nos âmbitos econômicos, como políticos e sociais. Com a finalidade de elevar as margens de lucro, o capitalismo mundial destinou-se a uma fase de destruição social gerenciada pela efetivação do neoliberalismo⁸ e da reestruturação produtiva.

Para a retomada da produção e da expansão é necessário uma “transição no regime de acumulação e no modo de regulamentação social e política a ele associado” (HARVEY, 1992, p.117) ou seja, uma nova forma de organização da produção que consiste em mudanças de hábitos, consumo, configurações geográficas e políticas, mudanças nos poderes do Estado, e principalmente transformação na produção e reprodução da vida . O principal objetivo é conceber contratendências para regressar a queda da taxa de lucros, sendo que isso exige mediações organizacionais que reatualizem os modelos de controle e submissão do trabalho ao capital. Esse processo é uma necessidade do modo de produção capitalista para traçar uma nova estruturação econômica que esteja compatível com os moldes mercantis e conserve o suporte estatal.

No Brasil, o processo de reestruturação produtiva estabeleceu-se desde o governo Collor de Mello, em 1989, sob acirrada concorrência promovida pelo mercado globalizado, no atual estágio de acumulação flexível do capital. Esse conceito, de acordo com Harvey (1992), é o momento em que ocorre a transição do modelo de produção fordista para uma prática flexível com finalidade de superar a crise do capital, instituindo-se estratégias de distribuição geográfica do capital, da produção e seu controle.

Contrapondo a rigidez do fordismo⁹, que vislumbrava a produção em massa, os maiores índices de produtividade e a padronização, na reestruturação produtiva

⁸O neoliberalismo é uma doutrina socioeconômica que retoma os antigos ideais do liberalismo clássico ao preconizar a mínima intervenção do Estado na economia, através de sua retirada do mercado, que, em tese, autorregular-se-ia e regularia também a ordem econômica. (PENA,)

⁹ Sistema de produção industrial, criado pelo Norte Americano Henry Ford, que tem como objetivo a produção em massa, com menores custos, linha de montagem e padronização dos processos.

a flexibilidade é palavra de ordem, em que estabelecem-se novas práticas e ações políticas de inspiração neoliberal na esfera do trabalho, que propõem a flexibilização da produção e racionalização por meio das novas tecnologias, políticas, processos de trabalho, redução do tempo de giro do capital, produtos, padrões de consumo, bem como, condições de trabalho, direitos e conquistas anteriores.

Como uma resposta à crise do fordismo nos anos setenta, ergue-se o toyotismo. Na proposta toyotista, substitui-se o trabalhador desqualificado e submetido à repetição por um operário polivalente. Esse novo modelo de gerenciamento do trabalho visa um indicador produtivo avançado tecnologicamente, com novas formas de organização, flexibilização do trabalho e da mão de obra, onde só se produz o necessário, de acordo com a demanda.

“No traçado da reestruturação produtiva, o toyotismo trouxe consigo a flexibilização da demanda, e por consequência uma flexibilização do aparato produtivo, porém para que isso ocorra de forma efetiva, é também imprescindível a flexibilização dos trabalhadores. Direitos flexíveis, de modo a dispor desta força de trabalho em função direta das necessidades do mercado consumidor.” (ANTUNES, 1999, p. 28).

No campo da produção verifica-se a incorporação de tecnologias, o incremento das taxas de lucro e novas formas de consumo, já no domínio sóciopolítico verificam-se alterações nos modos de controle sob o trabalho. Antunes (2000) destaca que essas transformações ocorridas na década de 1980, são retratadas junto às inovações tecnológicas, comerciais e organizacionais que visam mudanças nos padrões de desenvolvimento; na automação, robótica e na microeletrônica que entram no cenário da fábrica; na emergência de novos setores de serviços financeiros; nos novos mercados e processos de trabalho que substituíram, via flexibilização, o sistema de produção em série e de massa.

A flexibilização sob a égide das tecnologias influencia diretamente as forças produtivas, reincidindo sobre a classe trabalhadora mediante a perda de direitos, exploração e sobrecarga de trabalho, aumento do exército industrial de reserva e deterioração das condições de vida dessa categoria, que reproduz no contexto da reestruturação produtiva transformações em todos os segmentos societários, ampliando a precarização das condições de trabalho e relações sociais.

O Estado, em sua particularidade brasileira, elege um projeto neoliberal que associado ao processo de acumulação flexível, e aos efeitos dos avanços compostos pelas inovações tecnológicas, concederam maior eficiência no processo de produção.

A Terceira Revolução Industrial, ou também denominada Revolução Técnico Científica Informacional, sucedeu-se a partir de 1950. Esse marco histórico exprime um progresso tecnológico que reuniu ciência e indústria, integrando o sistema produtivo. Os setores da robótica, genética, informática, telecomunicações e eletrônicos tiveram colocações de destaque nessa área, visto que transformaram todo o sistema produtivo, produzindo mais em menor tempo. Arelado ao desenvolvimento no setor industrial por intermédio técnico científico, alterou-se também as relações sociais entre o homem e o meio, a partir desse período estabeleceu-se mudanças que possibilitaram que a transmissão de informações fossem cada vez mais rápidas, e o maior desenvolvimento do capitalismo moderno que pode alcançar a diminuição de custos e o aumento da produção. O investimento em tecnologia passa a fazer parte da estrutura produtiva, substituindo paulatinamente o trabalho vivo pelo trabalho morto..

A tecnologia assegurou ao capital um mecanismo de controle e dominação além das fábricas e locais de trabalho, ao invés de possibilitar uma emancipação maior do ser humano, forneceu ao capital uma ferramenta de controle e dominação para além das fábricas apoderando-se da vida pessoal dos indivíduos, não oportunizando maior emancipação humana. Na sociedade burguesa, mesmo que as forças produtivas se desenvolvam, a classe que vive do trabalho¹⁰ permanece sendo expropriada, vivenciando a desregulamentação das relações de trabalho, o fortalecimento da substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto, o crescimento descomunal do exército industrial de reserva e a precarização no mundo do trabalho.

Ainda que a precariedade do trabalho seja condição intrínseca ao capitalismo, sua processualidade foi se alterando historicamente, segundo Antunes,

¹⁰ Segundo o autor Ricardo Antunes, a classe-que-vive-do-trabalho diz respeito à totalidade de homens e mulheres, produtivos e improdutivos, desprovidos de meios de produção e que são constrangidos a vender sua força de trabalho no campo e na cidade em troca de salário.

a classe trabalhadora fragmentou-se, heterogeneizou-se e complexificou-se ainda mais.

Criou-se, de um lado, em escala minoritária, o trabalhador “polivalente e multifuncional” da era informacional, capaz de operar máquinas com controle numérico e de, por vezes, exercitar com mais intensidade sua dimensão mais intelectual. E de outro lado, há uma massa de trabalhadores precarizados, sem qualificação, que hoje está presenciando as formas de *part-time*, emprego temporário, parcial, ou então vivenciando o desemprego estrutural. (ANTUNES, 2015, p. 177).

Apesar de todas as alterações nos modelos de produção e exploração, o modo de produção capitalista ainda se fundamenta na criação de mais-valia da classe trabalhadora.

É preciso que se diga de forma clara: desregulamentação, flexibilização, terceirização, bem como todo esse receituário que se esparrama pelo “mundo empresarial”, são expressões de uma lógica societal onde o capital vale e a força humana de trabalho só conta enquanto parcela imprescindível para a reprodução desse mesmo capital. Isso porque o capital é incapaz de realizar sua autovalorização sem utilizar-se do trabalho humano. Pode diminuir o trabalho vivo, mas não eliminá-lo. Pode precarizá-lo e desempregar parcelas imensas, mas não pode extingui-lo. (ANTUNES, 2015, p. 177).

Mesmo diante das diferentes formas de precarização, os trabalhadores necessitam vender sua força de trabalho para sobreviver. A “escolha” do trabalhador acaba sendo a de ter o “privilégio da servidão” (ANTUNES, 2018). Isso implica em diferentes formas de flexibilização: a salarial, de horário, a funcional ou organizativa, permitindo ao capital maior liberdade de adotarem empregos terceirizados, temporários, parciais, intermitentes. Degradando o salário, a legislação trabalhista e a condição de vida do trabalhador.

As metamorfoses em curso no mundo do trabalho também afetaram diretamente a organização do Estado:

O conjunto destas mudanças na esfera da produção e da organização social implicou no redimensionamento da intervenção do Estado, em especial, nos mecanismos de regulação da produção material e da gestão estatal e privada da força de trabalho. Nesta conjuntura, as mudanças nas relações entre Estado, sociedade e mercado materializam-se em um conjunto de medidas de ajuste econômico e de reformas institucionais, cujos destaques são os mecanismos de privatização, as pressões do empresariado e da burocracia estatal para suprimir direitos sociais e trabalhistas e a “naturalização” da superexploração do trabalho. Todos eles revestidos pela cultura do anti-radicalismo e das soluções negociadas. O objetivo é reduzir o papel do Estado na área das políticas de proteção social e na regulação das condições de produção material [...] (MOTA; AMARAL, 1998, p. 37).

Diante de tal realidade, o sistema capitalista em seu percurso histórico vem promovendo efeitos nefastos que vão sendo agravados com a onda dos governos neoliberais, que começou sob a direção de Fernando Collor de Mello e foi consolidado com a presidência de Fernando Henrique Cardoso, no período de 1994 a 2002, que foi marcado pela reforma do funcionalismo público, abertura econômica de capital estrangeiro, acentuadas privatizações e limitação no aparato estatal.

Posteriormente, no ano de 2002, com a chegada de Luiz Inácio Lula da Silva, verificou-se notáveis avanços na elaboração de programas sociais emergenciais de massa, mas ainda conservava a hegemonia dos capitais financeiros, não havendo modificações nas particularidades da formação social brasileira. O crescimento econômico durante seu mandato possibilitou a retirada de milhões de pessoas da extrema pobreza e a crise de 2008 atingiu o país de forma mais comedida.

Sucessivamente com apoio de Lula, em 2010 Dilma Rousseff foi eleita, sendo a primeira mulher no poder. Ela deu continuidade à política do governo anterior mantendo os programas de assistência social, entretanto, nesse período havia forte recessão econômica¹¹ mundial, que recaiu sobre a economia nacional, que adotaram medidas que reduziram as taxas de juros, facilitaram o crédito, mas ainda assim não trouxeram o resultado esperado, fomentando uma crise política no Governo Dilma. A instabilidade desabou sob os setores proletários, pois o boom das commodities esfriou e o valor do salário-mínimo pressionou maior arrocho pelos capitalista, fortalecendo a insatisfação popular, para além disso, a realização da Copa no Brasil, ocasionou manifestações e greves no país. Mesmo se reelegendo em 2014 Dilma teria de encarar a uma situação econômica que se intensificava progressivamente com Produto Interno Bruto (PIB) negativo e o crescimento das taxas de inflação e desemprego, com o descontentamento popular e a abertura no senado do impedimento de seu governo. Em 2016 os senadores decidiram pelo seu *impeachment* e a sucessão do vice-presidente Michel Temer.

¹¹ Fase de contração no ciclo econômico, isto é, de retração geral na atividade econômica por um certo período de tempo, com queda no nível da produção (medida pelo produto interno bruto), aumento do desemprego, queda na renda familiar, redução da taxa de lucro, aumento do número de falências e concordatas, aumento da capacidade ociosa e queda do nível de investimento.

Com o Golpe de 2016 e Temer no controle, realizou-se uma drástica renovação neoliberal com estagnação econômica aos moldes dos anos 1990, ataques sistemáticos à classe trabalhadora, com desmonte dos direitos, terceirização, reformas trabalhistas e o congelamento nos investimentos públicos por 20 anos, sendo que essas determinações marcaram sua administração como a mais impopular desde o fim do regime militar.

Posteriormente, eleito em 2018, o atual presidente Jair Messias Bolsonaro, reputado por suas declarações polêmicas, raízes militares e agenda conservadora, explorou o poder das redes sociais e do sentimento antipetista para chegar ao poder. Ao longo de seu mandato reduziu o número de ministérios para 22, conservou o caráter neoliberal, alterou a Emenda Constitucional com a modificação do regime previdenciário, aprofundou as discussões para reformas trabalhistas e aprofundou o aumento das taxas de inflação e desemprego. Simultaneamente, em março de 2020 eclodiu no mundo a pandemia causada pelo vírus da COVID-19¹². Devido a grande disseminação o Ministério da Saúde anunciou o Decreto nº 188 de 03 de fevereiro de 2020, onde considerou o quadro como Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) e adotou medidas de restrição e distanciamento, com objetivo de evitar a proliferação e o contágio da doença.

A conjuntura da pandemia diferencia-se em cada país de acordo com suas especificidades sociais, econômicas, políticas e culturais havendo impactos em diferentes níveis de acordo com as ações de seus governantes. O atual presidente do Brasil desconsiderou a dimensão da doença, afirmando ser apenas uma “gripezinha”, se posicionou de forma problemática ao negar a compra da vacina CoronaVac e defender o tratamento precoce da cloroquina, medicamento considerado ineficaz no tratamento da Covid. As suas medidas de enfrentamento destacam as primazias do capital em detrimento da vida humana, garantindo o mínimo de subsistência a classe trabalhadora, bem como os obstáculos de atendimento à população devido ao habitual desmonte e desfinanciamento das políticas sociais nesse governo neoliberal. Ao mesmo tempo, contribui para a manutenção do consumo, como ocorreu com o Auxílio Emergencial, que foi idealizado para prover as necessidades dos cidadãos que ficarão desempregados

¹² A Covid-19 é uma infecção respiratória aguda causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, potencialmente grave, de elevada transmissibilidade e de distribuição global.

ou com renda reduzida, apesar de se esforçar em diminuir o impacto econômico com as medidas de distanciamento social esse benefício trouxe como consequência o aumento da inflação e o agravamento das contas públicas.

Nesse contexto, desenvolve-se concomitantemente a crise do capital, modificações no mundo do trabalho com o aumento do desemprego, do trabalho informal e da *uberização* do trabalho, fenômeno crescente marcado pela ausência de direitos trabalhistas e jornadas extensa de trabalho. O termo derivado da plataforma de transportes Uber é utilizado para caracterizar as relações de trabalho assentadas na informalidade, flexibilidade e desempenho por demanda, em que os trabalhadores executam serviços sem qualquer formalização, pelo uso de aplicativos sendo responsáveis pela obtenção dos meios de trabalho.

Os avanços tecnológicos e as mudanças no mundo do trabalho refletiram também no aumento do *home office*¹³ ou teletrabalho. Dado a conjuntura pandêmica de isolamento social, muitos serviços e atividades tiveram que ser interrompidos, e como alternativa os trabalhadores foram submetidos a executar suas tarefas de maneira remota. O CFESS (2020) se posicionou em nota em relação ao trabalho remoto enunciando:

Após debatermos o tema e, apesar de entendermos que a automação progressiva tende a ser um processo irreversível articulado às mudanças tecnológicas e nas relações de trabalho, não avaliamos que seja uma alternativa para o trabalho realizado pelo Serviço Social. Há atividades próprias do cotidiano profissional que não são compatíveis com essa modalidade de trabalho. Assim, não indicamos a sua adoção quando há possibilidade do atendimento presencial. Nesse momento de excepcionalidade, compreendemos que algumas atividades podem ser realizadas nas modalidades teletrabalho, videoconferência e on-line, para que nossas atividades não sofram descontinuidade (CFESS, 2020, s/p).

O trabalho foi abarcado em todas as esferas de sua vida, repercutindo de forma prejudicial na vida do trabalhador devido a flexibilidade de horários, aumento da carga de trabalho, atenuação do tempo de descanso, exaustão por efeito do tempo frente aos equipamentos eletrônicos, o que desencadeia problemas de saúde, além da precarização, agregam-se as condições de trabalho, o custo para o

¹³ De acordo com Antunes (2020), há diferenças entre teletrabalho e *“home office”*. Teletrabalho refere-se ao trabalho em que a empresa ou instituição empregadora estabelece um contrato e condições de trabalho específicas, o empregador não controla a jornada de trabalho e não oferece remuneração adicional. Já o *“home office”* é a atividade remota circunstancial e eventual, em que se trabalha nas mesmas condições vigentes na empresa. Entretanto, durante a pandemia essas duas formas se combinam.

trabalhadores com o uso de seus próprios meios - internet, energia elétrica, aparelhos eletrônicos-, maior controle do trabalho, possibilitando aos empregadores redução de despesas e mais produtividade.

Constata-se, que a conjuntura brasileira salientou com a crise sanitária suas particularidades em curso, agravando a situação política, econômica e social. O capitalismo pandêmico desvelou o modo de enfrentamento das crises nas últimas quatro décadas e um governo de extrema direita. Todas as mudanças que já haviam acontecendo gradativamente assumiram novas manifestações de forma acentuada e acelerada e as consequências recaem principalmente sobre a classe trabalhadora. “Uma vez mais, então, os capitais pretendem transferir o ônus da crise à classe trabalhadora que, além de ser a única que não tem menor responsabilidade por esta tragédia humana, é a que mais sofre, mais padece e mais perece” (ANTUNES, 2020, p. 20).

O capitalismo mantém suas bases estruturais, mas se adaptando às mudanças com a reestruturação produtiva, revolução industrial e saltos tecnológicos:

Ao contrário da eliminação completa do trabalho pelo maquinário informacional-digital, estamos presenciando o advento e a expansão monumental do novo proletariado da era digital, cujos trabalhos, mais ou menos intermitentes, mais ou menos constantes, ganharam novo impulso com as TICs, que conectam, pelos celulares, as mais distintas modalidades de trabalho. Portanto, em vez do fim do trabalho na era digital, estamos vivenciando o crescimento exponencial do novo proletariado de serviços, uma variante global do que se pode denominar escravidão digital. Em pleno século XXI. (ANTUNES, 2018, p. 35)

Perante o exposto, observa-se que a produção está cada vez mais sendo apropriada pelas máquinas e tecnologias digitais, condicionado a classe trabalhadora ao desemprego, desproteção social e nenhuma perspectiva de futuro. A reorganização produtiva acabou afetando as relações do mercado de trabalho, como também rebateu fortemente na categoria profissional do Serviço Social, que constitui uma profissão inserida na divisão sociotécnica do trabalho e atua diretamente nas políticas públicas, sendo refletida por meio de processos de sucateamento, privatização, fragmentação e precarização devido ao sistema de acumulação flexível do capital, sucedendo assim em transformações societárias. (IAMAMOTO, 2010).

Discutimos sobre as transformações societárias e as mudanças no mundo do trabalho, pois essa conjuntura histórica e social reflete diretamente nos rebatimentos das expressões da questão social e está continuamente relacionada ao exercício profissional do Assistente Social. José Paulo Netto explica que esses acontecimentos “afetam diretamente o conjunto da vida social e incidem fortemente sobre as profissões, suas áreas de intervenção, seus suportes de conhecimento e de implementação, suas funcionalidades, etc.” (NETTO, 1996, p. 87). Dessa forma, após o exposto até aqui, considera-se que o Assistente Social, na posição de trabalhador assalariado e que vive do trabalho subordina-se também às mudanças nessa esfera. Os tópicos que foram desenvolvidos até aqui serão indispensáveis para debater o objeto central da pesquisa, os impactos das Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação no processo de trabalho do Assistente Social.

2.2 A introdução das Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação no trabalho do Assistente Social

Observamos, nos itens anteriores, que com a reestruturação produtiva, a introdução das novas tecnologias permeia o mundo do trabalho nas mais diversas categorias. Esse capítulo desenvolve o conceito de Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação e sua apropriação pelo Serviço Social, analisando seus possíveis impactos nos processos de trabalho do Assistente Social.

Alguns autores costumam relacionar as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) com as Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação (TDCI), entretanto são conceitos diferentes que devem ser entendidos pelo leitor. As TIC 's referem-se a um meio de tecnologia voltado para a produção de informação e comunicação, relacionada aos processos de veiculação das informações e comunicação como rádios, jornais e televisão. Já as TDCIs são tecnologias que têm o computador e a internet como instrumentos elementares. Representando o conjunto das condições históricas e sociais e parte das forças produtivas sociais, as TDCI disseminaram-se no início do século XXI e compreendem um conjunto de bases tecnológicas que permitem, através de equipamentos, programas e das

mídias, a combinação de diferentes ambientes e indivíduos numa rede, favorecendo a comunicação e expandindo as ações e possibilidades dos meios tecnológicos.

Em relação às tecnologias, Veloso diz que essa é uma :

Expressão do desenvolvimento das forças produtivas, marcada pelo caráter contraditório constituinte do padrão específico de relações sociais capitalistas. Se ela vem sendo usada pelo capital para potencializar a produtividade e o lucro, isso não significa que não possam ser engendradas possibilidades históricas de apropriação deste recurso numa perspectiva alternativa, voltada, por exemplo, à defesa dos direitos sociais e ao fortalecimento de projetos sintonizados com a superação dos valores capitalistas (VELOSO, 2011 p. 18).

A prática profissional, nessa conjuntura, conduz o Serviço Social a reconfiguração de sua identidade, passando a depender de disposições de trabalhos apropriados e de um processo de formação que seja capaz de atender as demandas postas e auxilie nesse segmento. Como foi conceituado no capítulo anterior, os processos de trabalho do Assistente Social se dão de forma diferente em cada espaço ocupacional através de suas particularidades, sendo que a utilização das novas tecnologias nesse âmbito também ocorre de forma heterogênea e desigual nas diversas políticas e áreas e, dessa forma, será analisado as especificidades e os pontos positivos e negativos de cada processo.

Em algumas perspectivas, o acesso à internet e a rede de serviços manifestam-se como um meio de democratizar as informações, potencializar a execução do trabalho, facilitar a comunicação, viabilizar melhores condições aos usuários, fortalecer a relação com a rede de serviços, contribuir na busca de dados e registros, no referenciamentos de recursos e organização de dados, como também na parte de planejamento, monitoramento e avaliação dos serviços. Esse crescimento no volume de informações difundidos pelas TDCI exige dos Assistentes Sociais maior capacitação técnica e impessoalidade, pois os meios de trabalho básicos que eram utilizados são modificados e informatizados, demandam conhecimentos característicos e a articulação da dimensão intelectual. Apesar do dinamismo, os efeitos dessas tecnologias devem ser analisados sob uma olhar crítico. Silva afirma que :

O Serviço Social precisa se capacitar para este debate e para inovar na sua prática profissional, procurando incorporar os novos produtos e processualidades da Revolução Informacional, traduzindo-os em práxis ídeo-política, enquanto cultura profissional, para não correr o risco de

ver-se desqualificado frente às novas exigências histórico-estruturais da chamada “Sociedade da Informação”. O não enfrentamento desse debate, ao nosso ver, impedirá que o Serviço Social dê um passo à frente, em continuidade à necessária crítica ao conservantismo e ao tecnicismo na profissão, propondo nesse novo patamar uma grade operativa vinculada à produção teórico-metodológica conseqüente com o movimento hegemônico na profissão.(SILVA, 2003, p. 4).

Essas ferramentas, enquanto recursos do Serviço Social, só devem se concretizar se forem apropriadas de acordo com os princípios e valores fundamentais do projeto político profissional, visto que pode condicionar a uma prática tecnicista, limitando-se a operar máquinas, retrocedendo todos os avanços construídos até hoje contra o conservadorismo da profissão.

A preocupação que move tais reflexões é de construir, no âmbito do Serviço Social, uma proposta de formação profissional conciliada com os novos tempos, radicalmente comprometida com os valores democráticos e com a prática de construção de uma nova cidadania na vida social, isto é, de um novo ordenamento das relações sociais (IAMAMOTO, 2003 p. 167).

Considerando que o trabalho do Assistente Social permeado pelas TDCI são incorporados no contexto da reestruturação produtiva - e essa lógica é voltada para economia do trabalho vivo, maior produtividade e controle do trabalho - submete-se às condições gerais da produção capitalista, isso exige que os profissionais sejam mais flexíveis, sofram mais pressão quanto a seu desempenho e, intensifiquem suas atividades já que eles não precisam necessariamente estar nos postos de trabalho para dar respostas às suas demandas. Há um acúmulo de tarefas e acrescenta-se a isso as estratégias de *home office* e teletrabalho, que no caso do Serviço Social foi muito incorporado durante a pandemia do Covid-19, pois mesmo com a necessidade do distanciamento os atendimentos não podiam parar dado a importância de políticas como a da assistência social neste período de emergência pública. Essas novas condições foram impostas sem nenhum suporte técnico ou financeiro por parte das instituições ou empregadores, condicionando o aumento da precarização e da sobrecarga de trabalho.

Segundo respostas dos(as) Assistentes Sociais do Alto Paraopeba que participaram da pesquisa, foi relatado por uma profissional concursada da saúde, sobre esse acúmulo de trabalho:

“[...]O que podemos identificar também nesses últimos 2 anos, chama atenção para o adoecimento mental dos trabalhadores, a cada dia mais sobrecarregados.” (profissional concursada da Saúde).

Outra apreensão quanto essa temática da inserção das tecnologias e do trabalho remoto, refere-se à questão do sigilo previsto pelo Código de Ética Profissional e a relação com o usuário, pois deve ser ponderado a qualidade técnica do serviço prestado neste formato se atentado a questão ética, dado a fragilidade desses instrumentos que podem descumprir com a segurança, devido à falta de confiança com as redes e aparelhos eletrônicos, risco de vazamento das informações, bem como o alcance por parte de da equipe aos e-mails, celulares, computadores. Da mesma maneira, por parte dos usuários, ou familiares que acessam o mesmo aparelho.

Nesse contexto, é fundamental que os(as) profissionais definam técnica e eticamente o que não é possível realizar na modalidade de teletrabalho, o que é possível realizar e em que condições, para que sejam garantidos segurança no trabalho, qualidade no atendimento, sigilo profissional, respeito aos direitos dos usuários(as) e trabalhadores(as) (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p.147).

Essas ações, que já eram adotadas gradativamente, na conjuntura pós-pandêmica tende a ser mais generalizada na sociedade e cabe ao assistente social questionar quais condições e quais os objetivos estão implícitos nessa incorporação visto que podem ser irreversíveis.

Após apresentar os prós e contras do uso das tecnologias no processo de trabalho do assistente social, vamos analisar como esses instrumentos vêm sendo introduzidos nos diferentes espaços sócio ocupacionais. Inicialmente, os sistemas de informação e comunicação desenvolveram-se nas empresas privadas como uma maneira de ampliar a produtividade no trabalho e as imposições de competitividade, em que o uso da informação e a dinamização das redes no contexto empresarial utiliza dos conhecimentos alcançados pelo Serviço Social para favorecer que as gerências as relações de poder e o controle e a verificação do trabalho. Esse monitoramento pode acontecer através de medidas o desempenho da equipe:

“[...]por exemplo, do registro de reclamações, da aplicação de enquetes de opinião sobre o atendimento prestado, de sistemas de agendamento com mensuração de dados quantitativos, inclusive, de tempo de espera, atendimento e resposta, dentre outros recursos, que geram relatórios estatísticos e analíticos para as gerências.” (CESAR, 2022, p. 109).

Essa racionalidade possibilita que a empresa utilize meios que fortaleçam a lógica capitalista, por meio da coerção e da persuasão .

“A coerção ocorre através das pressões exercidas sobre o desempenho no trabalho, cujas expectativas não correspondidas prejudicam o profissional podendo, inclusive, levar à sua demissão. A persuasão é estabelecida pelas estratégias de reconhecimento e recompensa, valorizando o desempenho, as competências e o comprometimento com as metas” (CESAR, 2022, p. 110).

No âmbito das instituições públicas, vem se expandindo de forma significativa, desde a década de 1990 com o advento da política neoliberal, as novas ferramentas tecnológicas que são prestigiadas por propiciar mais agilidade e transparência. Essa operacionalização se deu em primeiro momento na área política da Previdência Social com o A Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV)¹⁴, e mais adiante no Sistema Único de Saúde (SUS) e na Assistência Social com o departamento de informática do Sistema Único de Saúde do Brasil (DATASUS)¹⁵, Cadastro Único (Cad Único¹⁶), programas para registros de informação do Sistema Único da Assistência Social (SUAS), Sistema de Informação para a Infância e Adolescência (SIPIA)¹⁷ entre outros instrumentos importantes.

Desse modo, ao analisar os impactos no processo de trabalho da assistente social, Santos (2019, p. 2) destaca que: “Os sistemas de informação refratam mudanças ao exercício profissional de assistentes sociais que atuam nesses espaços sócio-ocupacionais”. Logo, os instrumentos de trabalho no campo das políticas sociais, como cadastros, questionários, relatórios, requerimentos para seleção de benefícios estão sendo informatizados, impondo nova dinâmica e, de um modo geral, acelerando o ritmo de trabalho – seja pela política de redução dos recursos humanos nessas áreas, seja pelo processo de racionalização e controle do tempo de atendimento – afinal, permitem que o/a trabalhador/a, dentro da mesma carga horária para que foi contratado/a, seja condicionado/a a aumentar a sua capacidade de realizar atendimentos.

“As TDCI permeando as relações de trabalho, apontaram também para a falta de limites da exploração da venda da força de trabalho.” (profissional concursada da Saúde).

¹⁴ Empresa pública de Tecnologia e Informação responsável pela administração de dados e pagamentos dos benefícios do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS).

¹⁵ O DATASUS é o departamento de informática do Sistema Único de Saúde (SUS) com a responsabilidade de disponibilizar todas as informações sobre saúde.

¹⁶ Registro que possibilita ao governo a coleta de dados e informações das famílias de baixa renda.

¹⁷ Sistema nacional de registro e tratamento de informações sobre a garantia e defesa dos direitos fundamentais preconizados no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

Em outras palavras, tende a intensificar o processo de exploração do trabalho, posto que parece vantajoso para as instituições a ampliação do número de atendimentos (considerado como produtividade), sem aumentar o tamanho das equipes profissionais.

A racionalidade tecnológica invade as relações políticas, institucionais e sociais. Ao colocar as diferentes disciplinas profissionais a serviço da acumulação/valorização do capital, visando à aplicação de um conjunto de conhecimentos ou princípios ao processo produtivo, a classe hegemônica transforma-as em tecnologias. Contudo, tais práticas profissionais devem conservar a condição fundamental da sua existência sob o capitalismo: que o trabalho apareça homogeneizado, abstrato, geral para que produza valor (GUERRA, 2007, p.165).

Para analisar o objeto de trabalho é necessário considerar as particularidades de cada processo de trabalho, como também esmiuçar os dados bibliográficos e a pesquisa de campo. O item seguinte vai apresentar um diálogo de tudo que foi discutido até aqui conjuntamente com os resultados dos estudos feitos com os Assistentes Sociais da Região do Alto Paraopeba.

CAPÍTULO 3 - INSTRUMENTOS DE TDCI NO TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS DO ALTO PARAÓPEBA

Após a investigação bibliográfica e o desenvolvimento dos elementos propostos, neste capítulo será feita uma análise de dados dos resultados obtidos utilizando da fundamentação teórica para pensar o objeto de estudo, as possíveis mudanças/impactos no processo de trabalho dos(as) Assistentes Sociais da região do Alto Paraopeba e quais os seus impactos nas dimensões técnico-operativa, ético-política e teórico-metodológica, como também problematizar sobre o futuro da profissão a partir das experiências de trabalho segundo as respostas da pesquisa com os Assistentes Sociais.

3.1- Resultados

A microrregião do Alto Paraopeba inclui atualmente 16 municípios, segundo informações da CODAP. A região marca o desenvolvimento histórico do estado de Minas Gerais e possui significativa herança histórica e cultural, sendo que essa área esteve economicamente subordinada às atividades de exploração mineral com o início de sua ocupação. Em relação à economia¹⁸, a geração de empregos concentra-se na maior parte em setores do comércio, administração pública e metalurgia, respectivamente.

Enquanto procedimento metodológico, o questionário disponibilizado para respostas foi coletado através do programa *Google Forms*, durante os meses de abril a maio de 2022. As perguntas se dividem em dois segmentos: informações sobre o espaço sócio ocupacional e o mercado de trabalho, sendo que em seguida um enfoque em Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação no trabalho do Serviço Social.

Para a divulgação do questionário entre a população alvo da pesquisa foi obtido uma parceria com o Núcleo de Assistência Social do Alto Paraopeba

¹⁸ Dados da pesquisa: “Desenvolvimento Regional no Alto Paraopeba: uma análise de insumo-produto da complementaridade setorial”. (FERREIRA,2012).

(NASAP). O NASAP é um espaço de articulação e fortalecimento da categoria dos Assistentes Sociais dos municípios que compõe a região do Alto Paraopeba, e dedica-se a defender e valorizar a profissão nas diferentes regiões de Minas Gerais, na busca da integração e defesa do projeto ético político, sendo também um instrumento de comunicação das ações e dos serviços do CRESS-MG. O primeiro contato com a instituição ocorreu via e-mail, em que a coordenadora se prontificou a colaborar e informou que existia um grupo no *WhatsApp* com uma estimativa de 50 profissionais ativos no núcleo em diversas áreas, fora os profissionais em atuação e inativos na instituição. Dessa forma, o formulário foi enviado aos participantes através desse grupo, com a mediação da coordenadora. Inicialmente houve uma dificuldade devido à pequena quantidade de respostas, posteriormente foi gravado um áudio explicando a importância dos formulários para os estudos e solicitei que fosse compartilhado com os profissionais. Por fim, contabilizamos 23 respostas.

Ao perguntar sobre o Município em que atuam 69,5% responderam Conselheiro Lafaiete, 8,7% em Congonhas e Catas Altas e 4,3% em Ouro Branco, Belo Vale e Queluzito. Conselheiro Lafaiete por ser a cidade mais populosa com 130.584 pessoas conta com maior número de profissionais. Entretanto não obteve-se respostas de 10 cidades. Expondo isso em uma conversa com a coordenadora do NASAP ela relatou que esses municípios apesar de estarem na área de abrangência da região do Alto Paraopeba não tem tanta associação com o núcleo e nem estão presentes no grupo do *WhatsApp*.

Em relação à área de atuação, 73,9% encontram-se na assistência social, 8,7% na saúde e 4,3% na educação, sociojurídico, previdência e saúde mental.

Majoritariamente são empregados no setor público 91,3% e 8,7% no setor filantrópico, não se obteve resposta de assistentes sociais da esfera privada. Visto que o Serviço Social surge para atender a necessidade de intervenção do Estado nas expressões da questão social, a profissão desde sua emergência vem sendo impulsionada pelo Estado, por essa razão, segue sendo o maior empregador dos assistentes sociais.

Sobre os vínculos de trabalho 78,3% são concursados, 13% possuem contrato temporário e 4,3% têm contrato CLT¹⁹ e 4,3% relação voluntária. Os concursados estão em maior parte na Assistência Social, Saúde, Sócio-jurídico e Previdência Social, respectivamente. Quanto aos contratos temporários observa-se que todos estão na Assistência Social. Sobre o contrato CLT, o único se encontra na esfera da saúde, e obteve-se o dado de uma relação voluntária na Educação. O Assistente Social, na posição de trabalhador assalariado, aflige-se diante dos obstáculos de encadear o compromisso ético político diante das colocações apresentadas pelas instituições empregadoras, sendo que os dilemas que desdobram-se no trabalho dos profissionais são igualmente vivenciados pela classe trabalhadora, que sofrem com a precarização do trabalho, o retrocesso de direitos e o crescimento do exército industrial de reserva. Diante dos dados apresentados, percebe-se que a Assistência Social possui os vínculos mais precários, sendo que esse resultado decorre principalmente do panorama neoliberal de restrição, focalização e descentralização das políticas sociais, revelando o desmonte e tentativas de privatização da saúde e da previdência. Simultaneamente ao alargamento da Assistência Social, que nesse momento é norteadada pela ótica de combate a pobreza devido ao crescimento das expressões da questão social, mas de forma cada vez mais seletiva. Apesar da urgência nessa esfera, as condições de trabalho e os condicionantes para o exercício profissional se manifestam através de vínculos fragilizados e perda de direitos.

“[...] a não realização de concursos públicos em conformidade com as demandas do trabalho tem levado à terceirização do trabalho, à precarização, à superexploração da força de trabalho, à inserção dos(as) profissionais em dois ou três campos de atuação com contratos precários, temporários, o que tem causado adoecimento físico e mental.”(BOSCHETTI, 2011, p. 562)

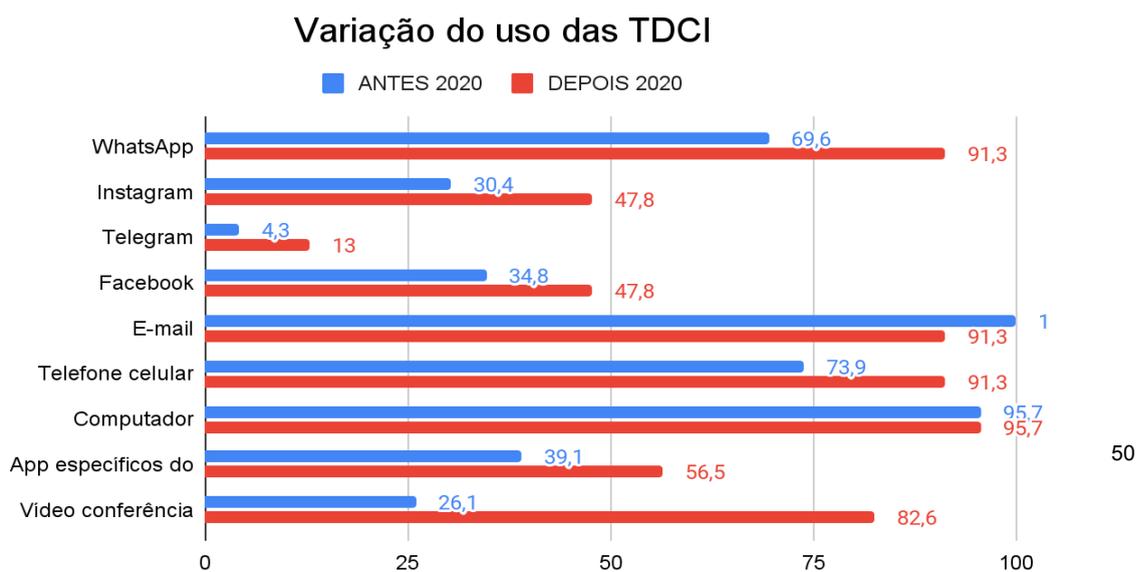
A carga horária de trabalho principal, com 65,2% de incidência, é a de 30 horas semanais, regulamentada pela Lei 12.317/2010. E entretanto, 17,4% trabalham 20 horas, 8,7% fazem 25 horas e 8,7% 40 horas, determinadas de acordo com os diferentes espaços em que se encontram. Os profissionais que fazem 40 horas se situam no Sociojurídico e na Assistência Social (no cargo de coordenação), precisamente na cidade de Conselheiro Lafaiete e no setor público. A implementação da Lei das 30 horas por si só não garantiu sua efetivação em todos

¹⁹ Consolidação das Leis do Trabalho.

os espaços sócio-ocupacionais, sendo que ainda é uma luta coletiva da categoria visando a garantia de direitos dessa classe. O descumprimento da lei pode ser denunciado ao CRESS, entretanto, algumas instituições adotam uma política própria de contratar o Assistente Social como analista ou funcionário público de modo que não cumpra a carga horária estabelecida.

Todas as questões acima são primordiais para captar as diferentes particularidades dos processos de trabalho, pois os impactos são diferentes de acordo com cada resposta. Tendo como exemplo, inferimos que a Assistência Social é a área de maior atividade, entretanto a forma de impacto pode ser diferente das outras uma vez que as requisições, instrumentos, meios não são necessariamente os mesmos. No que concerne a jornada de trabalho, ainda é uma luta da categoria a efetivação da Lei das 30 horas, que não foi conquistada por todos, defendendo os direitos do Assistente Social como profissional assalariado, enfatizando o enfrentamento e o esforço diante das instituições empregadoras. De acordo com Almeida & Alencar (2011), o trabalho realizado pelo assistente social em diferentes contextos institucionais se apoia numa base comum que é acionada a partir do acervo teórico-metodológico e ético-político que dá suporte à formação e ao exercício profissional.

Adentrando no assunto das Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação, o primeiro passo para o estudo foi a verificação desses instrumentos antes da eclosão da pandemia do Covid-19 (março de 2020) e a variação do uso desses mesmos instrumentos após a pandemia, com as medidas de afastamento e isolamento social. Segundo os dados obtidos no *Google Forms* temos os seguintes resultado:



Fonte: Elaboração da autora (2022)

O gráfico certifica que a introdução das tecnologias e algumas ferramentas remotas já vinham sendo utilizadas e se estendendo gradativamente no âmbito do Serviço Social. O contexto pandêmico trouxe um crescimento significativo em praticamente todos os recursos, exceto o computador que permaneceu sendo utilizado na mesma proporção, e o e-mail que caiu de 100% para 91,3%. Observa-se também um contraste referente ao uso do *WhatsApp* e Videoconferência que aumentaram consideravelmente nesse intervalo de tempo. O uso reduzido do e-mail manifesta-se devido a inserção de formas de comunicação mais rápidas, o que também justifica o aumento do *WhatsApp*, uma ferramenta que dispõe maior velocidade na comunicação e diminui o tempo de espera.

“[...] pontos negativos: necessidade de articulação para impedir o contato de usuários e equipe fora do horário de trabalho, uma vez que, estamos utilizando whatsapp para contatos imediatos.” (profissional concursada da Assistência Social)

No que diz respeito a videoconferência também é um instrumento que sofreu uma significativa variação dada a necessidade do trabalho do Assistente Social em tempos de calamidade pública, utilizou-se desse método para realização de audiências, reuniões, entrevistas e atendimentos. Todos os recursos tecnológicos, foram apropriados de alguma forma para propiciar a comunicação, a difusão mais veloz das informações, diminuir as distâncias, realizar tarefas em menor tempo. Essas mudanças dialogam com a lógica de produtividade discutida no capítulo 2, visto que intensifica-se as atividades num período menor de tempo, o trabalho passa a abarcar todas as esferas do cotidiano e torna-se possível um maior controle e pressão, aumento o lucro e diminuindo os custos, já que os mesmos recaem para o trabalhador.

“Após a pandemia, as TDCI, agregou mais conhecimento de ferramentas no âmbito da assistência social aos profissionais envolvidos. Tornando mais rápido a evolução dos casos no sistema, tornando ainda mais eficaz o controle das famílias, agilizando os processos. Embora houvesse todo esse favorecimento, houve um ponto "negativo", do aumento na aba de serviços prestados por estes profissionais, o qual tem ocasionado stresse e sobrecarga dos mesmos.” (Profissional com contrato temporário da Assistência Social)

A partir do exposto, já é possível considerar algumas mudanças. Tendo em conta que a categoria dos assistentes sociais tem um contato direto com a

população, mesmo vivenciando um momento de isolamento social muitos não puderam se afastar de seus locais de trabalho, devido a necessidade de atendimento às demandas dos usuários. Isto posto, foram tomadas algumas medidas como a reivindicação do uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), revezamento dos profissionais, redução da jornada, determinação do trabalho remoto ou teletrabalho, entre outros.

“Penso que devemos estar abertas às mudanças, mas neste momento considero uma perda nas relações humanas, profissionais que já vinham desgastadas, superficiais.” (Profissional concursada da Saúde Mental).

Mas cabe sinalizar que essa conjuntura alterou os diferentes espaços sócio ocupacionais, estabelecendo novos instrumentos, acirrando as expressões da questão social, colocando novas demandas para o profissional sem ao menos prepará-lo, principalmente no que se refere às dimensões do exercício profissional. É primordial ter em conta que esses desenvolvimentos incidem tanto no processo de formação como também nas novas exigências teórico-metodológicas e técnico-operativas dos Assistentes Sociais.

Por conseguinte, ao questionar as/os Assistentes Sociais quanto a sua capacitação frente ao trabalho mediado pelas TDCI, os resultados demonstraram que 17,3% se consideram sem preparação para lidar com as tecnologias, 30,4 % estão em um nível médio, utilizando cotidianamente essas ferramentas, e 52,1% dos profissionais qualificam-se como aptos para o uso das mesmas, extraindo o máximo de avaliação quanto ao uso desses meios. Esse número relevante de indivíduos capacitados verifica-se em razão de que cotidianamente as tecnologias atravessam tanto a vida profissional quanto a vida pessoal, logo, somos induzidos a nos adequar ao uso desses dispositivos. Sob outro enfoque, uma vez que são profissionais assalariados, contratados pelas requisições das instituições empregadoras, estas são responsáveis por oferecer os meios de trabalho e as condições necessárias para que se realize, mesmo a maior parte julgando-se capacitada ainda é necessário que tenha condições para realizar suas atividades.

Nessa perspectiva, considerando os conhecimentos e habilidades avalia-se a formação profissional orientada para o debate das competências técnico-operativa, ético-política e teórico-metodológica no uso das TDCI, as apurações certificam que a maioria dos Assistentes Sociais 65,2% não cursaram nenhuma disciplina

direcionada para essas competências, 26,1% disseram que sim para as três, 4,3% indicaram técnico-operativa e 4,3% teórico-metodológica. Como foi visto no capítulo 1 é impensável tratar essas dimensões de formas separadas, pois o exercício profissional no cotidiano exige essa articulação. Como também necessita-se trazer o debate de uma nova formação profissional que esteja alinhada com o cenário atual, carece de uma combinação entre essas dimensões, para que em unidade possibilite ao profissional o conhecimento tecnológico e operacional, como também um olhar crítico para que possam adaptar-se desses novos meios em consonância com princípios éticos regidos pela profissão. Mesmo que os profissionais se considerem aptos ao debate técnico-operativo dessas ferramentas, as dimensões teórico-metodológica e ético-política são primordiais, pois fornecem o suporte necessário para intervenção profissional.

Questionados sobre a utilização de TDCI e se as mesmas comprometem nos atendimentos aos usuários no que diz respeito à dimensão ético-política, considerando como alternativa um grau de 1 a 5, onde 1 não é comprometido e 5 totalmente comprometido, considera-se qualquer resposta que não seja grau 1 como sinônimo de comprometimento dos princípios éticos. Obteve-se como apuramento: 17,4% julgaram que o atendimento não é comprometido (1), 17,4% responderam que é comprometido em menor grau (2), 30,4% sendo comprometido (3), 30,4% qualificam como muito comprometido (4) e apenas 4,3% admitiram ser totalmente comprometido (5). No que diz respeito ao uso das tecnologias o debate da ética é uma das maiores preocupações tendo em vista o compromisso da profissão com seu Código de Ética Profissional que garante ao usuário o sigilo de suas informações.

“ [...] mesmo com todo esse aparato tecnológico a disposição não podemos esquecer dos nossos compromissos éticos e políticos, tudo em demasia é preocupante.” (profissional concursada da Assistência Social)

“Impacto Negativo: Garantir por meio do TDCI, cuidados com o sigilo profissional.” (profissional concursada da Assistência Social)

Por fim, a última questão do formulário era aberta para as colocações a respeito dos impactos positivos e negativos e as considerações da incorporação do

uso das TDCI durante o isolamento social e no futuro pós-pandêmico. Foi possível verificar por meio dessas respostas mais a fundo a realidade de cada profissional.

Das 23 respostas, apenas um(a) profissional relatou não ter trabalhado no período de eclosão do Covid-19:

“Não trabalhei como assistente social no período de maior isolamento social. Quando voltei a atuar, os usuários já estavam liberados para virem à secretaria pessoalmente.” (profissional concursada da Assistência Social)

Esse dado revela o caráter essencial da profissão na garantia da proteção da população no momento de calamidade. A Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) Portaria nº 54/2020 através do artigo 1º aprovou recomendações gerais aos gestores e trabalhadores do SUAS com objetivo de garantir a oferta de serviços e atividades essenciais da Assistência Social, sendo que os profissionais mantiveram-se na linha de frente do enfrentamento a pandemia para lutar por condições dignas e pelas políticas públicas.

Foi observado também, em algumas argumentações a utilização do senso comum, afastado dos fundamentos teóricos, que não condiz com a orientação da categoria profissional, observando a tecnologia somente segundo as suas potencialidades, desconsiderando o aporte crítico necessário ao exercício profissional.

“Seus recursos fundamentais para o desenvolvimento do trabalho”(profissional concursada da Assistência Social).

“Necessário” (profissional concursada da Assistência Social).

“Bom” (profissional concursada da Assistência Social).

Pensar o uso dessas ferramentas nos exige enquanto profissionais com formação crítica voltados para o enfrentamento do capitalismo, uma observação para além daquilo que está posto, questionando as condições de acesso dos usuários, os princípios éticos, se isso trará benefícios ou prejuízos para os trabalhadores, em que circunstâncias é possível realizar esse trabalho mediado pelas tecnologias, entre outras questões que estão sendo tratadas nesta pesquisa.

Considerando as outras participações, é notável como a fala dos profissionais vão diferenciar-se de acordo com o processo de trabalho em que cada um está inserido:

“De extrema importância, no meu caso, que trabalho com Pessoas Privadas de Liberdade, o uso TDCI serviu como facilitador do contato familiar entre IPL e seus familiares, proporcionando melhora significativa no

que diz respeito ao fortalecimento de vínculos familiares”. (profissional concursada do Sociojurídico).

“Algumas tecnologias utilizo apenas para trabalhar com a equipe de trabalho. Outras apenas como forma de divulgação do serviço. Para contato com o usuário utilizo somente o email e telefone fixo, priorizando o atendimento pessoal, através de atendimentos na secretaria ou em visita domiciliar.” (profissional concursada da Assistência Social).

Nota-se que apesar de ambas utilizarem as Tecnologias Digitais, o modo com que são incorporadas nos espaços sócio-ocupacionais são diversificados. A partir dessas falas é possível refletir sobre a autonomia do profissional em relação a forma de se apropriar dessas ferramentas, pois cabe ao Assistente Social decidir qual os instrumentos vão utilizar e de que maneira, visando o que pode ou não ser feito dentro de suas atribuições.

Já no que se refere a Assistência Social, a gestão de dados do SUAS, o acesso a informações, agilidade na parte técnica, foram questões levantadas que trouxeram suporte tanto no período da pandemia quanto posteriormente, mas não desconsidera do mesmo modo um olhar crítico, preocupado com a garantia do acesso ao usuário, o sigilo profissional, a questão ética, as condições de trabalho do próprio assistente social:

“Em relação a tecnologia, na minha percepção contribuiu muito para agilizar uma parte do trabalho, parte técnica (formulários, sistemas de informatização para captação de dados e ferramentas que auxiliam na organização do trabalho), mas o que não deve ocorrer é mecanizar e inserir tecnologias demais na intervenção com a família, que mesmo com todo esse aparato tecnológico a disposição não podemos esquecer dos nossos compromissos éticos e políticos, tudo em demasia é preocupante” (profissional concursada da Assistência Social)

Configurando uma categoria que viabiliza os direitos e proteções básicas à classe trabalhadora e que atua nas expressões da questão social, ao pensar o uso das tecnologias no Serviço Social, não se deve desconsiderar os usuários, principais envolvidos nessa questão, e que em sua maioria não tem condições de acesso e nem conhecimento necessário para utilizá-las.

“O uso de TDCI deve ser pensado no processo de readequação ao período que vivemos, sociedade com "possibilidades de acesso a tecnologias e avanços". Porém, antes de se pensar na utilização de TDCI para intermédio no atendimento do usuário pelo AS, deve ser pensado e garantido a inclusão digital” (profissional concursada da Saúde)

“Penso que permite o mínimo de interação entre profissionais e usuários dos diversos serviços, sobretudo no que diz respeito à sua promoção, porém, acredito que a grande maioria não tem acesso a toda gama de

tecnologia que lhes permita continuar usufruindo de bens e serviços para sua própria subsistência.” (profissional voluntária da Educação)

A incorporação dessas tecnologias, sob a lógica capitalista, visa por um lado aumentar a produtividade do Assistente Social mas também segregar o acesso aos indivíduos em situação de vulnerabilidade. Temos como exemplo o “Auxílio Emergencial”, benefício do governo Federal adotado para minimizar os segmentos causados pela pandemia, porém só poderia ser solicitado pela aplicativo da Caixa, o que causou uma exclusão da população mais pobre, devido às barreiras digitais que estão sendo colocadas. Além disso, observa-se o sistema no INSS que está condicionando a maior parte de suas atividades as plataformas digitais (aplicativo meu INSS), migrando os atendimentos que eram presenciais e agora são operados somente a partir dos meios digitais. Podemos verificar essa realidade através da resposta da Assistente Social do setor Previdenciário:

“Positivos: resolutividade em algumas áreas específicas de atuação.
Negativos: Inacessibilidade para a população brasileira e comprometimento da questão ética profissional.” (profissional concursada da Previdência Social).

Não é possível viabilizar os direitos sem dar condições de acesso às políticas públicas, desse modo essa pesquisa além de retratar as tecnologias nos processos de trabalho do Assistente Social, também busca demonstrar esses impactos para os usuários. E a necessidade dos profissionais questionarem e colocarem esse debate para a categoria, visto que esses instrumentos estão acentuando as barreiras para a seguridade social.

“Já a normatização das TDCI pelo AS na relação com o usuário, também deve ocorrer com cautela, evitando ainda mais a precarização da relação das mediações do trabalho x trabalhador.” (profissional concursada da Saúde)

“Logo, é importante e necessário continuarmos traçando estratégias que permitam a construção de projetos e programas, que permitam o acesso da população em situação de vulnerabilidade ao usufruto das TDCI.” (profissional voluntária da Educação)

Averiguando o objeto da pesquisa que refere-se aos impactos da incorporação das TDCI, tem em consideração que maior parte dos Assistentes Sociais reconheceu a admissão dessas novas ferramentas remotas de forma positiva, dinamizando os serviços executados, propiciando a comunicação, o que de

fato é um benefício da tecnologia. Entretanto, enquanto profissão localizada na contradição de interesses entre capital e trabalho, não se pode ignorar que esses instrumentos são utilizados a favor da maior expropriação do trabalhador. O grande desafio é problematizar e trazer esse debate para a categoria, dado que mesmo com algumas refutações dos respondentes essa temática requer maior capacitação e discussão, pois as tecnologias foram colocadas num momento de emergência social como uma alternativa para o isolamento e o período pandêmico, mas já era uma estratégia utilizada em outras áreas pelo capital para flexibilizar, controlar e explorar a classe trabalhadora. A finalidade do estudo não é desconsiderar o caráter proveitoso da revolução tecnológica, mas incorporá-la atentando-se ao invólucro alienante, de modo que atenda as requisições da população usuária assegurando a qualidade dos serviços prestados, garanta a autonomia profissional e que o mesmo esteja capacitado não só para operar máquinas, mas para utilizá-las de maneira propositiva.

“Creio que passamos a utilizar muito mais os instrumentais tecnológicos, que estão sendo incorporados ao nosso trabalho cotidiano. Vejo como um caminho sem volta. Porém, um caminho cheio de desigualdades e desafios a ser enfrentados por todos nós profissionais do Serviço Social principalmente no que tange sobre nossa autonomia profissional, condições de trabalho e o acesso de nossos usuários aos serviços. É um ótimo debate a ser colocado à categoria.” (profissional concursada da Assistência Social).

Não é somente os instrumentos que asseguram a especificidade no exercício profissional, mas também as competências do Assistente Social em dar soluções qualificadas, tendo em vista a realidade social. Conforme Raichelis (2019), o conhecimento gerado a partir das vivências profissionais é o que dá condições para a construção de respostas profissionais no âmbito do Serviço Social. E esse deciframento não está entregue naturalmente, demanda uma capacidade própria da profissão para compreender o que é possível para determinadas finalidades.

Este enquadramento fortalece a importância da pesquisa e a produção de conhecimento, sendo que Juncá (2009) confirma em sua obra a magnitude da incorporação da pesquisa nos diferentes contextos de atuação, extrapolando os limites da academia e alcançando de forma crítica e competente os múltiplos cenários por onde os Assistentes Sociais transitam. Assim, como a formação continuada e a construção coletiva da categoria reforçando os limites e possibilidades segundo os fundamentos teóricos que nos trouxeram até aqui.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para investigar o objeto dessa pesquisa, considerou-se as transformações vivenciadas pelo Serviço Social desde 1970 até a atualidade, com enfoque na crise sanitária do Covid-19, com objetivo de investigar particularizadamente os diferentes processos de trabalho em que os Assistentes Sociais da microrregião do Alto Paraopeba estão inseridos e de que maneira eles experienciaram a introdução das Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação nos distintos espaços sócio ocupacionais.

Partiu-se de um referencial teórico crítico de importantes autores do Serviço Social, junto à pesquisa em campo com os profissionais na busca de identificar as mudanças vivenciadas nessas circunstâncias e os reais impactos para a categoria. Pretende-se colaborar com os estudos sobre essa temática das tecnologias digitais que vem sendo colocada para o Serviço Social e ainda carece de muitas ponderações e atualizações constantes em relação a operacionalização do trabalho nessa conjuntura, a formação profissional e os rebatimentos para a classe trabalhadora.

Tendo em vista, que o Serviço Social é a especialização do trabalho coletivo, parte constitutiva do processo de produção das relações sociais, que emerge sob exigência da própria sociedade no cenário do capitalismo monopolista, é primordial considerar as particularidades e transformações societárias porque é uma profissão dependente dos preceitos capitalistas e das condições históricas que estão postas. Através dessas novas configurações produzidas pelo capitalismo, o exercício profissional também vai sofrer modificações, para enfrentar e dar respostas às novas demandas, mas para isso é necessária uma leitura da realidade e do conhecimento adquirido.

O redimensionamento no uso da informação e da comunicação se colocaram no espaço de trabalho do Assistente Social no início dos anos de 1990 e vem se consolidando no contexto pandêmico de isolamento social. Inseridos na esfera do assalariamento, o Assistente Social também está subordinado a inserção desses novos meios de consumo e controle da força de trabalho, dado que é inquestionável os progressos tecnológicos e sua materialização nos processos de trabalho, gerando uma sucessão de mudanças nessa esfera. Seguindo a lógica capitalista, o

seu uso incide a uma prática produtivista, de gerência e maiores níveis de exploração. Portanto, para consumir seu uso favorável ao Serviço Social, devem estar em consonância com o Projeto Ético Político, por meio de uma leitura crítica e comprometidos com a qualidade do atendimento prestado, como também é primordial explorar o seu uso nos processos de trabalho, de que maneira são apreendidas, visto que a apropriação dessas ferramentas digitais depende de condições de trabalho pertinentes, capacitação e disposição dos meios necessários para se realizarem.

Mediante a coleta de dados verificou-se uma favorável aceitação dessas ferramentas pelos profissionais, no que diz respeito à difusão de informação e a agilidade que as mesmas proporcionam, mas demonstra-se necessário o aprofundamento dessa discussão, visto que segundo as informações dos profissionais a maior parte considera-se capacitado para operar as TDCI mas não possuem uma formação profissional em concordância com a utilização desses novos instrumentos. Em relação a ética, considera-se que o trabalho torna-se comprometido sim com as tecnologias e também implica na relação com o usuário, dado que nem sempre têm acesso às ferramentas digitais e nem o suporte necessário para manuseá-las.

Em tempos de Capitalismo de Vigilância, onde o capital se utiliza de informações e dados dos usuários gratuitamente e os transformam em matéria prima e formas de lucro, cabe aos Assistentes Sociais construir através de sua formação crítica e fortalecidos em prol do Projeto Ético Político, formas de enfrentamento da questão social de acordo os novos tempos, respeitando a autonomia profissional.

Ratifica-se a importância do debate dos limites e possibilidades, da formação continuada, dos estudos e pesquisa, considerando a instrumentalidade das três dimensões do exercício profissional, e garantindo e viabilizando os direitos, tanto dos usuários que são atendidos quanto da classe trabalhadora a qual conjuntamente fazem parte.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de. ALENCAR, Monica Maria Torres de. **Serviço Social, trabalho e políticas públicas**. São Paulo. Saraiva. 2011.

ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho**. 6. ed. São Paulo: Cortez; Campinas, SP: Ed. Unicamp, 1999.

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

_____. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

_____. **Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado**. São Paulo: Boitempo, 1ª edição, 2020.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Ed. 70, 1979.

BARROCO, Maria Lúcia da Silva. **Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos**. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

BARROCO, Maria Lúcia Silva; TERRA, Sylvia Helena. **Código de Ética do Assistente Social Comentado**. São Paulo: Cortez/CFESS, 2012

BAUER, M.W. Análise de conteúdo clássica: uma revisão. In: BAUER, M. & GASKELL, G. (org.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**. Petrópolis: Vozes, 2002, p.189-217.

BRASIL. ABEPSS. **Diretrizes gerais para o curso de Serviço Social**. Rio de Janeiro: ABEPSS, 1996.

BRASIL- Ministério da Saúde. **Painel coronavírus**. Disponível em:. Acesso em: 23 jul. 2020.

BEHRING, E. R. **Brasil em contrarreforma: desestruturação do Estado e perda de direitos**. São Paulo: Cortez, 2003.

BOSCHETTI, Ivanete. **Condições de trabalho e a luta dos(as) assistentes sociais pela jornada semanal de 30 horas**. Serv. Soc. Soc. [online]. 2011

CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social: uma crônica dos salários**. Petrópolis: Vozes, 1998 [1995]. Introdução

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Código de Ética do Assistente Social**. Lei 8662/93 de regulamentação da profissão. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social. 1997.

CFESS. **Coronavírus: e quem trabalha na política de assistência social?**. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1717>. Acesso em: 20 nov. 2021.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Nota Técnica sobre Teletrabalho e Tele Perícia**: orientações para assistentes sociais no contexto de pandemia.

Disponível em:

<http://www.cfess.org.br/arquivos/teletrabalho-telepericia2020CFESS.pdf>

CFESS. **Os impactos do Coronavírus no trabalho do/a assistente social.** Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/2020CfessManifestaEdEspecialCoronavirus.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2021.

CFESS. **Código de ética do/a assistente social.** 2012.

CODAP. **Municípios consorciados.** Disponível em: <https://www.altoparaopeba.mg.gov.br/>. Acesso em: 18 ago. 2022.

ENCARNAÇÃO, Wagner Souza da. **A instrumentalidade do Serviço Social na atuação profissional do/a assistente social.** Florianópolis, UFSC. 2019.

FERREIRA, Goulart, G. **Desenvolvimento Regional no Alto Paraopeba: uma análise de insumo-produto da complementaridade setorial.** Belo Horizonte: UFMG/CEDEPLAR, 2012. Disponível em: https://diamantina.cedeplar.ufmg.br/portal/download/diamantina-2012/desenvolvime nto_regional_no_alto_paraopeba.pdf

GOV.BR. **PORTARIA Nº 54, DE 1º DE ABRIL DE 2020.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-54-de-1-de-abril-de-2020-250849730>. Acesso em: 4 out. 2022.

GUERRA, Yolanda. **A Instrumentalidade do Serviço Social.** São Paulo, Cortez, 1995

GUIA DO ESTUDANTE. **FHC E LULA: UMA HISTÓRIA DE MAIS DE 40 ANOS.** Disponível em: <https://guiadoestudante.abril.com.br/atualidades/fhc-e-lula-uma-historia-de-mais-de-40-anos/>. Acesso em: 23 ago. 2022.

HARVEY, D. **Condição pós-moderna.** São Paulo: Edições Loyola, 1992.

IAMAMOTO, Marilda. **O trabalho do assistente social em tempo de capital fetiche.** In: Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social. 9ª Ed. São Paulo, Cortez, 2015.

IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica.** 17. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Trabalho e Serviço Social: o redimensionamento da profissão antes as transformações societárias** In: O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional. São Paulo, Cortez, 2008.

IAMAMOTO, M. **Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 3. ed. São Paulo: Cortez, 1998.

IANNI, Octavio. **A questão social.** São Paulo em Perspectiva, v. 5, n. 1, p. 2-10, 1991.

INFO ESCOLA . **Governo de Michel Temer.** Disponível em: <https://www.infoescola.com/historia/governo-de-michel-temer/>. Acesso em: 25 ago. 2022.

INFO ESCOLA. **Governo de Dilma Rousseff**. Disponível em: <https://www.infoescola.com/historia/governo-de-dilma-rousseff/>. Acesso em: 23 ago. 2022.

JOINPP. **FUNDAMENTOS TEÓRICOS E MÉTODOLÓGICOS DO SERVIÇO SOCIAL: antecâmara para o debate**. Disponível em: http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2019/images/trabalhos/trabalho_submissa_old_1697_16975cca58607dcc6.pdf. Acesso em: 24 ago. 2022.

LIMA, Arlete Alves. **Serviço Social no Brasil**. São Paulo: Cortez, 1995.

MARX, Karl. **Maquinaria e trabalho vivo** (os efeitos da mecanização sobre o trabalhador). *Crítica Marxista*, São Paulo, Brasiliense, v.1, n.1, 1994.

MARX, Karl. **Manifesto Comunista**. São Paulo: Boitempo, 1998.

MARX, K. **O Capital: crítica da economia política**. São Paulo, Abril Cultural, 1985

MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política. O processo de produção do capital**. São Paulo: Nova Cultural 1996. v.1

MARX, K. H. **O capital: crítica da economia política: livro 2: o processo de circulação do capital**. São Paulo: Boitempo, 2014.

MARX, K. H. **O capital: crítica da economia política: livro 3: o processo global da produção capitalista**. São Paulo: Boitempo, 2017b.

MÉSZAROS, I. **A crise estrutural do capital**. 2. Ed. – São Paulo: Boitempo, 2011.

NETTO, J. P. **Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva do Serviço Social no Brasil**. *Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, n. 50, 1996.

NETTO, J. P. **Capitalismo monopolista e serviço social**. 8. Ed. São Paulo: Cortez, 2011.

PENA, Rodolfo F. Alves. **"O que é Neoliberalismo?"**; *Brasil Escola*. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/o-que-e/geografia/o-que-e-neoliberalismo.htm>. Acesso em 02 de novembro de 2022.

Porto Editora – **alienação na Infopédia** [em linha]. Porto: Porto Editora. [consult. 2022-08-31 15:48:03]. Disponível em [https://www.infopedia.pt/\\$alienacao](https://www.infopedia.pt/$alienacao)

RAICHELIS, Raquel. **Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no Suas**. *Serv. Soc. Soc.* [online], n.104, pp.750-772, 2015.

RAICHELIS, Raquel. **O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos**. In: *Serv. Soc.*, São Paulo, 2011.

RAICHELIS, R. E ARREGUI, C.C. **O Trabalho no fio da navalha**: Nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. In: *Serviço Social e Sociedade*. São Paulo, Cortez, 2021

SANTOS, F. **Sistemas de informação e suas implicações no exercício profissional de assistentes sociais no Brasil**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 16, 2019, Brasília. Anais [...]. Brasília, 2019. p. 1-13.

SUNO. **Capital financeiro: Entenda o que é e como se beneficiar dele**. Disponível em: <https://www.suno.com.br/artigos/capital-financeiro/> . Acesso em: 23 ago. 2022.

TEIXEIRA, Joaquina, B. BRAZ, Marcelo. **O Projeto Ético-Político do Serviço Social. Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais.** Brasília, DF. CFESS/ABEPSS. 2009.

ZUBOFF, Shoshana. **.The Age of Surveillance Capitalism: the fight for a human future at the new frontier of power**Nova York:Public Affairs,2019

ANEXOS

ANEXO I- Carta de Anuência

Carta de Anuência

DECLARAÇÃO

Eu Crislaine Cristina Nascimento Flauzino, na qualidade de coordenador(a) e membro da Comissão do Núcleo de Assistentes Sociais do Alto Paraopeba (NASAP), autorizo a realização da pesquisa intitulada “**OS IMPACTOS DA PANDEMIA DO COVID-19 NO PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL EM CONSELHEIRO LAFAIETE**” a ser conduzida sob a responsabilidade do(a) pesquisador(a) “**Fernanda Alcídia Dias de Almeida (Universidade Federal de Ouro Preto) /e o orientador Roberto Coelho do Carmo (Universidade Federal de Ouro Preto)**”; e DECLARO que esta instituição apresenta infraestrutura necessária à realização da referida pesquisa. Esta declaração é válida apenas no caso de haver parecer favorável do Comitê de Ética do Instituto de Ciências da Saúde dá para a referida pesquisa.

Conselheiro Lafaiete, 08 de dezembro de 2021.

ASSINATURA DO RESPONSÁVEL PELA INSTITUIÇÃO



Crislaine Cristina Nascimento
Flauzino
Assistente Social
CRSS nº Registro 21462

Coordenador(a) do Núcleo de Assistentes Sociais do Alto do Paraopeba

ANEXO II- Formulário de Pesquisa

“Os impactos da incorporação das Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação (TDCI) no processo de trabalho do(as) Assistentes Sociais da Região do Alto Paraopeba.”

E-mail*

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O(A) Sr(a) está sendo convidado a participar da pesquisa “ Os impactos da incorporação das Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação (TDCI) no processo de trabalho do(as) Assistentes Sociais da Região do Alto Paraopeba”. Nesta pesquisa pretendemos identificar possíveis mudanças ocorridas nos processos

de trabalho do(a) assistente social dessa Região após deflagrado o isolamento social na circunstância da

crise sanitária do COVID-19. Buscamos analisar como essas tecnologias impactam na execução do trabalho do Assistente Social. O principal motivo que nos leva a estudar a temática consiste no reconhecimento de que as TDCI trazem mudanças nas várias áreas da vida social, como também no processo de trabalho dos/as assistentes sociais, manifestando assim a necessidade de conhecer e problematizar tais mudanças. Dessa forma, será possível analisar a conjuntura onde o profissional está inserido e refletir sobre possíveis estratégias e limites para a sua atuação.

Caso aceite participar, o/a Sr. (a) responderá um formulário eletrônico contendo 11 questões. O tempo médio para responder ao questionário é de 5

(cinco) minutos. Para participar deste estudo o Sr.(a) não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. O Sr.(a) tem garantida plena liberdade de recusar-se a participar ou retirar seu consentimento,

em qualquer fase da pesquisa, sem necessidade de comunicado prévio. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que o Sr.(a) é atendido(a) pelo pesquisador. Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. O(A) Sr.(a) não será identificado(a) em nenhuma publicação que possa resultar. Seu nome ou o material que indique sua participação não serão liberados sem a sua permissão.

Os riscos que a pesquisa pode apresentar consistem no constrangimento em responder a alguma questão e caso sinta qualquer desconforto o/a Sr. (a) poderá optar por não responder a questão e também poderá desistir de participar da pesquisa em qualquer momento , sem a necessidade de expor seus motivos. Com o objetivo de minimizar riscos referentes a quebra de sigilo das informações prestadas, os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo e confidencialidade, atendendo à legislação brasileira, em especial, às Resoluções 466/2012 e 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, e utilizarão as informações somente para fins acadêmicos e científicos. O/a Sr./a não será identificado/a em nenhum momento da pesquisa. O participante terá condições efetivas de saltar alguma pergunta que não queira responder e poder prosseguir, caso assim deseje.

Ao aceitar participar da pesquisa o/a Sr.(a) contribuirá para a ampliação do conhecimento acerca das condições de trabalho dos /as profissionais da área, bem como contribuirá com a construção de reflexões e estratégias que poderão qualificar o exercício profissional.

Em caso de dúvida sobre a pesquisa, você poderá entrar em contato com o orientador responsável pela pesquisa, professor Roberto Coelho do Carmo, do Departamento de Serviço Social da UFOP, através do e-mail: roberto.carmo@ufop.edu.br ou telefone: (31)99502-4315, como também com sua orientanda: Fernanda Alcídia Dias de Almeida , através do telefone (31)

99260-0347 ou pelo e-mail: fernanda.almeida@aluno.ufop.edu.br. Em casos de dúvidas

sobre os seus direitos como participante nesta pesquisa (apenas para tratar de dúvidas éticas), você poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa – CEP/UFOP através do e-mail: cep.propp@ufop.edu.br. O CEP (Resolução CNS nº 510 de 2016) é composto por um colegiado interdisciplinar e independente, de relevância pública, de caráter consultivo, deliberativo e educativo, criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa dentro dos padrões éticos.

Os dados e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 anos após o término da pesquisa. Depois desse tempo, os mesmos serão destruídos. Caso o Sr.(a) aceite participar de pesquisa poderá clicar em

“Sim”, no formulário abaixo concordando com este TCLE. Assim, uma cópia do mesmo será automaticamente enviada para seu endereço de e-mail.

Ao clicar " Sim" você declara que compreendeu as informações contidas neste Termo de Consentimento

Livre e Esclarecido (TCLE) e que foi informado(a) que as informações por mim oferecidas serão submetidas às normas éticas destinadas à pesquisa envolvendo seres humanos, da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) de acordo com as Resoluções 466/2012 e 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde.

Após ler o TLCE, concorda em participar dessa pesquisa?

-) SIM
-) NÃO

Espaço Sociocupacional e Mercado de Trabalho

Caso possua mais de um vínculo, considere, para essa e outras respostas o seu principal.

Em qual Município você atua?

-) Conselheiro Lafaiete
-) Ouro Branco
-) Belo Vale
-) Capela Nova
-) Carandá
-) Cristiano Ottoni
-) Itaverava
-) Piranga
-) Outros

Qual?

Qual a sua área de atuação?

-) Saúde
-) Saúde Mental
-) Assistência Social
-) Educação
-) Habitação
-) Envelhecimento
-) Infância e Juventude
-) Sócio Jurídico
-) Outros

Qual?

Em qual setor você atua?

- Setor Público
- Filantrópico
- Privado
- Outros

Qual?

Qual o seu vínculo de trabalho ?

- Concursado
- Contrato Temporário
- Prestador de Serviço como Pessoa Jurídica
- Contrato CLT
- Outros

Qual?

Qual sua carga horária semanal de trabalho?

- 20 horas
- 30 horas
- 40 horas
- Outros

Qual?

Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação (TDCI) no trabalho do Serviço Social

Quais instrumentos de TDCI você utilizava ANTES do período de isolamento social deflagrado em março de 2020?

Marque quantas forem necessárias

- WhatsApp
- Instagram
- Telegram
- Facebook
- Email
- Telefone Celular
- Computador
- Aplicativos específicos do campo
- Videoconferência
- Outros

Qual?

Quais instrumentos de TDCI você utilizava DEPOIS do período de isolamento social deflagrado em março de 2020?

Marque quantas forem necessárias

- WhatsApp
 - Instagram
 - Telegram
 - Facebook
 - Email
 - Telefone Celular
 - Computador
 - Aplicativos específicos do campo
 - Videoconferência
 - Outros
- Qual?
-

No que diz respeito à sua capacitação para o trabalho mediado por TDCI, assinale a opção que melhor corresponda

Onde 1 é totalmente sem capacitação e 5 é totalmente capacitado

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

No que diz respeito a sua formação profissional como Assistente Social (graduação). Você cursou alguma disciplina voltada para o debate das competências técnico-operativo, ético-político e teórico-metodológico no uso das TDCI?

- Nenhuma das competências
- Técnico-operativo
- Ético-político
- Teórico-metodológico
- Todas as competências

Na sua opinião, a utilização de TDCI pode comprometer os atendimentos aos usuários no que diz respeito à dimensão ético-política do trabalho profissional?

Onde 1 não é comprometido e 5 totalmente comprometido

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

No que diz respeito aos impactos positivos e negativos: como você julga a incorporação do uso das TDCI durante o isolamento social e no futuro pós-pandêmico? Comente.
