



“Questão Social, Pandemia e Serviço Social: em defesa da vida e de uma educação emancipadora”

Eixo temático: Trabalho, Questão Social e Serviço Social
Sub-eixo: Transformações contemporâneas no mundo do trabalho e suas repercussões no trabalho profissional da e do assistente social

O TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL NO CONTROLE SOCIAL E O USO DAS TECNOLOGIAS NO CONTEXTO DA PANDEMIA

FABIANA LUIZA NEGRI ¹
LAINE MOTTER OLIVEIRA ²

Resumo:

Este artigo objetiva refletir sobre os impactos da pandemia no trabalho de assistentes sociais que atuam no controle social. Analisa a atuação de assistentes sociais de 36 municípios de Santa Catarina. É uma pesquisa de abordagem qualitativa, fundamentada na teoria social crítica, classifica-se como explicativa, desenvolvida a partir de uma pesquisa bibliográfica e documental, num estudo exploratório nos sites dos municípios e numa pesquisa de campo, com a aplicação de um questionário. Conclui-se que há um movimento contraditório do uso das tecnologias, os quais podem potencializar o exercício profissional, mas implicam em limitações de acesso e condições éticas e técnicas da intervenção.

Palavras-chave: Trabalho profissional. Controle social. Pandemia. Assistente Social. Tecnologias da informação.

Abstract:

This article aims to reflect on the impacts of the pandemic on the work of social workers who work in social control. It analyzes the performance of social workers from 36 municipalities in Santa Catarina. It is a research with a qualitative approach, based on critical social theory, classified as explanatory, developed from a bibliographic and documentary research, an exploratory study on the websites of the municipalities and a field research, with the application of a questionnaire. It is concluded that there is a contradictory movement in the

1 Professor com formação em Serviço Social. Universidade Federal De Santa Catarina

2 Estudante de Graduação. Universidade Federal De Santa Catarina

use of technologies, which can enhance professional practice, but imply limitations of access and ethical and technical conditions of intervention.

Key words: Professional work. Social control. Pandemic. Social Worker. Information technologies.

01. INTRODUÇÃO

A pesquisa na atual conjuntura, tem se caracterizado também como uma importante ferramenta de resistência, tanto às investidas do negacionismo como se contrapondo ao obscurantismo que se materializam na esteira do movimento político ideológico de emergência da extrema direita, a qual tem defendido posicionamentos moralistas, conservadores, ultraneoliberais e fascistas.

Nessa perspectiva, a motivação para a realização dessa pesquisa, que aqui apresentamos parte de seus resultados, se configura no contexto de enfrentamento dessa conjuntura, assim como pela trajetória profissional no estudo sobre a política de assistência social, nesse sentido, buscamos elaborar reflexões críticas sobre o trabalho dos assistentes sociais nos espaços dos conselhos municipais de assistência social.

Vale ressaltar, que os espaços de controle social estão em permanente processo de investidas para sua desregulamentação³ gerando uma série de desafios aos profissionais. Nessa lógica é fundamental instituir um espaço de reflexão para compreender o papel do profissional mediante a esfera governamental e a sociedade civil. Nesse sentido, o tema central da pesquisa desenvolvida é o trabalho dos assistentes sociais no âmbito dos conselhos municipais de assistência social e a participação democrática. Trata-se de uma pesquisa que tem por objetivo caracterizar e analisar a intervenção profissional da/o assistente social no âmbito dos conselhos municipais de assistência social, identificando suas estratégias para a consolidação da participação democrática da sociedade civil. Para tanto, foram pesquisados 36 municípios das 06 mesorregiões de Santa Catarina (Norte, Sul, Oeste, Região Serrana, Vale do Itajaí e Grande Florianópolis), dos quais participaram 26 assistentes sociais, que responderam o questionário da pesquisa de campo. Aqui

3 Em abril de 2019, o atual governo emitiu o Decreto nº 9.759 que dispõe sobre a extinção e estabelece diretrizes, regras e limitações para colegiados da administração pública federal. Em Sites de notícias do país circula a informação que o atual presidente pretende extinguir a maioria dos Conselhos de Direitos. Disponível em <https://g1.globo.com/politica/noticia/2019/07/22/bolsonaro-diz-que-quer-extinguir-a-grande-maioria-dos-conselhos-formados-por-governo-e-sociedade-civil.ghtml> No entanto, o Plenário do Supremo Tribunal Federal – STF decidiu impedir que o presidente extinguisse os conselhos por Decreto que tenham amparo em Lei.

apresentamos parte dos resultados desta pesquisa, com o objetivo de identificar os impactos da pandemia da Covid-19 no trabalho profissional dos assistentes sociais que atuam no controle social.

A pesquisa científica é o resultado de um processo de investigação, e seu objetivo é encontrar respostas aos problemas ou questões previamente levantadas a partir de procedimentos científicos de coleta, estudo e análise de dados. Dessa forma, nesta pesquisa, conforme Barros; Lehfeld (1990, p. 30) “[...] o esforço é dirigido para aquisição de um determinado conhecimento, que propicia a solução de problemas teóricos e prático-operativos”. É uma pesquisa explicativa fundamentada na teoria social crítica, com vistas à percepção da totalidade, na elaboração das mediações necessárias a partir da realidade concreta e suas contradições, com uma abordagem qualitativa. Para sua execução realizou-se num momento inicial, uma pesquisa bibliográfica, com o intuito de aprofundar conhecimentos sobre a temática; em seguida, realizou-se uma pesquisa documental a partir dos documentos disponíveis nos *sites* dos municípios a fim de identificar as Leis de criação dos conselhos e as Portarias de nomeação dos seus membros integrantes, tratando-se nesse momento de um estudo exploratório. Num terceiro momento, realizou-se a pesquisa de campo, com perguntas abertas e fechadas, por meio de um questionário *online*, coletando dados e informações diretamente com assistentes sociais que atuam na assessoria aos conselhos municipais de assistência social. A partir das respostas dos pesquisados, analisamos os dados pautados nas categorias analíticas previamente determinadas no projeto, a saber: controle social e participação democrática, processos decisórios e demandas da sociedade civil, sociedade civil e suas articulações, estratégias de assessoria aos conselhos, materialização do projeto profissional e os impactos da pandemia no exercício profissional. Para a análise dos dados e informações, primeiro organizamos a **ordenação dos dados**: que consistiu na transcrição dos questionários individuais, com a organização do material coletado, o que demarcou uma primeira aproximação entre o sentido geral das respostas e o referencial teórico eleito. Segundo, realizamos a **classificação dos dados**: que consistiu na classificação dos dados empíricos, a partir das falas dos sujeitos sociais pesquisados, pautando-se nas categorias analíticas do projeto de pesquisa. Terceiro, organizamos o **confronto dos dados**: que consistiu na ordenação das respostas com os aspectos analisados no referencial teórico, dispostos a partir das categorias analíticas da pesquisa.

A pesquisa foi realizada no período de março de 2020 a julho de 2022, tratando-se de um trabalho que se vincula a um projeto de iniciação científica com a participação de

bolsista PIBIC. Assim pretendeu-se compreender, ainda que de forma inicial, como se organizou o trabalho de assessoria e como se garantiu a continuidade do trabalho dos conselhos, no contexto pandêmico. Na primeira parte do presente texto contextualiza-se a conjuntura de desmonte das políticas sociais e o aprofundamento das desigualdades sociais, o controle social e a atuação profissional neste campo. Na segunda parte apresentam-se as informações sobre o trabalho profissional diante das alterações no mundo do trabalho, com o uso das tecnologias da informação, que passam a fazer parte do cotidiano profissional.

02. POLÍTICAS SOCIAIS, CONTROLE SOCIAL E O SERVIÇO SOCIAL

Na atual conjuntura de desmonte do Estado Democrático de Direito, o governo Bolsonaro (2019-2022) vem instituindo políticas macro econômicas que requeiram a ideologia neoliberal e igualmente aprofundam sua perversidade, na medida em que executam um rol de privatizações e abertura do mercado interno, assim como políticas econômicas com caráter regressivo, aprofundando os preceitos neoliberais em detrimento das garantias e direitos sociais da população brasileira.

No campo das políticas sociais o Estado vem promovendo um desmonte acelerado e contínuo afetando diretamente a proteção social, visto a aprovação da Emenda Constitucional nº 95⁴, que congela os investimentos em políticas públicas, em contradição com o interesse público impossibilitando qualquer aumento real de investimentos nos próximos 20 anos, nas áreas destinadas às garantias de direitos fundamentais como: saúde, educação, assistência social, segurança pública, etc. Ou seja, instituiu-se um processo de desfinanciamento das ações, serviços, programas e projetos sociais já precarizados, agravando a desigualdade social no país.

A redução contínua e acentuada de investimentos nas políticas sociais significam impactos desastrosos na garantia dos direitos e direcionam a ação estatal para uma política radicalizada, pautada na agenda ultraliberal, dado que os investimentos até 2018 já se mostravam insuficientes para o atendimento das demandas da população, além de inviabilizar o cumprimento de diretrizes, metas e estratégias estabelecidas nas políticas de

⁴A Emenda Constitucional nº 95/2016, aprovada em 15 de dezembro de 2016, congela por vinte anos as despesas primárias, onde estão inscritos os investimentos em políticas públicas. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc95.htm

saúde, educação, assistência social e outras. Nesse contexto de desmontes de direitos, impera a lógica mercantil, a privatização por meio das parcerias público-privado, assim, como o compromisso direto no pagamento dos juros da dívida pública e igualmente no campo político se apresenta um adensamento das relações de poder, em que forças de diferentes partidos disputam espaço e ganhos políticos (NEGRI, 2016).

O Estado brasileiro imprime uma direção política que materializa os interesses do grande capital financeiro, e vem defendendo suas propostas por meio da construção de sua hegemonia através dos “aparelhos privados de hegemonia” (COUTINHO; TEIXEIRA, 2003), especialmente a grande mídia, os partidos, as associações e federações patronais etc. Para Coutinho e Teixeira (2003, p. 181) o Estado é o espaço de luta, onde as classes sociais disputam seus interesses, ainda que o Estado seja o instrumento de uma classe que institui sua hegemonia tanto pela coerção como pela criação de consenso. Destaca-se dessa forma, as relações de forças presentes em que o Estado apresenta uma função educativa, cujo “[...] fim é sempre o de criar novos e mais elevados tipos de civilização, de adequar as massas populares às necessidades do contínuo desenvolvimento do aparelho econômico de produção” (GRAMSCI, 2011, p. 23). Portanto, por meio da repressão e violência, ou seja, da coerção, assim como pela criação de consensos o governo busca materializar a hegemonia do modo de vida burguês possibilitando a expansão econômica necessária ao grande capital. Na construção de estratégias do aparato estatal, e por outro lado, da luta e resistência da sociedade civil, o controle social foi uma proposta que se instituiu e se configurou na disputa de interesses entre Estado e sociedade civil.

No que se refere ao controle social, vale ressaltar que este passou a ser organizado institucionalmente, a partir da Constituição Federal de 1988 assumindo novas dimensões; instituiu-se na Carta Magna a possibilidade da sociedade acompanhar e fiscalizar as ações de gestão das políticas sociais, permitindo a avaliação dos objetivos, dos procedimentos, investimentos e resultados, configurando-se como “[...] canais públicos e plurais de diálogo entre governo e sociedade” (TATAGIBA, 2005, p. 209).

A proposta do controle social inscrita a partir da Constituição Federal de 1988 se pauta na possibilidade dos cidadãos usuários ou não da política social exercerem controle e fiscalização das ações estatais, quer seja no âmbito da operacionalização das políticas públicas, quer seja na elaboração de propostas para sua implementação, superando a mera fiscalização, mas assumindo um papel de propositor, o que desvela inevitavelmente, na relação sociedade civil e Estado movimentos de disputas, negociações e pactuações.

É notório que os conselhos de políticas sociais foram implantados num cenário de

regressão de direitos, na década de 1990, e que após a sua institucionalização se configuraram métodos que garantam a formalização do consentimento da sociedade civil em torno dos interesses do Estado burguês. Portanto, “[...] o controle social deverá ser entendido dentro da articulação dialética entre o Estado que abrange a sociedade civil composta por interesses opostos, e deverá se dar na perspectiva da defesa dos interesses das classes subalternas” (BRAVO; CORREIA, 2012, p. 134). Por conseguinte, trata-se de uma esfera em disputa, atravessada por correlações de força, na medida em que os interesses se colocam de maneira antagônica.

De acordo com Raichelis (2008, p. 83) “[...] os conselhos são canais importantes de participação coletiva e de criação de novas relações políticas entre governos e cidadãos e, principalmente, de construção de um processo continuado de interlocução pública”. A interlocução proposta pela autora tem como pressuposto a criação de alternativas para as políticas sociais, a instituição de debates, propiciando estratégias de negociação e pactuação, no intuito de impregnar os mecanismos burocráticos existentes com a finalidade de efetivar o controle social sobre as ações estatais.

No campo do controle social os assistentes sociais têm sido chamados para atuar como assessores e igualmente como representantes tanto da esfera governamental como da sociedade civil. Numa pesquisa sobre o perfil dos assistentes sociais no Brasil, realizada pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) em 2004 identificou-se que “78,16% dos assistentes sociais atuam em instituições públicas de natureza estatal, [...] ou seja, assistente social é majoritariamente um *funcionário público*” (IAMAMOTO, 2009, p. 345 grifo da autora), donde a sua participação nos espaços de controle social, especialmente indicados pelo governo, mas também como um campo de atuação profissional, com a prestação de assessoria e acompanhamento das atividades dos conselhos.

O trabalho do assistente social no campo do controle social, na assessoria aos conselhos de direitos ou de políticas, prescinde de uma perspectiva de garantia de direitos, na direção de construir pautas coletivas que defendam os interesses da classe trabalhadora, representada pela sociedade civil nestes espaços. Nesse sentido, é essencial aos profissionais “estimular a criação de mecanismos passíveis de desburocratizar as relações com os sujeitos que reivindicam direitos e serviços, melhorando a qualidade do atendimento” (IAMAMOTO, 2009, p. 356).

O exercício profissional de assistentes sociais sofre constantemente pressão do modo de produção capitalista, porém, pautando-se no projeto ético-político profissional, a partir da leitura crítica da realidade, têm-se a possibilidade de imprimir uma direção social ao

exercício profissional, viabilizando assim o seu conteúdo e definindo o modo de operacionalizá-lo, pois o projeto profissional do Serviço Social é o resultado da participação e postura dos profissionais que o constroem e o consolidam de forma coletiva (NETTO, 2008).

Nessa direção, os assistentes sociais são também desafiados a aprofundar os conhecimentos sobre a complexidade da questão social diante das suas expressões na atualidade, posicionando-se enquanto sujeitos políticos, a partir dos princípios éticos, de valores democráticos e de respeito aos usuários do Serviço Social. Ou seja, tem-se o desafio de apreender o movimento da realidade, suas complexidades e conexões, processar as mediações sobre essa realidade para intervir com vistas à garantia de acesso às políticas sociais, ampliando a cidadania, viabilizando o protagonismo dos usuários dos serviços sociais.

O atual contexto, em que a sociedade burguesa é fortemente alicerçada pelo modelo político e ideológico neoliberal, em que a questão social é despolitizada, e instrumentalizada pelo pensamento conservador confessional, as demandas dirigidas ao Serviço Social exigem cada vez mais um profissional qualificado, preparado para a leitura crítica desta realidade social e com postura investigativa na perspectiva de superar a aparência dos fenômenos encontrados na sociabilidade capitalista. Para tanto se,

Requisita um perfil profissional culto, crítico e capaz de formular, recriar e avaliar propostas que apontem para a progressiva democratização das relações sociais. Exige-se para tanto compromisso ético-político com os valores democráticos e competências teórico-metodológica na teoria crítica em sua lógica de explicação da vida social (IAMAMOTO, 2008, p. 208).

No cotidiano profissional dos assistentes sociais se configuram os limites da sociabilidade burguesa, os quais são importantes conhecer, e a partir da consciência crítica, fundamentado no projeto profissional se posicionar ética e politicamente. Na realidade social também emergem as potencialidades de construção de estratégias que vislumbrem a participação democrática e a garantia de proteção social com vistas ao atendimento das demandas da classe trabalhadora, para isso é fundamental segundo Guerra (2007, p. 30) ir além das “definições operacionais (o que fazer, como fazer), necessitando compreender o para que fazer (para quem, onde e quando fazer)” e assim analisar as consequências que as ações produzem no cotidiano. Nesse sentido, todo o trabalho desenvolvido por assistentes sociais prescinde das dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, que não podem se fechar em si mesmas (IAMAMOTO, 2008), precisam articular-se com a leitura da realidade, com a concepção crítica de análise da conjuntura e com uma

postura investigativa e educativa numa perspectiva de intervenção vinculada a valores ético-políticos de liberdade, de igualdade e de justiça social. Conseqüentemente, os profissionais voltados ao projeto ético-político profissional terão a compreensão da direção social da profissão, instituindo uma prática profissional voltada a defesa das demandas e interesses da classe trabalhadora.

03. O TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL NO CONTROLE SOCIAL, O USO DAS TECNOLOGIAS EM TEMPOS DE PANDEMIA

No início de março de 2020 o Ministério da Saúde brasileiro declarou que a Covid-19 se configurava como transmissão comunitária em todo território nacional e no período de 15 a 20 de março o Senado aprovou o decreto que reconheceu no país o estado de calamidade pública em função da pandemia do novo coronavírus. Assim, vários estados e municípios decretaram isolamento social, passando a funcionar apenas serviços essenciais; situação que não perdurou por longo tempo, pois a necessidade de trabalhar para se manter e a ausência de políticas públicas que oferecessem respostas às demandas da classe trabalhadora obrigou os trabalhadores a retomarem às suas rotinas, e mesmo sem vacina, tiveram que enfrentar a pandemia devido a completa omissão do estado em garantir suas necessidades básicas. Nesse sentido, o isolamento social como estratégia de enfrentamento e controle da Covid-19 não teve o efeito desejado, visto que gradativamente ao longo dos meses subsequentes os trabalhadores já ocupavam seus postos de trabalhos, e muitos sofreram impactos ainda maiores, tendo em vista o aumento do desemprego. A ausência de uma política de enfrentamento à pandemia, agregada há um contexto econômico e social anterior de desmonte das políticas e direitos sociais, levou o Brasil a uma crise sanitária, social e econômica profunda e sem precedentes na história do país, escancarando a brutal desigualdade social brasileira e, de outra parte, ceifando a vida de milhares de brasileiros e brasileiras.

Na política de assistência social, num primeiro momento o que se observou foi uma completa paralização das atividades, contudo, assim que definida como uma política essencial⁵, as atividades direcionadas a cobertura de proteção sanitária e social às famílias foram retomadas, priorizando estratégias de atendimentos individuais, garantindo distanciamento e agendamento prévio. Nos conselhos de assistência social, a rotina de

5 Ver 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>

trabalho também teve um impacto primeiro de paralização, mas logo foram retomadas as atividades, priorizando as ações remotas.

Analisando os dados coletados na pesquisa, dos 36 municípios pesquisados, 100% contam com conselhos municipais de assistência social e com a assessoria de assistentes sociais, entretanto, a pesquisa contou com a participação de 26 profissionais, representando 72% dos municípios incluídos na pesquisa, observou-se, contudo, que destes 26 profissionais, 88,5% não atuam somente na assessoria ao conselho, dividem seu tempo acumulando funções dentro da política de assistência social, fator que impõe limitações ao exercício profissional, assim como caracteriza o processo de precarização a que estão sujeitos. Sobre seu trabalho cotidiano nos conselhos, 96% dos assistentes sociais pesquisados indicam que suas principais estratégias focam na orientação direta aos conselheiros sobre os procedimentos metodológicos do conselho, na realização de atividades burocráticas e na organização de cursos de formação para os conselheiros. Dados que caracterizam uma intervenção pontual e direcionada ao funcionamento do conselho, os profissionais são absorvidos especialmente pelas demandas burocráticas e com alguma atenção a processos de formação. Nas palavras da AS 12⁶ “nossas atividades focam normalmente nas demandas e orientações aos conselheiros”, demarcando assim, um papel muito voltado a socialização de informações sobre as demandas e a organização do conselho, com baixa articulação e mobilização política, pois constatou-se que apenas duas profissionais sinalizaram articulação com os Fóruns de Trabalhadores e de Usuários do SUAS.

Quanto ao trabalho do assistente social diante do cenário da pandemia da Covid-19, a pesquisa identificou que 65% dos conselhos não interromperam as suas atividades; apenas tiveram uma breve paralização nas primeiras semanas e logo organizaram as ações a partir do uso de tecnologias da informação que permitiram a realização de atividades remotas.

Nas alterações indicadas pelos profissionais em sua rotina de trabalho, destaca-se a adoção das reuniões de comissões, orientações e plenárias de forma remota, e para 61,5% dos profissionais, todas as atividades passaram a se desenvolver de maneira virtual, especialmente com o uso de plataformas de vídeo chamada.

Nas palavras da AS 06 “as plenárias começaram a ser *online* e continuam até o presente momento, a assessoria técnica ocorreu de forma remota e a maioria da

6 Projeto de pesquisa foi aprovado no Comitê de Ética e para a garantia do anonimato dos pesquisados utilizaremos a sigla AS (Assistente Social) e a numeração de 01 a 26, para sua identificação.

documentação são enviadas via SEI – Sistema de Informação, além das entidades que também passaram a encaminhar documentos via *e-mail*". As condições de trabalho foram rápida e drasticamente alteradas durante o período de maior infecção do novo coronavírus, tanto os profissionais como, usuários, entidades, representantes governamentais e sociedade civil tiveram que se adaptar a nova forma de trabalho. Além disso, os conselheiros e os profissionais, em pouco tempo, tiveram que estabelecer novas formas de acompanhamento dos documentos, na medida em que todos eles passaram a ser assinados de forma digital, como referencia a AS 14 "as assinaturas são digitais; todos os materiais físicos que chegam ao Conselho preciso digitalizar, um por um, para garantir que todos os conselheiros acessem inclusive os grupos de risco".

Para garantir a segurança sanitária tanto de trabalhadores como de usuários a rotina de trabalho teve que se adaptar a novas formas de atuação, conforme indicam Carneiro, Carvalho, Araújo (2021, p. 183):

[...] destacam-se a adoção de medidas que garantam a manutenção de atendimento individualizado nas unidades; suspensão das atividades em grupo, para reduzir o risco de contágio; proteção aos trabalhadores do SUAS, com instituição do trabalho home office para aqueles pertencentes ao grupo de risco; disponibilização de Equipamentos de Proteção de Individual (EPI's) aos trabalhadores em atividade presencial e usuários (máscaras, álcool em gel, dentre outros); fixação de orientações nas unidades sobre a COVID-19 e medidas preventivas; manutenção dos serviços de acolhimento institucional, suspensão de visitas domiciliares; agendamento de atividades presenciais; trabalho por turno de revezamento; indicação de atendimentos individuais em ambientes arejados e amplos que garantam o sigilo, dentre outros aspectos.

Conforme as autoras são medidas necessárias, mas com um grau de dificuldade de efetivação muito grande, visto que as condições objetivas dos municípios impedem a sua plena concretização, no entanto, no âmbito dos conselhos, pelas respostas obtidas os municípios conseguiram instituir atividades remotas, mas não sem perdas e impactos.

Denota-se que o grande desafio enfrentado pelos assistentes sociais tem relação direta com o uso das tecnologias. De uma hora para outra tiveram que aprender, e em seguida ensinar os conselheiros, especialmente os representantes da sociedade civil. Todos os profissionais, ou seja, 100% dos assistentes sociais pesquisados apontaram que passaram a utilizar cotidianamente: plataformas de vídeo conferência, *WhatsApp*, telefone, *e-mail*, *google forms*, *Skype*, etc. Ainda que se trate de uma demanda oriunda da necessidade de garantir segurança sanitária, o uso das tecnologias no mundo do trabalho significa o aprofundamento da superexploração da força de trabalho e sua finalidade é criar novas formas de superação da crise estrutural do capital. Dessa maneira, "foi fundamental a

mediação do uso de novas tecnologias que – através do acelerado desenvolvimento da microeletrônica – se expandiu para as diversas instâncias da vida social, contribuindo para a instauração de uma nova e complexa dinâmica no âmbito das relações sociais” (NEGREIROS, 2021, p. 105).

O uso das tecnologias da informação intensificou o ritmo de trabalho, como também estabeleceu limites mais amplos da carga horária, complexificando as ações, criando novas mercadorias, flexibilizando ainda mais as relações trabalhistas e “consolidam uma nova dinamicidade da vida cotidiana, caracterizada pela aceleração dos ritmos dos processos econômicos [...] alteraram significativamente, as formas de pensar, sentir e agir dos sujeitos” (NEGREIROS, 2021, p.105).

No que concerne a avaliação sobre o impacto da pandemia na organização e o trabalho desenvolvido no CMAS, 45% dos assistentes sociais indicaram que os impactos foram num primeiro momento negativos, especialmente pela falta de domínio sobre as ferramentas das tecnologias da informação que passaram a ser utilizadas, demandando um rápido aprendizado sobre o seu funcionamento para em seguida repassar aos usuários e representantes da sociedade civil.

Além disso, outro ponto de extrema dificuldade apontado pelos profissionais é de que os representantes da sociedade civil além de não dominarem o uso das ferramentas das tecnologias da informação, não tinham acesso à *internet*, ou sequer a equipamentos como computador e/ou celular para que pudessem acessar as reuniões e orientações. Nas palavras da AS 14 o “impacto foi negativo no sentido de que nem todos possuem acesso a tecnologia, principalmente os usuários que dentre as desigualdades que sofrem, encontra-se a falta de inclusão digital”. Não por acaso, essa é uma realidade que se configura com a denominada revolução tecnológica, visto que a existência das tecnologias da informação se voltam para os interesses do capital, na produção e reprodução de maior produtividade e, portanto, mais lucratividade, não sendo prioridade a inclusão de todos e muito menos proporcionar igualdade social. Conforme Rizzotti; Nalesso (2022, p. 105) “[...] o não acesso [as tecnologias] ou sua insuficiência acirra a desigualdade social, não necessariamente pelo avanço tecnológico, mas pela forma de apropriação e pelo processo de dominação/excludência em seu uso”, na medida em que ter acesso ao uso das tecnologias significa de certo modo estabelecer controle sobre a classe trabalhadora, assim como garantir a permanência de sua exploração.

O Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), em documento elaborado sobre o teletrabalho e teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia, sinaliza que,

[...] a estratégia do capital é, portanto, aumentar os níveis de produtividade e o controle sobre os resultados esperados, flexibilizar os limites de exploração, atacar e destruir os direitos dos/as trabalhadores/as e empreender esforços para retirar do horizonte qualquer perspectiva emancipatória. (CFESS, 2021, p. 02).

Dessa maneira, as desigualdades criadas pelo modo de produção capitalista, somada ao uso das tecnologias, configuram-se de forma ainda mais brutal, delineando o fosso existente entre a burguesia e a classe subalterna, considerando que por meio das tecnologias da informação, se intensifica a exploração do trabalho, acelera-se o ritmo da produção de bens e serviços, amplia-se a jornada de trabalho gerando a fadiga e o cansaço extremo - pois o trabalhador passa excessivo tempo vinculado as demandas do trabalho -, ampliam-se cada vez mais as metas a serem atingidas e promove-se uma maior flexibilização produtiva na medida em que invade tanto o âmbito da vida pública como o espaço privado dos trabalhadores.

O fato é, que segundo nos alerta Rizzotti; Nalesso (2022, p. 98)

A flexibilização do mundo trabalho, mediada pelos avanços da revolução tecnológica na direção do capital, trouxe a desregulamentação das relações de trabalho, a intensificação da substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto, o aumento exponencial do exército industrial de reserva e a precarização do mundo trabalho.

Assim sendo, as denominadas revoluções tecnológicas que invadem todos os campos da sociabilidade em que vivemos, ainda que proporcionem facilidades e contribuam com a organização da vida em sociedade, notadamente favorecem e consolidam a produção da riqueza em benefício da burguesia, voltando-se na direção dos superlucros do capital e igualmente mantém a expropriação da classe trabalhadora, mediante a uma ampla e aprofundada mercantilização das relações sociais.

O uso das tecnologias tem se difundido por todas as esferas, tanto produtivas como no âmbito estatal, e para as políticas sociais “cada vez mais há necessidade de modernização, com adoção de sistemas que permitam tanto o registro como a organização e socialização de informações” (RIZZOTTI; NALESSO, 2022, p. 104).

No campo das políticas sociais, em especial na assistência social, o período pandêmico acelerou o uso das tecnologias, contudo, os sistemas criados para registros de atendimentos, que visam integrar serviços e programas já datam de períodos muito anteriores à pandemia da Covid-19. Nesse lastro, o trabalho desenvolvido no âmbito dos

conselhos municipais de assistência social também se apropriou de tecnologias para a otimização e realização das atividades.

Na percepção de 55% dos assistentes sociais pesquisados os aspectos positivos do uso das tecnologias neste campo se caracterizam “porque as reuniões *online* possibilitam a difusão de um acesso maior, por não ter limitação de espaço físico, e não ser necessário o transporte público para se dirigirem ao conselho” (AS 14). Nessa mesma direção, a AS 09 apontou que “facilitou, tanto a participação virtual, quanto o comprometimento de leituras prévias de documentos [...] e ainda a elaboração do relato das atividades de cada comissão que ficou compartilhada no drive dos conselhos e todos os integrantes de cada comissão contribuem na elaboração”. Assim, se constata as facilidades que se criam com o uso das tecnologias, dado que contribuem com o ágil e fácil acesso aos registros, aos encontros coletivos e igualmente na elaboração conjunta de documentos e relatórios.

De outra parte, a pesquisa evidenciou através dos relatos dos profissionais que a inserção das tecnologias da informação no âmbito do trabalho profissional se situa numa perspectiva contraditória, visto que ora auxiliam no acesso e agilizam os procedimentos e ações desenvolvidas, ora criam barreiras, conforme apontado por 45% dos profissionais pesquisados, seja pela dificuldade de acesso à *internet*, equipamentos e outros, seja pela falta de domínio sobre o uso e manuseio, assim como impactam diretamente nas condições de trabalho dos assistentes sociais ampliando o seu ritmo e o flexibilizando as relações e direitos trabalhistas. Conforme sinalizam Rizzotti; Nalesso (2022, p. 94):

Os espaços ocupacionais do assistente social, fundamentalmente no âmbito das políticas sociais, também vem sofrendo esse impacto tecnológico, que associa os antigos modelos de gestão com a introdução de formas que apontam para o binômio diminuição de custo e mais produção [...].

Portanto, o que se apresenta no atual contexto de transformação do mundo do trabalho é que o uso das tecnologias da informação trazem desafios aos assistentes sociais que precisam adotar estratégias para refletir criticamente sobre essas tecnologias, buscando fortalecer valores e em especial, as dimensões técnico-operativa e teórico-metodológica para potencializar a articulação de ações e informações que se direcionem as demandas da classe trabalhadora.

Para o CFESS (2021, p. 07) “o uso das ferramentas remotas precisa ser avaliado em relação à finalidade do trabalho e aos limites relacionados às condições éticas e técnicas para sua execução”, desse modo, o trabalho dos profissionais precisa voltar-se para assegurar direitos, opondo-se a reprodução de preceitos produtivistas, ou seja, atuar em

conformidade com suas atribuições e competências, compreendendo que as tecnologias da informação estão a “serviço de projetos societários distintos” (VELOSO, 2021, p. 67).

Para Valentim e Paz (2022, p. 117) “as TICs têm um importante papel de potencializar o exercício profissional dos assistentes sociais, pois permitem o acesso e informações que podem ser socializadas com os usuários, a construção de registros e sistematização de dados [...]”. No entanto, cabe ao profissional direcionar o uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs) para substanciar suas ações, assim como ficar atento aos dilemas éticos, considerando que os atendimentos remotos não têm como garantir o sigilo às famílias atendidas por situações de violação de direitos, por exemplo. Assim sendo, o uso das tecnologias prescinde de uma avaliação criteriosa e crítica do profissional em relação aos seus objetivos e a finalidade da atuação e igualmente identificando os limites que se impõe diante das condições éticas e técnicas, se posicionando na garantia de direitos e assegurando o acesso dos usuários.

Para a apropriação e uso das tecnologias da informação pelo Serviço Social é fundamental que a categoria mantenha posicionamento crítico, compreendendo que elas são produto do processo de desenvolvimento das forças produtivas da sociedade capitalista, portanto é essencial realizar uma abordagem crítica das tecnologias, para que não reproduzam práticas conservadoras ou tradicionais, e igualmente reproduzam a lógica mercantilizadora da sociabilidade burguesa (VELOSO, 2021). O uso das tecnologias prescinde de uma perspectiva democratizante, entendendo-as no sentido da garantia de acesso às informações e para isso é necessário compreender também os seus limites, impostos pela exclusão digital que se apresenta cotidianamente, sem mistificá-la ou fetichizá-la.

3. CONCLUSÃO

Como exposto, o uso das tecnologias no cotidiano de trabalho dos assistentes sociais perpassa uma contradição: da mesma forma que pode facilitar alguns manuseios, também dificulta o acesso da população aos serviços e aos espaços garantidos constitucionalmente, como é o caso dos conselhos de políticas públicas.

Na particularidade do Serviço Social, que possui um projeto ético-político compromissado com a classe trabalhadora, cabe à categoria planejar-se e posicionar-se frente aos interesses dos/as usuários. Sob essa lógica e considerando que quase todas as políticas públicas brasileiras possuem um espaço institucionalizado para a gestão democrática (ROCHA, 2008), os conselhos de políticas sociais, devem ser entendidos

enquanto espaços de disputa política e de contradições, sendo necessário fortalecer, enquanto profissionais, o que propõe-se nas diretrizes do projeto ético-político da profissão.

Nesse contexto, com a condição sanitária imposta mundialmente a partir de 2020, destaca-se que as relações sociais, como um todo, sofreram com a *tecnologização*. Conseqüentemente, esses espaços de controle social, como os conselhos, sofreram algumas perdas no que diz respeito à participação da sociedade civil, como exposto na pesquisa realizada e nas falas dos assistentes sociais participantes. Da mesma forma, percebe-se uma ampla precarização no próprio cotidiano de trabalho desses profissionais, aumentando a sobrecarga, flexibilizando horários, ampliando o ritmo de trabalho, etc. Além do mais, ressalta-se, aqui, que o contexto da pandemia de Covid-19 ampliou de forma rápida e intensa o uso das tecnologias, tornando a relação de trabalho dependente destas. Com isso, para além das mudanças com o teletrabalho, também foi ampliado o acesso dos direitos sociais via aplicativos, como é o caso do “Meu INSS”, alterando a forma de acesso de usuários/as aos serviços:

Desse modo, além das mudanças nas rotinas de trabalho e das novas capacidades de gerar e sistematizar informações, os traçados deste texto indicam a necessidade de voltar o olhar para mais esse indicador de desigualdade em função de mais um direito indisponível (inovação tecnológica), indicando a exclusão da classe trabalhadora mais profundamente atingida pela questão social dos seus direitos e dos bens socialmente produzidos (RIZZOTTI; NALESSO, 2022, p. 107).

Contraditoriamente, o uso da *internet* também possibilita alguns avanços no que se refere à comunicação, podendo potencializar a relação da sociedade civil e do Estado. Com o aumento da velocidade e da disseminação das informações e do conhecimento, existe uma maior possibilidade de alterar a correlação de forças, “partindo do pressuposto de que a participação guarda relação direta com a socialização do saber” (RIZZOTTI; NALESSO, 2022, p. 104). Ainda assim, cabe ressaltar que o uso das tecnologias nos espaços de trabalho não deve substituir os contatos pessoais, considerando que as mesmas também acirram a desigualdade social (RIZZOTTI; NALESSO, 2022).

Portanto, bate à porta um amplo desafio à categoria profissional, diante do contexto de fortalecimento do teletrabalho e das relações sociais *plataformizadas*, é essencial que os assistentes sociais identifiquem, de forma ética e técnica, o que é possível ou impossível de realizar na modalidade do teletrabalho, considerando o sigilo ético-profissional, a segurança no trabalho, a qualidade dos atendimentos, entre outras (RAICHELIS; ARREGUI, 2021). Nesse sentido, a análise crítica da apropriação das tecnologias pela profissão prescinde de aprofundamento das pesquisas sobre a temática, assim como se reafirma a importância,

mais do que nunca, do projeto profissional como balizador do trabalho dos assistentes sociais.

REFERÊNCIAS

BARROS, Aidil J.P.; LEHFELD, Neide A.S. **Projeto de Pesquisa: propostas Metodológicas**. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 1990.

BRASIL, **Emenda Constitucional nº 95**, de 15 de dezembro, altera o ato das disposições transitórias, para instituir o Novo Regime Fiscal. Brasília-DF: Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos, 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc95.htm

BRASIL, **Decreto nº 9.759**, de 11 de abril, extingue e estabelece diretrizes, regras e limitações para colegiados da administração pública federal. Brasília-DF: Secretaria-Geral, Subchefia para Assuntos Jurídicos, 2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D9759.htm

BRASIL, **Portaria nº 54**, de 1º de abril, dispõe sobre recomendações gerais aos gestores e trabalhadores da assistência social, com o objetivo de garantir a continuidade da oferta de serviços e atividades essenciais. Brasília-DF: Diário Oficial da União, Ed. 64, Seção 1, p. 06, 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-54-de-1-de-abril-de-2020-250849730>

BRAVO, Maria I. S; CORREIA, Valéria C. Desafios do Controle Social na Atualidade. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: Cortez, n. 109, p. 126-150, jan./mar. 2012.

CARNEIRO, Annova M. F.; CARVALHO, Alba M. P. de; ARAÚJO, Maria do Socorro S. Dupla Pandemia, Política de Assistência Social e Exercício Profissional em Serviço Social. **Revista Temporalis**, Brasília: ABEPSS, Ano 21, nº 41, p. 173-189, jan./jun., 2021.

CFESS, **Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia**, Brasília: CFESS, 2021. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>

COUTINHO, Carlos Nelson; TEIXEIRA, Andréa de P. **Ler Gramsci, entender a realidade**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

GRAMSCI, Antonio. **Cadernos do Cárcere: Maquiavel notas sobre o estado e a política**. 4ª ed. Tradução: Luiz S. Henrique, Marco Aurélio Nogueira e Carlos Nelson Coutinho (Org.). Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, v. 03, 2011.

IAMAMOTO, Marilda V. **Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2008.

IAMAMOTO, Marilda V. Os Espaços Sócio-ocupacionais do Assistente Social. CFESS/ABEPSS, **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS, p. 342-375, 2009.

NEGREIROS, Taise C. G. C. O Uso das TICs e Aprendizagem Flexível: contribuições ao debate crítico. **Revista Temporalis**, Brasília: ABEPSS, Ano 21, nº 41, p. 102-118, jan./jun., 2021.

NEGRI, Fabiana Luiza. A Seguridade Social no Contexto da Crise do Capital: a perspectiva regressiva e as políticas sociais. In: **Jornal Via Social**, Florianópolis: CRESS 12ª Região, ano 2016.

NETTO, José Paulo. A Construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social. In: MOTA, Ana E. et al (Orgs.), **Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional**, 3ª ed., São Paulo: Cortez Editora, 2008.

RAICHELIS, Raquel. Democratizar a Gestão das Políticas Sociais: um desafio a ser enfrentado pela sociedade civil. In: MOTA, Ana E. et al. (Orgs.), **Serviço Social e a Saúde: formação e trabalho profissional**. São Paulo: Cortez, 2008.

RAICHELIS, Raquel; ARREGUI, Carola C. O Trabalho no Fio da Navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: Cortez, nº 140, p. 134-152, jan./abr. 2022.

RIZZOTTI, Maria L. A.; NALESSO, Ana P. P. Tecnologia, trabalho e informação sob a ótica da desigualdade social: implicações na política social. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: Cortez, nº 144, p. 91-109, mai/set., 2022.

ROCHA, Enid. A Constituição cidadã e a institucionalização dos espaços de participação social: avanços e desafios. **20 anos da constituição cidadã: avaliação e desafio da seguridade social**, ANFIP, Brasília, 2008.

TATAGIBA, Luciana. Conselhos Gestores de Políticas Públicas e democracia Participativa: aprofundando o debate. Resenha. **Revista de Sociologia e Política**. Nº 25, p. 209–213, nov. 2005.

VALENTIM, Erika C. do R. B; PAZ, Fernanda A. R. Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19. **Revista Katalysis**, Florianópolis: UFSC, v. 25, n. 1, p. 114-124, jan./abr., 2022.

VELOSO, Renato. O Lugar das Tecnologias da Informação e Comunicação no Serviço Social. VASCONCELOS, Ana M; ALMEIDA, Ney Luiz T. de; VELOSO, Renato (Orgs.), **Serviço Social em Tempos Ultraneoliberais**. [e-book], Uberlândia-MG: Editora Navegando, 2021.

,