

Eixo temático: Serviço Social: fundamentos, formação e trabalho profissional

Sub-eixo: Trabalho profissional

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E SEU IMPACTO NA FUNÇÃO DE FISCALIZAR E ORIENTAR O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DOS(AS) ASSISTENTES SOCIAIS¹

JAPSON GONÇALVES SANTOS SILVA²

RESUMO

Trata-se de uma abordagem inicial sobre os impactos das tecnologias da informação e comunicação no exercício profissional de assistentes sociais e na função de orientar e fiscalizar esse trabalho profissional. Problematisa as novas requisições e demandas que surgem a partir do uso das TICs, a necessidade de atualização da legislação profissional que possa subsidiar o exercício profissional nesse contexto, bem como o processo de fiscalização e orientação do trabalho profissional. As reflexões aqui expostas são extratos de palestra realizada pelo autor deste artigo em evento de formação para Agentes Fiscais de todos os Cress, promovido pelo CFESS, e da nossa experiência enquanto conselheiro e membro de uma Comissão de Orientação e Fiscalização – Cofi.

Palavras chaves: TICs; Serviço Social; Orientação e Fiscalização.

ABSTRACT

This is an initial approach to the impacts of information and communication technologies on the professional practice of social workers and the role of guiding and supervising this professional work. It problematizes the new requests and demands that arise from the use of ICTs and the need to update professional legislation that can support professional practice in this context, as well as the process of monitoring and guiding professional work. It is important to say that the reflections presented here are extracts from a lecture given by the author of this article at a training event for Tax Agents of all Cress, promoted by CFESS, as well as from our experience as a

¹ As reflexões sistematizadas neste texto são extratos da palestra realizada a convite do CFESS, em junho de 2024, no evento de Formação para agentes fiscais: “Exercício profissional de assistentes sociais na orientação e fiscalização”. Essas reflexões são fruto de minha vivência como conselheiro e membro da Comissão de Orientação e Fiscalização do Conselho Regional de Serviço Social do estado de Alagoas.

² Universidade Federal de Alagoas

Counselor and member of a Guidance and Supervision Committee – Cofi.

Keywords: ICTs; Social Work; Guidance and Supervision.

Introdução

Qual é a concepção de fiscalização do exercício profissional de assistentes sociais? Esse questionamento tem provocado diversos debates teórico-práticos no âmbito da categoria profissional e, como resultado, temos o aprimoramento da Política Nacional de Fiscalização (PNF), que conduzida “sob uma visão ampliada e de caráter orientador, na identificação do compromisso profissional com a democracia, com os direitos e com o projeto ético-político do Serviço Social” (CFESS, 2019, p. 7), permite que a fiscalização chegue às questões centrais do exercício profissional sob a perspectiva da defesa da profissão, dos seus valores, princípios e prerrogativas legais.

Entretanto, não é raro no meio profissional que a resposta dada ao questionamento e que é reproduzida, majoritariamente, entre assistentes sociais, é que a fiscalização realizada por meio dos Conselhos tem caráter meramente fiscalizatório. Essa concepção tem sido reproduzida automaticamente, com pouca ou nenhuma reflexão. Por meio dela, seguimos uma análise equivocada da atribuição privativa de fiscalizar, distante da concepção que incorpora à função fiscalizatória a centralidade da dimensão político-pedagógica.

É preciso dizer que essa formulação se associa a uma visão imediatista da função de fiscalizar o exercício profissional. Por outro lado, a Política Nacional de Fiscalização traz, por meio da dimensão político-pedagógica, “a afirmação do compromisso da categoria com o constante aprimoramento intelectual dos profissionais, na perspectiva de orientação quanto aos princípios éticos e políticos da profissão, tendo assim um caráter preventivo e indo além da dimensão normativo-reguladora” (Santos et al., 2010, p. 156).

Ao ampliar a função fiscalizatória, superando a centralidade no disciplinamento da atuação profissional e incorporando a defesa da qualidade prestada aos usuários dos serviços no âmbito das políticas sociais, as ações estratégicas dos Conselhos passam a expressar defesas democráticas na sociedade. Essa reconfiguração passa a ser construída “no âmbito do movimento de afirmação de novas bases teóricas, interventivas e ideopolíticas, que na década de 1990 serão tensionadas pela afirmação do paradigma da flexibilização do trabalho, da produção e do consumo, sob a égide do neoliberalismo” (Silveira, 2019, p. 100).

No contexto atual, os(as) assistentes sociais, na condição de trabalhadores assalariados, também são impactados com as transformações que desafiam o trabalho, tendo suas relações e condições de trabalho submetidas aos processos de rotinização, intensificação e precarização do trabalho. São processos que promovem transformações no mercado de trabalho profissional, com reflexos nas atribuições e competências profissionais, cujas tendências se expressam pela incorporação das tecnologias de informação e comunicação (TICs) que, como afirma Raichelis “por um lado, podem representar potencializadores dos instrumentos de trabalho já utilizados pelo Serviço Social [...]; por outro, seu uso cada vez mais intensivo não pode ser desvinculado dos objetivos de reduzir custos do trabalho vivo e enquadrar processos e ritmos institucionais às metas de produtividade” (2020, p. 33-34).

Essa dinâmica cria um contexto “novo” para a fiscalização do exercício profissional e para o/a agente fiscal no seu exercício privativo como assistente social que fiscaliza. Um contexto modificado pelas novas demandas e requisições profissionais que surgem a partir do uso das tecnologias de informação e comunicação, tensionado pela precarização das condições e relações de trabalho e pelas novas modalidades de contratação e gerenciamento dessa força de trabalho, impostas, em parte, pela centralidade dada aos processos de trabalho direcionados pelo uso das TICs.

As reflexões aqui compartilhadas são constituídas por uma primeira abordagem na qual são explicitadas as novas configurações no mundo do trabalho, com o objetivo de refletir sobre os velhos e novos desafios que circunscrevem a atuação dos assistentes sociais na função de fiscalizar e orientar o exercício profissional. Num segundo momento, pretendemos analisar o impacto das novas requisições à função de fiscalizar e orientar o exercício profissional que surgem em razão dessas novas configurações do mundo do trabalho, impulsionadas pela uso das tecnologias de informação e comunicação.

Decifrar as novas configurações no mundo do trabalho para qualificar a função de fiscalizar e orientar o exercício profissional de assistentes sociais

A reconfiguração do mundo do trabalho das últimas décadas resultou em produto na atualidade, tendo em vista haver transformado as tramas de relações e interesses entre as classes sociais. Do ponto de vista social, observa-se que a classe trabalhadora tem sofrido a superexploração de sua força de trabalho, através dos novos processos de gestão do trabalho,

associados à flexibilização da jornada de trabalho e dos vínculos contratuais. Os impactos no âmbito do mercado de trabalho do Serviço Social não são diferentes. Segundo Raichelis, observam-se “os processos de subcontratação de serviços individuais de assistentes sociais (pejotização e uberização), por parte de empresas de serviços ou de assessoria, de organizações não governamentais, de (falsas) cooperativas de trabalhadores na prestação de serviços a governos” (2018, p. 51).

Nesse contexto, as reflexões aqui compartilhadas estão fundamentadas na concepção de profissão apresentada por Iamamoto (1995), que pautada pela análise teórico-metodológica do caráter contraditório do trabalho profissional no processo de reprodução das relações sociais, assevera que a profissão só pode ser desvendada em sua inserção na sociedade, ou seja, a análise da profissão, de sua trajetória histórica, suas demandas e respostas em si mesmas, não permite desvendar a lógica no interior da qual essas demandas e respostas ganham sentido.

Portanto, é preciso ultrapassar a lógica de análise da profissão em si mesma para situá-la no contexto de relações mais amplas que constituem a sociedade capitalista, particularmente no âmbito das respostas dadas pelo Estado em face das expressões da questão social. Esse é um aprendizado importante: analisar a conjuntura, as forças políticas, permanentemente. Para Yazbek (2009), analisar a profissão nessa perspectiva permite apreender as implicações políticas do exercício profissional que se desenvolve no contexto de relações entre classes.

Analisar a conjuntura atual e os impactos das novas configurações do mundo do trabalho no Serviço Social exige um movimento permanente de construção prático-reflexivo de estratégias para a superação dos desafios postos à profissão e de respostas às demandas que se reconfiguram a partir desse contexto. O momento atual dessas transformações sócio-históricas, capitaneadas pela ordem financeira do capital, é profundamente refratário a processos e valores democráticos.

As condições econômicas, sociais e políticas impostas à realidade brasileira nos últimos anos estabeleceram as bases para o fortalecimento de uma ideologia conservadora que se alimenta do passado, da regressão e do irracionalismo. Para os assistentes sociais, essa conjuntura exige um esforço analítico que nos desprenda da realidade mais imediata e nos leve a buscar as bases históricas que permitam descortinar este presente regressivo e danoso para a classe trabalhadora e para o nosso trabalho profissional.

Essa conjuntura em que atuam as profissões assalariadas se reconfigura e complexifica pela flexibilização do trabalho, pela desregulamentação dos direitos sociais, bem como pela

incorporação da inovação tecnológica nas novas formas de organização, gestão e controle do trabalho. Os desafios impostos por esse contexto nos impõem, enquanto Serviço Social, a tarefa de: 1) atualizar e construir uma fundamentação teórica que subsidie a análise da profissão diante dessa conjuntura; 2) discernimento para a condução de respostas qualificadas às demandas profissionais; 3) construir estratégias para as dificuldades de interpretação de requisições e demandas à luz dos dispositivos legais existentes, dadas as novas configurações do mundo do trabalho, que têm provocado redimensionamentos dos espaços ocupacionais e das demandas profissionais aos assistentes sociais.

Levanto, a seguir, algumas considerações sobre esses desafios, considerando a função de fiscalizar e orientar o exercício profissional.

Sobre o primeiro desafio, entendo que um criterioso trabalho de pesquisa sobre as novas configurações da questão social, sobre as condições e relações de trabalho do(a) assistente social, de modo a contribuir com o processo de qualificação do exercício profissional e do enraizamento do projeto ético-político nas ações quotidianas e na vida social, pressupõe: a) analisar as condições macrossocietárias que estabelecem o terreno sócio-histórico em que se exerce a profissão, seus limites e possibilidades; b) identificar as respostas técnico-profissionais e ético-políticas dos agentes profissionais nesse contexto, que traduzem como esses limites e possibilidades são analisados, apropriados e projetados pelos assistentes sociais.

Aqui, como diz Yolanda Guerra (2009), se reconhece e se enfatiza a natureza investigativa das competências profissionais. O desafio que se coloca é criar uma cultura profissional que valorize a dimensão investigativa, pois é a partir dela que desenvolvemos competências profissionais em três níveis: no âmbito das competências teórico-metodológicas; no âmbito das competências políticas, para que se compreenda a sociedade como um espaço de contradições; e no âmbito das competências técnico-operativas, que nos permite investigar as instituições, seus usuários e as demandas profissionais, no intuito de preparar respostas qualificadas. No âmbito da profissão, observa-se que sistematizamos pouco ou quase nada do conhecimento que produzimos a partir das nossas intervenções. Há que se colocar o imperativo para nós, assistentes sociais: “ousar saber para ousar transformar” (Guerra, 2009).

É verdade que hoje temos um arcabouço teórico que não tínhamos outrora, produzido pela categoria para ela e sobre ela. Importante para compreender as bases materiais que explicam as contradições que permeiam a sociedade e a profissão. Todavia, em suas especificidades, o cotidiano não é imutável, e exige um exercício investigativo permanente na busca por captar a

processualidade contraditória de seus objetos. Refiro-me a um conjunto de novas situações de trabalho, sobre as quais temos pouco conhecimento acumulado. Isso se reflete, inclusive, na agenda política do conjunto CFESS-Cress proposta para o triênio 2023-2026, cujos 29 temas resultaram em 81 propostas de trabalho, referentes ao eixo da fiscalização e orientação.

Quanto às reflexões de Raichelis (2020), entendo que, no exercício de orientar e fiscalizar o trabalho de assistentes sociais, não basta identificar o cumprimento das prerrogativas profissionais e atribuições privativas na condução das ações profissionais e no uso dos instrumentos técnicos; é necessário que se pratique a análise crítica e fundamentada dos conteúdos envolvidos e as implicações éticas das respostas profissionais oferecidas aos usuários e as suas famílias.

Como dissemos, a atividade de fiscalização do exercício profissional passou por um processo de renovação em sua concepção: abandonou o caráter meramente disciplinador e adquiriu uma dimensão político-pedagógica, constituindo-se como meio para a garantia de qualidade dos serviços prestados aos usuários e às usuárias dos serviços sociais enquanto direitos sociais historicamente conquistados. Nesse sentido, aprimorar o conhecimento acumulado pelo Conjunto torna-se questão primordial para o trabalho das Comissões de Orientação e Fiscalização (Cofi)³ e das agentes fiscais, sobretudo porque o redimensionamento dos espaços ocupacionais nessa conjuntura de mudanças econômicas, políticas e sociais, impõe novas competências e atribuições profissionais aos assistentes sociais, tornando-se ainda mais difícil a atividade de fiscalizar o exercício profissional. Por isso, as perguntas são necessárias a cada dia: qual a concepção de fiscalização que direciona meu exercício profissional? Como se materializa a dimensão político-pedagógica nas ações de fiscalização do exercício profissional?

Sobre o segundo desafio, “*discernimento para a condução de respostas qualificadas às demandas profissionais*”, o destaque é para uma reflexão coletiva sobre: qual conhecimento é necessário no processo de aprimoramento das ações de orientação e fiscalização ante as atuais transformações societárias? Como a própria PNF ressalta, o efetivo aprimoramento dessas ações “requer a valorização do processo construído pelo Conjunto CFESS-Cress, em sintonia com as implicações da atuação profissional diante dos dilemas da atualidade, na perspectiva da defesa, valorização e fortalecimento da profissão” (Cfess, 2019, p. 66). Dessa forma, além do exercício

³ “[...] as normativas do Conjunto CFESS-Cress fundamentam uma ação fiscalizatória que é definida democraticamente e conta com a participação de conselheiros/as, agentes fiscais e profissionais de base”. Importante dizer que “o funcionamento da fiscalização é uma atividade que requer interface com as responsabilidades gerais da gestão do Cress, e não somente das/os conselheiros que compõem a Cofi”. (Trindade; Santos, 2019, p. 31-32).

investigativo no processo de construção de conhecimento sobre a profissão, tomando-a como objeto de pesquisa, deve-se recuperar um debate que para mim é fundamental: a relação entre demandas, requisições, respostas institucionais e respostas profissionais.

Precisamos pensar o trabalho de fiscalizar e orientar o exercício profissional de assistentes sociais permeado por contradições. Entender que as instituições onde trabalham os(as) assistentes sociais se estruturam nos moldes capitalistas e reconhecer que as demandas são de cada área ou política social, ou seja, são demandas que advêm da vida individual e coletiva dos sujeitos. Trindade (2015) adverte que há uma tendência para reduzir as demandas de uma política social específica ao oferecimento de um benefício, auxílio, serviço, esquecendo-se de que se trata do reconhecimento de uma demanda para a proteção do trabalhador e sua família, para a garantia de direitos.

Como agentes fiscais no processo de fiscalização e orientação de assistentes sociais, é fundamental o entendimento de que a requisição profissional advém da instituição, mas a sua relevância deve ser analisada pelos assistentes sociais a fim de definir se as respostas devem ser dadas a essas requisições ou se a outras que não foram postas. Daí a importância de interpretar a demanda e as requisições, de situar a presença do(a) assistente social nas instituições como um processo contraditório e que precisa ser compreendido nas particularidades de cada realidade onde atua. As demandas são mais do que a aparência burocrática e administrativa de que se revestem. Embora a burocracia seja constitutiva da dinâmica institucional, questionamos o que acontece quando o movimento dos aparatos e instrumentos burocráticos passa a ser o fim da ação institucional, da ação profissional.

Deve-se compreender as *tensões* entre as requisições “questionáveis” ou (in)devidas – associadas às requisições institucionais, às requisições de outros profissionais da equipe multiprofissional e a muitas das requisições dos usuários, sedimentadas pela relação de assalariamento – e as atribuições privativas – presentes na legislação que regulamenta a profissão –, o que pode ser um caminho para a apreensão dos limites e das possibilidades éticas e técnicas do trabalho profissional no processo de fiscalizar e orientar o exercício profissional. Entretanto, isso pressupõe um debate a partir dos desafios decorrentes da tensão entre projeto profissional e assalariamento, e não apenas a análise das atividades profissionais à luz dos dispositivos legais regulamentados, que tratam sobre o exercício profissional no Serviço Social. Esse é um entendimento acumulado pela categoria e que precisa ser ratificado.

Destaco, ainda, que não é só ter o discernimento sobre o que compete a mim enquanto agente fiscal no exercício da fiscalização no que diz respeito ao cumprimento das prerrogativas profissionais e atribuições privativas, mas também o cuidado da análise crítica e fundamentada sobre a processualidade do exercício profissional de assistentes sociais nos mais diferentes espaços ocupacionais. Portanto, identificar no momento da fiscalização “quando a necessidade em atender às rotinas burocráticas e instrumentais se sobrepõe às reais necessidades da população usuária” ou “quando a equipe de profissionais organiza sua rotina de trabalho em função das exigências burocráticas, em função de suas necessidades no cumprimento de horários e jornadas de trabalho, e não para atender à realidade dos usuários dos serviços prestados” (Trindade, 2015, p. 59). Esse desvendar implica reforçar o imperativo das ações político-pedagógicas e superar definitivamente a centralidade no disciplinamento da atuação profissional.

Sobre o terceiro desafio, “as *dificuldades de interpretação de requisições e demandas à luz dos dispositivos legais existentes*”, observo que as dificuldades de interpretação dos artigos 4º e 5º da Lei 8.662/93, por exemplo, são históricas na categoria. O debate sobre competências e atribuições privativas tem estado presente, principalmente, no âmbito das gestões do conjunto CFESS-Cress, seja para avaliar o disposto na lei em suas afirmações e em suas contradições no trabalho profissional, seja para (re)pensá-las diante de novos contextos postos pela realidade social, que ampliam ou culminam em novas requisições, não devidamente explicitadas na lei – a exemplo do trabalho em *home office*, do teletrabalho, do uso de novas Tecnologias da Informação e Comunicação etc. Abordo o impacto dessas novas requisições no exercício profissional dos(as) assistentes sociais no próximo item.

Sobre as contradições na interpretação e aplicação dos artigos 4º e 5º da lei 8.662/93, já ficou claro em parecer jurídico do CFESS que o artigo 5º se sobrepõe ao artigo 4º, portanto, tudo o que está previsto no artigo 4º e se repete no artigo 5º passa a ser atribuição privativa do(a) assistente social. Refiro-me ao que considero mais urgente, considerando o contexto de transformações societárias e seus impactos no trabalho profissional, a saber, o necessário aprimoramento da Resolução nº 493/2006, que dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do/a assistente social, e da Resolução nº 556/2009, que dispõe sobre Procedimentos para efeito da Lacração do Material Técnico e Material Técnico-Sigiloso do Serviço Social.

Tenho acompanhado o trabalho do GT que tem discutido a necessidade de aprimoramento nessas Resoluções. Penso que em breve teremos atualizações importantes sobre o assunto. Antes de qualquer observação, quero reafirmar a importância e o significado dos instrumentos legais colocados à disposição dos(as) assistentes sociais e dizer que nossas dificuldades com a norma não terminam nem se esgotam com a padronização das nossas atribuições. O conjunto CFESS-Cress tem o entendimento de que nossas prerrogativas continuam válidas e necessárias. Entretanto, neste momento em que as novas configurações no mundo do trabalho impõem desafios para a atuação profissional na orientação e na fiscalização do exercício profissional, principalmente devido à incorporação de tecnologias da informação e comunicação pelos serviços e políticas sociais, torna-se oportuno e necessário o debate sobre os possíveis aprimoramentos dessas Resoluções.

Particularmente, sigo o entendimento da assessora jurídica do CFESS, Sylvia Terra (2019), para quem muitas das matérias em Serviço Social ainda não legisladas podem ser tratadas na sua dimensão política, ou seja, pela organização coletiva da categoria em seus espaços de trabalho, visando ao enfrentamento das violações de direitos dos usuários e dos próprios profissionais, bem como à criação de formas alternativas de intervenção no cotidiano.

É fato que os processos que compõem o trabalho profissional dos assistentes sociais são impactados pelo uso das tecnologias da informação e comunicação nos mais diversos espaços ocupacionais, sobretudo mediante o uso de aplicativos na oferta de serviços sociais disponibilizados pelas políticas sociais públicas e na utilização de sistemas e plataformas digitais na gestão e controle dessas políticas. É neste sentido que o uso das tecnologias da informação e comunicação incide na atual divisão social e técnica do trabalho, impactando o Serviço Social enquanto uma das especializações do trabalho coletivo.

Se o uso das TICs repercute nos processos de trabalho dos assistentes sociais e, como afirma o Cfess, “na relação com outras profissões e trabalhadores/as, na relação com usuários/as e nas condições éticas e técnicas de trabalho” (2021, p. 82), consequentemente, impõe novas exigências à função de fiscalizar e orientar o exercício profissional.

A perspectiva, no próximo item, é apresentar algumas reflexões sobre como o uso das TICs cria novas requisições e demandas ao trabalho dos(as) assistentes sociais e, por consequência, também à função de fiscalizar e orientar esse trabalho profissional.

Novas requisições à função de orientar e fiscalizar o exercício profissional

Sempre que nos propomos ao debate sobre as atribuições e competências de assistentes sociais, deparamos, *a priori*, com a necessidade de apreender a profissão no contexto de reconfiguração do mundo do trabalho, de crise do capital e dos constantes ataques contra o trabalho e os direitos da classe trabalhadora. A crise do capital que teve início nos anos de 1970 em nível global, no Brasil se faz mais presente a partir dos anos de 1990, por meio de processos de degradação do trabalho regulamentado e protegido, que passa a ser substituído pelas formas de desregulamentação, flexibilização, terceirização e intensificação do trabalho. Essas transformações nos processos produtivos e nas novas formas de processamento e organização do trabalho apoiam-se, segundo Raichelis (2020), nas tecnologias da informação e comunicação (TICs) e atingem não só o âmbito das empresas e o mundo produtivo privado, mas também o trabalho em serviços, espaço em que se move o trabalho profissional dos(as) assistentes sociais.

No âmbito das relações de trabalho, percebe-se uma tendência do capital em diminuir o trabalho regulamentado, contratado, tendo em vista a redução dos custos do trabalho. No mercado de trabalho de assistentes sociais, essa dinâmica vem sendo observada por meio de diferentes formas de terceirização que se ampliam através da “prestação de serviços individuais a organizações não governamentais, empresas de serviços ou de assessoria, cooperativas de trabalhadores/as na prestação de serviços a governos, especialmente em âmbito local, configurando-se o exercício profissional autônomo, temporário, por projeto, por tarefa” (Raichelis, 2020, p. 25). Verifica-se um quadro em que parte dos serviços públicos não é mais realizada por trabalhadores do Estado, historicamente caracterizados como profissionais com contratos estáveis e por tempo indeterminado.

Nesse cenário em que o avanço do desenvolvimento das forças produtivas e em que a introdução das novas tecnologias da informação e comunicação nos serviços e nas políticas sociais tem se tornado regra, resta cada vez mais evidente uma relação intrínseca entre a racionalidade dos algoritmos e a racionalidade neoliberal (Guerra, 2023). Conforme Raichelis, “o neoliberalismo é principalmente uma *nova racionalidade*, que produz um sistema de normas inscritas nas práticas governamentais, nas políticas institucionais, nos estilos gerenciais” (2020, p. 32).

Nota-se, neste contexto, que nas atividades mediadas pela tecnologia, os processos algorítmicos vêm se tornando atores decisivos tanto na captura e análise de dados sobre diversos

setores de nossa vida privada e comum, quanto na tomada de decisão automatizada no âmbito das políticas públicas. Por isso, no âmbito do trabalho do(a) assistente social, a preocupação tem sido quanto à impossibilidade de se controlar essa racionalidade no que se refere tanto à tomada de decisão quanto ao questionamento sobre a decisão tomada (Guerra, 2023). Ademais, a instrumentalidade informatizada, além de ser regida por critérios que visam ao aumento da produtividade, tem alterado a dinâmica, o ritmo de trabalho, sua intensidade e, o mais grave no meu entendimento, retirado dos profissionais a possibilidade de exercer sua autonomia técnica.

Como profissionais assalariados/as, em grande parte pelas instituições do aparelho do Estado nas três esferas de poder, notadamente em âmbito municipal, mas também por organizações não governamentais e empresariais, a força de trabalho de assistentes sociais transformada em mercadoria só pode entrar em ação através dos meios e instrumentos de trabalho que, não sendo propriedade desses/as trabalhadores/as, devem ser colocadas à disposição pelos empregadores institucionais públicos ou privados. (Raichelis, 2020, p. 16).

Ainda que o Serviço Social tenha sido regulamentado como uma profissão liberal no Brasil, seu trabalho profissional é subordinado às requisições institucionais. Essa subordinação, pautada pelo uso das TICs, visa, segundo Guerra (2023), aumentar a eficiência do trabalho, realizando mais tarefas em menos tempo e com menos recursos, através da alteração na dinâmica do trabalho, acelerando o ritmo e intensificando as atividades diárias. Isso, de acordo com a autora, pode limitar a autonomia dos(as) assistentes sociais, prejudicando sua capacidade de aplicar habilidades técnicas, pensar criticamente, ser criativo na resolução de problemas e manter um compromisso ético com o trabalho.

Em meio a essa realidade, os(as) assistentes sociais estão sendo conduzidos(as) a realizar ações com resultados programados antecipadamente a partir do cálculo racional, alerta Guerra (2023), que chama atenção também sobre a racionalidade do algoritmo ou “a receita”, que através do passo a passo, produz uma determinada resposta ao problema apresentado, impondo uma tomada de decisão automatizada. Exemplo disso é o que tem acontecido com os(as) assistentes sociais do INSS, que atualmente têm seus instrumentos de trabalho constituídos em torno do uso das TICs, cujos conteúdos são predefinidos, cabendo ao profissional enquadrar a situação social do usuário/a nos domínios e qualificadores determinados.

Há, neste caso, uma incisiva pressão sobre os(as) assistentes sociais para priorizarem as demandas institucionais que interferem direta ou indiretamente nos indicadores e metas estabelecidos pelo INSS, em detrimento das demandas apresentadas pela população ao Serviço Social e das decisões dos profissionais (Amorim, 2023). Numa conjuntura denominada por muitos

de “capitalismo de plataforma”, no qual muitos processos de trabalho são conduzidos por tecnologias digitais, diversos questionamentos vêm à tona: o uso de tecnologias da informação e da comunicação interfere na autonomia técnico-profissional dos(as) assistentes sociais? Tem alterado a nossa forma de atuação em quais aspectos? Como lidar com as novas requisições e demandas que não estão previstas como atribuições e competências nas nossas legislações? Elas ferem a ética profissional?

Tais questionamentos nos desafiam a analisar os mecanismos legais e jurídicos quanto à sua aplicabilidade nos processos de orientação e fiscalização do exercício profissional. Para tanto, o conjunto CFESS-Cress, como dissemos, criou um Grupo de Trabalho para debater e analisar as implicações das novas configurações no mundo trabalho no exercício profissional de assistentes sociais. Uma primeira sistematização dos estudos realizados a partir desse GT evidenciou não apenas as lacunas na Resolução CFESS 493/2006, que trata sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional de assistentes sociais, e na Resolução CFESS 556/2009, que trata sobre procedimentos para efeito de lacração do material técnico e material técnico sigiloso do Serviço Social, para operar os processos de orientação e fiscalização do exercício profissional mediado pelo uso das tecnologias da informação e comunicação, como também consiste num esforço de cada Cress, por meio dos(as) seus(suas) respectivos(as) conselheiros(as) e agentes fiscais, para sugerir alterações nas normas a partir das experiências observadas em cada regional.

Os Cress foram questionados a partir de formulário enviado às Cofis sobre quais requisições e demandas referentes à prestação de serviços sociais realizados por meio de tecnologias da informação e de comunicação foram identificadas nos seus Regionais. Em suas respostas, os Cress, de um modo geral, destacaram que desde a pandemia da Covid-19 têm recebido a demanda por orientações sobre o uso das TICs, especialmente sobre como os(as) assistentes sociais devem lidar com as requisições institucionais referentes ao trabalho remoto, atendimento social *online*, estágio em Serviço Social na modalidade remota, teleavaliação e teleperícia na área da previdência social, prontuário eletrônico na área da saúde, arquivamento em nuvem de material técnico sigiloso ou não etc.

Tradicionalmente, o uso de tecnologias esteve associado ao ramo produtivo. Passa a ser capilarizado no trabalho coletivo das políticas públicas a partir da pandemia da Covid-19, incidindo na dinâmica de trabalho de profissões vinculadas a essas políticas, a exemplo do Serviço Social. No contexto de distanciamento social forçado pela Covid-19, o uso das TICs se tornou mediação

importante, principalmente através do uso de telefone celular, do WhatsApp, do Messenger, do Telegram, das plataformas digitais, para tratar de assuntos profissionais, do trabalho e das demandas dos usuários(as). Essa dinâmica trouxe preocupações do ponto de vista legal para o trabalho de orientação e fiscalização dos Regionais, entre eles: definição de parâmetros para execução das visitas de orientação e fiscalização aos profissionais que exercem seu trabalho nas modalidades de trabalho remoto: teletrabalho ou *home office*⁴; definição de parâmetros para a fiscalização das condições éticas e técnicas dos profissionais em trabalho remoto; definição de parâmetros para orientações quanto ao sigilo profissional do atendimento social realizado por meio do uso das TICs e nas modalidades de trabalho remoto.

Nas sistematizações do GT, os Regionais destacaram que essas preocupações têm sido mitigadas pelas normativas do CFESS já existentes e por aquelas construídas por ocasião da pandemia da Covid-19, a exemplo da nota técnica “teletrabalho e teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia”, mas que são insuficientes diante do avanço dos processos de plataformização, como forma de mediação do trabalho profissional cujas tendências se expressam pela intensificação da produção de dados, pela rotinização de atividades e padronização de processos de trabalhos, na alimentação de sistemas por meio da quantificação de atividades, no preenchimento de formulários e planilhas numa tela de computador ou *tablet* etc.

Existe, portanto, uma expectativa dos Regionais de que o CFESS, enquanto instância responsável por normatizar o exercício profissional, atualize as legislações vigentes, no sentido de regulamentar todas as situações relativas à orientação e à fiscalização do exercício profissional ante essas novas processualidades. Todavia, como observa a assessora jurídica do CFESS, Sylvia Terra, a normatização excessiva pode abrir margem para a judicialização de todas as questões, inclusive daquelas que podem ser tratadas na sua dimensão política. Assim, “a categoria passa a se socorrer somente da norma e deixa de se organizar coletivamente para o enfrentamento das violações de direitos e no sentido de buscar formas de intervir no seu cotidiano” (Terra, 2019, p. 114).

É importante a atualização das normas a fim de qualificar o trabalho profissional, e a função de orientar e fiscalizar o exercício profissional mediado pelo uso das TICs. Entretanto, cumpre alertar para os riscos do excesso de padronização do uso das TICs, no sentido de

⁴ O teletrabalho se refere àquele realizado tendo como instrumentos as tecnologias de informação e comunicação (TICs) fora do ambiente da instituição empregadora, podendo ocorrer na residência do profissional ou não. Já o *home office* é realizado por meio das TICs, exclusivamente na residência do profissional.

regulamentar todas as situações relativas à fiscalização e ao exercício profissional, com o que diz Terra:

[...] a expedição de uma resolução, que estabelece normas contendo obrigações, vedações, deveres, direitos e outros, deve ter sempre como parâmetro o poder de competência das entidades de fiscalização do exercício de profissões regulamentadas [...] porque uma resolução que extrapole o poder de competência dos conselhos, pode ser inquinada de ilegal, através de arguição de sua nulidade pelas vias judiciais. (2019, p. 115).

Portanto, apesar da necessidade de atualização nas normas, essas atualizações não podem ser consideradas a centralidade do trabalho político-pedagógico atribuído à função de fiscalizar o exercício profissional. Como diz Raichelis, as normas “são insuficientes como fonte exclusiva de conhecimento” (2020, p. 34). Da mesma forma, atualizar a legislação no sentido de atribuir padrões para o exercício profissional mediado pelo uso das TICs e para a função de orientar sobre esse trabalho pode levar a reproduzir uma visão tecnicista. As TICs são meios de trabalho; muitas vezes, o problema não está na forma como as usamos, mas na racionalidade que atribuímos a elas. O uso das TICs precisa ser “avaliado em relação à finalidade do trabalho e aos limites relacionados às condições éticas e técnicas para a sua execução” (CFESS, 2021, p. 87).

A observância da questão do sigilo profissional é outro aspecto tido como relevante pelos Regionais. Nas sistematizações do GT, a polêmica decorre da possibilidade da quebra do sigilo no atendimento social mediado pelo uso das TICs ou através dos processos de guarda ética de documentos técnicos sigilosos (ou não) nas situações em que os registros profissionais se achem em instrumentos virtuais. Quando perguntados sobre quais artigos precisam ser atualizados na Resolução 493/2006, que dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional, os Regionais destacam: a) a necessidade de inclusão sobre uso de sistema e computador compartilhado, definição de fluxo de notificação e penalidades; b) a necessidade de cobrar a disponibilidade dos meios de comunicação necessários à manutenção do sigilo profissional; c) a obrigatoriedade de senhas nos computadores acessados pelos(as) assistentes sociais; d) a previsão de cuidados em relação ao sigilo no que concerne aos sistemas de informação, assim como a previsão de espaços virtuais de arquivamento.

Mesmo reconhecendo a validade dessas preocupações, Veloso (2011, p. 194) as minimiza ao considerar que “o risco de invasão ou quebra de sigilo já é uma realidade presente no trabalho cotidiano, independentemente do uso de computadores, redes ou bancos de dados pelos(as) profissionais. De forma geral, as possibilidades de invasão de um computador em rede são tão reais quanto as possibilidades de invasão de um arquivo comum”.

Refletir sobre parâmetros éticos e técnicos no uso das TICs pelos(as) assistentes sociais é fundamental, não apenas no sentido normativo. Em hospitais, por exemplo, informações e documentos registrados em prontuários virtuais dos usuários são acessíveis a profissionais de diversas especialidades, que por serem profissionais liberais estão protegidos legalmente pelo direito ao sigilo profissional ou à quebra dele. Nessas situações, questionam Barroco e Terra (2012, p. 92): o que justifica o sigilo ou a sua quebra?

No Código de Ética dos(as) assistentes sociais está previsto que isso é justificável quando “se tratar de situações cuja gravidade possa, envolvendo ou não fato delituoso, trazer prejuízos aos interesses do usuário, de terceiros e da coletividade”. O fato é que a norma não pode prever todas as situações; “cada caso deve ser avaliado de acordo com os pressupostos e valores do CE, sugerindo-se que a avaliação seja feita coletivamente pela equipe profissional” (Barroso; Terra, 2012, p. 92).

Esse é um quadro que preocupa várias categorias profissionais. Para o Serviço Social, o desafio é avançar no debate sobre o uso das TICs na profissão, a partir de uma direção social estratégica sintonizada com os princípios e valores que orientam a defesa do projeto ético-político profissional.

Considerações finais

Destacamos o quão importante são as legislações profissionais como instrumentos que articulam princípios éticos e procedimentos técnico-operacionais, a partir dos quais é possível direcionar a intervenção profissional nas respostas cotidianas às demandas institucionais e sociais. Entretanto, “a predefinição das atribuições privativas e competências, como uma exigência jurídico/legal, não as garante na prática” (Iamamoto, 2012, p. 30). Por isso, os esforços não devem estar centralizados na expectativa pela atualização das normas apenas; deve-se também questionar as finalidades que se pretende alcançar a partir do trabalho profissional mediado pelo uso das TICs e quais as estratégias a serem utilizadas para alcançá-las, para que se possa, a partir dessa reflexão crítica, qualificar o processo de orientação e fiscalização do exercício profissional.

Ante todos esses processos relatados, é imprescindível que o trabalho profissional preserve a perspectiva ética e técnica da sua realização e que as respostas profissionais não sejam construídas de forma automática, subsumidas a técnicas padronizadas e conduzidas pelos

objetivos institucionais. As respostas profissionais “devem ser envolvidas por questões, por críticas, por atitude investigativa, que contribuam para o desenvolvimento de habilidades e competências, que alarguem a autonomia profissional em face dos valores e princípios construídos historicamente pelo Serviço Social brasileiro” (CFESS, 2021, p. 70).

Referências:

AMORIM, A. G. C. Reflexões sobre as requisições profissionais dirigidas ao Serviço Social previdenciário e as principais tendências das respostas dos assistentes sociais a partir da implantação do INSS Digital. In: **Anais da I Jornada Internacional de Políticas Públicas**. São Luís – MA, 2023.

BARROCO; TERRA. **Código de ética do(a) assistente social comentado**. Conselho Federal de Serviço Social – CFESS (Org.). São Paulo: Cortez, 2012.

CFESS. **Instrumentos para a fiscalização do exercício profissional do(a) assistente social**. Edição revisada e atualizada. Brasília-DF, 2019.

_____. **Diálogos do cotidiano**: reflexões sobre o trabalho profissional. Caderno 1. Brasília-DF, 2021.

GUERRA, Yolanda. Tecnologia da Informação e Comunicação e seus impactos no modus operandi do trabalho profissional de assistentes sociais. In: **Anais do Encontro Internacional e Nacional de Política Social**. v. 1, n. 1. Vitória – ES, 2023.

_____. A dimensão investigativa no exercício profissional. In: CFESS, ABEPSS. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. CEAD/UnB. Brasília. 2009.

IAMAMOTO, M. V. Projeto profissional, espaços ocupacionais e trabalho do(a) assistente social na atualidade. In: CFESS. **Atribuições privativas do(a) assistente social**: em questão. Vol. 1. Brasília – DF, 2012.

_____. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 10. ed. São Paulo: Cortez, 1995.

RAICHELIS, Raquel. Atribuições e competências profissionais revisitadas: a nova morfologia do trabalho no Serviço Social. In: CFESS. **Atribuições Privativas do/a Assistente Social**: em questão. Vol. 2. Brasília-DF, 2020.

_____. Serviço Social: trabalho e profissão na trama do capitalismo contemporâneo. In: RAICHELIS et al. **A nova morfologia do trabalho no Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2018.

SANTOS, Josiane Soares et al. Fiscalização do exercício profissional e projeto ético-político. *Revista Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, n. 101, p. 146-176, mar. 2010.

SILVEIRA, Jucimeri Isolda. Política Nacional de Fiscalização: a centralidade da dimensão político-pedagógica. In: CFESS. **Instrumentos para a fiscalização do exercício profissional do(a) assistente social**. Edição revisada e atualizada. Brasília-DF, 2019, p. 97-105.

TERRA, Sylvia Helena. Atribuições Privativas e Regulamentação do Exercício Profissional. In: CFESS. **Instrumentos para a fiscalização do exercício profissional do(a) assistente social**. Brasília-DF, 2019.

TRINDADE, R. L. P.; SANTOS, J. S. A revisão dos instrumentos da Política Nacional de Fiscalização (PNF) do Conjunto CFESS-Cress como mediação estratégica para reafirmação de sua atualidade. In: CFESS. **Instrumentos para a fiscalização do exercício profissional do(a) assistente social**. Edição revisada e atualizada. Brasília-DF, 2019, p. 12-34.

TRINDADE, R. L. P. Questões ético-políticas para o trabalho do(a) assistente social na previdência social. In: CFESS. **Serviço Social na Previdência**. Brasília – DF, 2015.

VELOSO, Renato. **Serviço Social, tecnologia da informação e trabalho**. São Paulo: Cortez, 2011.

YAZBEK, Maria Carmelita. Fundamentos Históricos e Teórico-Metodológicos do Serviço Social. CFESS, ABEPSS. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. CEAD/UnB. Brasília. 2009.