

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

Sub-eixo: Trabalho profissional

INTERLOCUÇÕES ENTRE AS TECNOLOGIAS DIGITAIS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E O TRABALHO DOS (AS) ASSISTENTES SOCIAIS

EMANUEL JONES XAVIER FREITAS¹

CAMILA RODRIGUES SANTOS²

RESUMO

Este estudo pretende pontuar a relevância das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDICS) e sua interlocução com o trabalho do (a) assistente social, destacando a relevância da utilização de ferramentas tecnológicas para o processo de otimização do trabalho profissional. De modo que as TIDCs constituam elemento contributivo aos processos de trabalho profissionais.

Palavras-chave: Serviço Social; Tecnologia da Informação; Trabalho.

ABSTRACT

This study aims to highlight the relevance of Information Technology (IT) and its contribution to the work of social workers, highlighting the need to use technological tools for the process of optimizing professional work. So that IT reaches the professional, with the aim of being a guiding guide, bringing greater viability in the workplace.

Keywords: Social Work; Information Technology; Work

1. INTRODUÇÃO

Sabe-se que o processo de evolução das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDICs) tem se feito presente no mundo desde meados de 1960. Seu surgimento serviu para dar o pontapé inicial na questão do processamento de dados. Tal processo, desde sua chegada,

¹ Centro Universitário Assunção

² Centro Universitário Assunção

influencia nos processos de comunicação, contribuindo significativamente com os processos de trabalho profissionais do assistente social.

Neste sentido, o presente estudo pretende abordar alguns pontos importantes sobre o surgimento da TDIC, sua influência, transformações e expressões no cotidiano de trabalho de seus usuários, particularmente, no trabalho do/a assistente social.

Para tanto, a primeira estratégia para desvelar informações e coletar dados em torno do tema, partiu de um levantamento assistemático de literatura, em livros e bases de dados. Utilizamos como critério para o levantamento de literatura, as publicações veiculadas nos últimos dez anos (2012-2022) em diferentes bases de dados científicas.

A literatura identificada auxiliou no entendimento de que as Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDICs) fazem parte de um processo de construção social, intensificado em período recente de nossa história. As obras publicadas enfatizam a necessidade do uso de diferentes ferramentas na prática profissional, tanto quanto, tal evolução prepara o profissional para o surgimento das novas e mais intensas mudanças tecnológicas, a despeito dos desafios que estas ferramentas impõem a muitos segmentos profissionais.

Nesta perspectiva, o presente estudo introduz e problematiza o conceito de TDICs, sua influência/contribuição na prática profissional do/a assistente social e, também, como TDIC e o Serviço Social podem se entrelaçar, compondo alternativas aos processos de trabalho, principalmente em consequência da experiência imposta pela pandemia de Covid-19. Igualmente, pretende-se destacar as contribuições destas inovações tecnológicas enquanto mecanismos para gestão dos processos de trabalho.

2. AS TECNOLOGIAS DIGITAIS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

É notório que as TDICs avançaram significativamente nas últimas décadas, produzindo inovações expressivas, tornando-se indispensáveis na consecução das mais diversas atividades profissionais. Nesta direção, Veloso (2011, p. 74), afirma que “o desenvolvimento tecnológico pode ocasionar um processo de libertação das energias humanas, tendo em vista que a utilização de recursos tecnológicos mais avançados demanda um maior esforço intelectual de homens e mulheres, necessário para o domínio das energias e forças liberadas com o uso de tais recursos”.

Assim, a evolução tecnológica é resultado de um processo de superação das experiências então existentes, e de resposta à intensificação da globalização, ante a intensa necessidade de intercâmbio informacional entre as sociedades em nível internacional.

Considerando que as TIDCs têm tomado lugar bastante abrangente na sociedade desde seu surgimento, Castells (2002, p. 69), destaca que:

[...] a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos informação, mas a aplicação desses conhecimentos e dessa informação para a geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso.

O autor destaca o seu conceito sobre Tecnologia da Informação, referindo que:

[...] Entre as tecnologias da informação, incluo, como todos, o conjunto convergente de tecnologias em microeletrônica, computação (software e hardware), telecomunicações/radio fusão, e optoeletrônica. Além disso, diferentemente de alguns analistas, também incluo nos domínios da tecnologia da informação a engenharia genética e seu crescente conjunto de desenvolvimentos e aplicações (CASTELLS, 2002, p.67).

Nesta perspectiva, as mudanças promovidas pelas TIDCs são capazes de solidificar os processos de conhecimento, viabilizar acesso e informação de forma a facilitar tanto as tarefas cotidianas, assim como, inovar a magnitude da abrangência e eficiência que esse conjunto de recursos tecnológicos e computacionais podem fornecer aos profissionais que a eles recorrerem.

Neste sentido, Veloso (2011, p. 75 Apud Atanazio, 2019, p. 10) assevera que, apesar de sua larga aplicação em inúmeros espaços da vida social, é possível constatar certa dificuldade em delimitar e definir o que é TI, visto que ela é compreendida como forma de difundir informações e aplicá-las de diferentes formas, em diversos contextos, conforme as demandas apresentadas atualmente.

[...] TI é vista em termos de operacionalização em sentido genérico, priorizando a habilidade de utilizar e interagir com a máquina; por outro lado, valoriza-se, também, a atividade de reapropriação e reelaboração da linguagem informacional voltada para novos usos e finalidades. Percebe-se, portanto, a coexistência de uma lógica instrumental e uma atividade de criação que mobiliza os diversos recursos com vistas ao estabelecimento de diferentes modalidades de trabalho e conhecimento, denotando que a prioridade não é do domínio operacional, mas se estende a uma apropriação mais efetiva, mais crítica do recurso tecnológico. (Veloso 2011, p. 75)

Deste modo, a partir dos avanços auferidos pela TI, ela passa a exercer forte influência sobre os campos econômico, político e social, sendo que será a partir da forma como ela será aplicada concretamente que determinará suas contribuições de reforço à lógica da acumulação capitalista (Veloso, 2011).

Castells (2002) contribui refletindo que a dinamicidade da utilização da tecnologia incorpora a capacidade de transformação das sociedades tanto quanto a sociedade se molda em relação aos inúmeros mecanismos de informatização. É sob esta ótica que as novas tecnologias da informação surgem, com a finalidade de integrar o mundo em redes globais de instrumentalidade. Contudo, essas novas tecnologias da informação não são simplesmente ferramentas a serem aplicadas. Elas se constituem em processos a serem desenvolvidos, adequando-se, dialeticamente, a partir das necessidades expressas por seus usuários.

Sendo ela um produto histórico, resultado do trabalho acumulado pela sociedade, a tecnologia faz-se presente em diversos espaços da vida social, ainda que tenha emergido com o intuito de beneficiar o Capitalismo e sua acumulação.

Contraditoriamente, os avanços tecnológicos também exprimem contribuições importantes aos processos de trabalho dos/as assistentes sociais, na direção do fortalecimento dos pressupostos ético-políticos profissionais. Nesse sentido, Veloso (2011), menciona que:

[...] Pensar a incorporação da TI ao trabalho do assistente social supõe a possibilidade de mudanças qualitativas geradas, por exemplo, pela redução da demanda por trabalho manual e mecânico e pelo aumento, por outro lado, da exigência de trabalho intelectual, já que o uso do recurso tecnológico, na concepção aqui defendida, supõe cada vez mais esforço intelectual para apropriar-se das possibilidades nele contidas. Tais mudanças podem ser potencializadas se forem acompanhadas de maiores investimentos em formação e qualificação profissionais, com vistas a estimular e aprimorar as competências teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política necessárias ao trabalho (Veloso, 2011, p. 76-77).

O mesmo autor pondera que “a TI será um dos meios que auxiliará e contribuirá para a solução dos problemas e para a potencialização do trabalho, mas que, de forma alguma, deverá substituir a ação do profissional na definição dos elementos que possibilitam essas alterações” (Idem). Para o autor, a tecnologia da informação (TI) pode contribuir para a economia de tempo ao acelerar a execução de tarefas burocráticas e repetitivas. Quando apropriada de forma crítica, ela tem o potencial de promover uma mudança qualitativa no trabalho do profissional, exigindo uma maior dedicação ao trabalho intelectual e ao esforço analítico. Isso pode resultar em uma análise mais aprofundada e em níveis mais elevados de reflexão, graças à dinamização proporcionada pela otimização das ferramentas disponíveis.

Dessa forma, a TDIC não promoverá a substituição do/a assistente social, mas sua transformação num profissional mais bem instrumentalizado, contexto em que suas atribuições e

competências se ampliam. Isto é, “a tecnologia vai abrir possibilidades; é a atuação dos profissionais que irá definir o seu “bom” ou “mau” uso” (Veloso, 2011, p. 87).

3. TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E O SERVIÇO SOCIAL: LIMITES E POSSIBILIDADES

As TIDCs promoveram importantes impactos na dinâmica da sociedade em geral, implicando igualmente na forma como os serviços socioassistenciais e profissionais desenvolvem suas atividades, assim como, repercutem na qualidade dos serviços prestados. Nesta perspectiva, “pensar e conduzir a sua incorporação são tarefas relevantes das quais não se pode prescindir, tendo em vista seu potencial para dinamizar o exercício profissional e contribuir para ampliar as possibilidades de trabalho” (Idem, p. 533). Deste modo:

A apropriação da TI pelo Serviço Social pode ser considerada estratégica porque possibilita uma potencialização do trabalho em suas diversas dimensões, não só na dimensão referente ao atendimento propriamente dito, mas em relação ao exercício profissional de forma mais abrangente.

Assim, faz-se relevante destacar que a TDIC se constitui como recurso capaz de potencializar o exercício profissional em suas diferentes dimensões, e não apenas no âmbito da intervenção direta, aquela por meio da qual a profissão se faz socialmente reconhecida. Propor, planejar, elaborar, avaliar e conduzir ações e serviços de programas e políticas sociais são dimensões de trabalho que podem, também, ser potencializadas pelo uso da TI (Veloso, 2011).

Pensar a incorporação da TDIC ao trabalho do (a) Assistente Social supõe pensar a possibilidade de mudanças qualitativas geradas pela redução da demanda por trabalho manual e mecânico, assim como, pela ampliação de suas capacidades intelectivas, viabilizando meios ao profissional “para apoderar-se das possibilidades de ação útil” contidas no uso da tecnologia (Vieira Pinto 2005, p. 81 Apud Veloso, 2011, p. 131).

Tanto quanto outros instrumentos que ao longo do tempo foram incorporados ao trabalho profissional, tais como o telefone, os computadores, entre outros, as TIDCs passam a figurar como meios indispensáveis ao trabalho de assistentes sociais. Isto porque elas favorecem técnicas de coleta, armazenamento e catalogação de dados, quer seja de usuários (as), das demandas apresentadas nos atendimentos ou mesmo dos encaminhamentos realizados. Não se trata, portanto, de pensar se há uma relação entre Serviço Social e Tecnologia, uma vez que ela se manifesta após algum tempo, mas de acolhê-la como dado da realidade de modo a

regulamentá-la e legitimá-la institucionalmente. Como nos lembra Vieira Pinto, a tecnologia expande-se socialmente nos diversos momentos históricos, tendo, a cada tempo, suas próprias inovações. Isso nos permite, como sugere o autor, criticar a noção de “[...] civilização tecnológica [...]”, “[...] como se qualquer outra época também não o fosse” (Veloso, 2021, p. 356 Apud Pinto, 2005, p. 107).

A pandemia por Covid-19 potencializou o processo, já em curso, de utilização dos TIDCs no contexto da ação profissional dos assistentes sociais em diferentes espaços de trabalho profissionais, conduzindo os profissionais a ressignificarem sua relação com as TIDCs, revisitando pressupostos e preconceitos, de modo a se capacitarem e incorporarem esta ferramenta de forma a viabilizar suas atividades profissionais, num contexto em que o contato direto (face a face) era inviável.

Nessa perspectiva, várias organizações e/ou Instituições se viram compelidas a empregar sistemas eletrônicos, prontuários eletrônicos, atendimento por e-mail, aplicativos de mensagens, transmissões de vídeo síncronas, e TIDC., a fim de garantir que as atividades institucionais fossem realizadas.

A vista disso, Veloso (2021, p. 356 Apud Veloso, 2011, p. 80) ressalta que:

é razoável afirmar que o Serviço Social já vinha promovendo uma articulação com as TIC, sendo possível apresentar alguns dos principais traços desta articulação. O uso das TIC pelo Serviço Social vinha se dando, basicamente, por meio de três formas principais: tratamento de dados, agilização do trabalho e uso de redes e da Internet.

Igualmente, o cenário de isolamento e distanciamento social resultou em um aumento perceptível do uso de redes, plataformas e ferramentas digitais, especialmente nas tecnologias de streaming. Isso se reflete em nosso cotidiano por meio de lives, videoconferências, webinários, chamadas de vídeo e outros recursos que nos vimos, muitas vezes, forçados a utilizar, sem termos tido a oportunidade prévia de aprender, refletir e nos familiarizar com essas ferramentas (Veloso, 2023).

A incorporação das TIDCs no exercício profissional dos assistentes sociais, além de atuar como mecanismo para o desenvolvimento da atuação profissional, também se apresenta como desafio para os profissionais e, manifestando-se de forma ambivalente no contexto do trabalho profissional. Valentim e Paz (2021, p. 118), destaca que:

A utilização de novas tecnologias no trabalho profissional se dá de forma heterogênea e desigual nas diversas políticas e espaços sócio-ocupacionais nos quais estão inseridos os assistentes sociais, sendo necessário atentar, ainda, para as particularidades regionais”. E

que, “é necessário atentar para a diversidade de realidades sócio ocupacionais nas quais estão inseridos os assistentes sociais – desde serviços com estruturas totalmente precárias, que não dispõem de telefone fixo, celular institucional, acesso a computadores e internet, nos quais os profissionais, muitas vezes, utilizam recursos próprios como forma de viabilizar o atendimento dos usuários; assim como espaços nos quais os assistentes sociais manuseiam sistemas eletrônicos sofisticados e que agora estão sendo redimensionados em decorrência do atual contexto.

Veloso (2021, p. 358) aponta que, “o acesso às tecnologias passou a ter centralidade, evidenciando as contradições do modo de produção capitalista, dentre as quais podemos destacar a chamada “exclusão digital”. Por seu turno, Silveira (2008, p. 54), indica que o “[...] bloqueio do direito à comunicação em rede”, em que as redes informacionais são impactadas por “um mecanismo econômico que impede o acesso da maioria dos cidadãos”. Isto é, tanto quanto avançam as tecnologias, é impedido o acesso da população a estes meios de comunicação e informação. A exclusão digital³ revela que as condições de acesso às inovações tecnológicas, está marcado por diversos aspectos que caracterizam o processo social capitalista, expressando-se, desta forma, como uma das expressões da questão social (Veloso, 2010).

Contudo, ainda em contexto de intensa “exclusão digital”, percebe-se que o uso das TIDCs aumentou exponencialmente, uma vez que se tornou uma das principais alternativas ao enfrentamento do isolamento social que esteve presente naquele momento, contexto este que potencializou sua utilização de forma cada vez intensa.

Neste contexto, inúmeras atividades migraram para as plataformas digitais, gerando o crescimento do trabalho remoto e a apropriação dos mecanismos disponibilizados das novas tecnologias digitais. Em vista disso, as atividades como atendimentos, aulas, reuniões, dentre tantas outras, sofreram fortes impactos em sua realização.

Tendo por objetivo acompanhar/assegurar e oferecer subsídios necessários para que os (as) assistentes sociais pudessem lidar com as demandas/consequências apresentadas pela pandemia do Covid-19, o conjunto CFESS/CRESS produziu e divulgou um documento que trata alguns dos impactos da popularização das TIDCs, tendo em vista a necessidade do teletrabalho/trabalho remoto e a tele perícia (CFESS, 2020).

³ Se por um lado a “exclusão digital” tem se tornado cada vez mais evidente, por outro o investimento público no seu enfrentamento não tem sido muito animador. Apesar da existência de recursos, estes não são adequadamente aplicados. Um bom exemplo é o caso do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicação (FUST), em que se verifica um evidente descompasso entre o volume de recursos arrecadados e a sua aplicação. Entre 2001 e 2015, por exemplo, foram arrecadados R\$ 16,05 bilhões, mas apenas 1,2% foi utilizado na universalização dos serviços de telecomunicações, objeto do Fundo. O montante de 69% da arrecadação foi empregado “em outros fins”, como remuneração de instituições financeiras e auxílios para servidores do Ministério das Comunicações. Nos últimos 20 anos, o FUST contou com aportes da ordem de R\$ 22 bilhões, mas os saques para outras finalidades reduziram o superávit financeiro do fundo a R\$ 5,6 bilhões em 2019. Dos R\$ 9,1 bilhões autorizados entre janeiro de 2015 e julho de 2020, só foram efetivamente pagos R\$ 573,2 mil, o que corresponde a apenas 0,006% dos recursos. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2020/08/17/apos-20-anos-e-r-22-6-biarrecadados-fust-falha-em-ampliar-acesso-a-interne> t. Acesso em: 09 jun. 2024.

O trabalho remoto ou teletrabalho, nesse período particular, apresentou-se como alternativa em algumas áreas sócio-ocupacionais, para proteção da população atendida e das/os trabalhadoras/es que prestam atendimentos. Tal modalidade de trabalho se refere àquele realizado, tendo como instrumentais as tecnologias de informação e comunicação (TICs) fora do ambiente da instituição empregadora (CFESS, 2020, p. 4).

O conjunto CFESS/CRESS destaca que:

O uso dessas ferramentas pode ser utilizado nesse momento, inclusive, por serviços que estão desenvolvendo atendimento presencial, no sentido de diminuir a necessidade ou o tempo de exposição de trabalhadores/as e usuários/as em uma sala de atendimento. No entanto, seja em um contexto de teletrabalho, seja de trabalho presencial, 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, e que (...) ao diferenciar trabalho remoto (teletrabalho) e instrumentos remotos, podemos compreender que já utilizávamos equipamentos remotos antes, porém o problema é estarmos limitadas/os somente a eles. Posto que o trabalho remoto (teletrabalho) apresenta uma série de repercussões e limitações ao trabalho profissional, podendo inclusive tornar algumas atividades inviáveis. (CFESS, 2020, p. 7)

Devido à complexidade do trabalho profissional, que envolve um conjunto de procedimentos técnicos a serem executados pelos assistentes sociais para a emissão de opinião técnica, o CFESS avaliou que a perícia social por meio eletrônico não era um meio alternativo naquele momento, uma vez que não se admite que o estudo social, seja realizado por meio tecnológico/eletrônico, haja vista as limitações existentes na utilização desta estratégia profissional para prestação de serviço profissional com qualidade ética e técnica. O dever ético do (a) assistente social, de zelar pelo sigilo profissional, foge inclusive, do seu controle na modalidade eletrônica, sendo, portanto, fator intimidatório para o aprofundamento da análise e avaliação circunstancial de dada realidade socioeconômica, o que, conseqüentemente, impactará na qualidade da análise e opinião técnico-profissional e no serviço prestado à população.

Tendo por base estes fundamentos, associado aos intensos desafios desencadeados pela “robotização da proteção social” (CARNELOSSI, 2022) o CFESS posicionou-se contrário à realização de perícias sociais por meio eletrônico por qualquer assistente social, tanto na condição de perito judicial, quanto na condição de assistente técnico, defendendo àquele momento, que fosse realizada a antecipação da concessão dos benefícios previdenciários e assistenciais como medida emergencial (CFESS, 2020).

4. TRABALHO PROFISSIONAL E SEGURANÇA DE DADOS NO CONTEXTO DA TRANSIÇÃO DIGITAL

Considerando que as TIDCs emanaram de modo a permanecer e sofisticar-se ao longo do tempo, parece-nos evidente que os espaços sócios ocupacionais onde estão inseridos os/as assistentes sociais também buscaram implementar tal mecanismo, na medida em que pudesse atender/alcançar todo o seu público-alvo.

De tal maneira, a emergência de um novo paradigma tecnológico organizado em torno de novas tecnologias da informação, mais flexíveis e poderosas, possibilita que a própria informação se torne o produto do processo produtivo, vindo o corpo social que compõe o ciberespaço, haja vista que, o ciberespaço pode ser considerado um movimento social, global e descentralizado, porém, convergente a um fim, pois, a rede nasceu da cooperação e, por conseguinte, a rede depende da cooperação dos agentes para se manter operante (Souza; Terzidis; Waldman 2021, p. 46 Apud. Castells 2016, p. 135).

Sendo assim, o potencial das TIDCs para o trabalho profissional pode ser incorporado pela profissão na medida em que disponha de alguns requisitos, dentre os quais se destaca, além da manifestação da vontade e da iniciativa do (a) próprio (a) profissional, as condições de trabalho adequadas, e um processo de formação profissional que trate do tema em suas diversas dimensões, viabilizando que o profissional se utilize destas ferramentas de forma competente. Desta forma, avaliamos que o profissional se destacará conforme sua expertise e habilidade no espaço em que se insere, “dando sustentação à sua criatividade pessoal e à de grupos profissionais, em função dos rearranjos nas produções científicas, técnicas e culturais” (Gatti, 2008, p. 58).

Apesar de muito desafiador, o pós-pandemia potencializou o avanço das novas tecnologias e os diversos espaços de trabalho reconheceram que o novo processo de trabalho resultou em uma aceleração significativa da transição digital, haja vista que, as empresas, organizações e os demais serviços precisariam se adequar/adaptar aos novos modelos de colaboração e prestação de serviços, conectando-se à realidade contemporânea do mundo globalizado e interconectado.

À medida que a tecnologia avança, consolida-se a “era da cultura de dados”, com o objetivo de melhorar a experiência no mundo digital. Esse avanço traz consigo importantes aspectos sobre a “cibersegurança⁴”, no que designou também a urgência da implementação da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

⁴ A cibersegurança representa um conjunto de procedimentos e ações que defendem os dispositivos tecnológicos dos ataques realizados por meio de softwares maliciosos, também conhecidos como vírus digitais, que são capazes de roubar dados, informações e registros pessoais e organizacionais, além de infligir danos aos equipamentos.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, foi criada com o objetivo de resguardar os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e a livre formação da personalidade de cada pessoa. A legislação aborda o tratamento de dados pessoais, tanto em formato físico quanto digital, realizado por indivíduos ou entidades, sejam elas públicas ou privadas. Essa lei abrange um amplo espectro de operações que podem ser executadas de forma manual ou digital.

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. (BRASIL, 2018)

Assim sendo, preocupar-se em promover, assegurar e garantir a segurança desse ambiente, passa também a figurar como uma dimensão do trabalho realizado pelos assistentes sociais, o que significa fazer a gestão e verificação dos riscos, prevendo possíveis incertezas quanto à segurança das informações fornecidas nos sistemas e/ou plataformas em parceria com seus empregadores, já que:

A adequação à LGPD é obrigação das organizações, empresas, entidades e órgãos públicos, que devem proteger os dados pessoais a que tem acesso e também orientar trabalhadores e trabalhadoras desses espaços, bem como quem presta serviços, sobre as medidas e procedimentos adotados em cada local (CFESS, 2022).

Assim, faz-se fundamental que as empresas, organizações e demais órgãos tenham tecnologias confiáveis para o armazenamento dos dados, prevenindo possíveis eventos que comprometam a segurança dos dados manipulados no contexto do trabalho profissional exercido pelos assistentes sociais. Igualmente, aos assistentes sociais que atuam de forma autônoma (já que este direito lhe é garantido legalmente), faz-se importante refletir e articular estratégias que afiancem o direito de seus usuários à segurança dos dados, tanto quanto, a segurança jurídica necessária ao profissional para o exercício de suas atividades profissionais, sem vulnerabilidades jurídicas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos desafios enfrentados pelos assistentes sociais no contexto tecnológico atual, fica evidente a necessidade de uma contínua atualização e capacitação no uso das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDICs). O acesso à informação e à comunicação digital tornou-se uma ferramenta indispensável para a prática profissional, permitindo uma ampliação significativa no alcance e na eficácia das intervenções sociais. As TDICs não só oferecem oportunidades para o desenvolvimento de práticas mais ágeis e eficientes, como também facilitam o acompanhamento e a avaliação dos processos de trabalho.

No entanto, é crucial que os assistentes sociais estejam atentos às desigualdades no acesso às tecnologias e desenvolvam estratégias para incluir aqueles que se encontram à margem deste processo. A ética profissional deve orientar o uso das TDICs, assegurando que os princípios de privacidade e confidencialidade sejam rigorosamente respeitados.

Em conclusão, as Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação constituem um aliado valioso no trabalho dos assistentes sociais, desde que sejam utilizadas de maneira consciente e responsável. O comprometimento com a inclusão digital e a adesão aos princípios éticos são fundamentais para que as TDICs possam, de fato, contribuir para uma prática profissional mais eficaz e justa.

REFERÊNCIAS

AMORIM SOUZA, Devanildo; TERZIDIS, Cristina Anita Schumann Lereno; WALDMAN, Ricardo Libel. **O aprimoramento da tecnologia e seu potencial de fomentar avanços e retrocessos sociais na sociedade da informação**. Revista de Direito, Governança e Novas Tecnologias, v. 7, n. 1, p. 40-56, 2021.

ATANAZIO, Cristina Alves. **A apropriação da tecnologia da informação no exercício profissional do Assistente Social**. Orientador: Hélder Boska de Moraes Sarmento, 2019. TCC (Graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina. Centro Socioeconômico. Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2019.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**. Brasília, DF: Presidência da República, 2020.

CARNELOSSI, Bruna. **Robotização da proteção social: impactos e desafios à atuação profissional do assistente social**. Serviço Social & Sociedade, n. 144, p. 129-152, 2022.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede. A era da informação:** Economia, sociedade e cultura. São Paulo, Paz e Terra. 2002.

CAVALCANTE, Rita; PRÉDES, Rosa. **Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais.** Serviço Social & Sociedade, p. 110-128, 2022.

CFESS. **divulga nota sobre o exercício profissional diante da pandemia do Coronavírus.** Brasília: CFESS, 2020a. Notícias. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1679>. Acesso em 10 de junho de 2024.

_____. **LGPD no Conjunto CFESS-CRESS mais Segurança sobre seus Dados!.** Brasília: CFESS, 2024. Notícias. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1875> . Acesso em 10 de junho de 2024.

_____. **Subsídios para a atuação de assistentes sociais na política de educação.** Brasília: CFESS, 2013. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/BROCHURACFESS_SUBSIDIOS-AS-EDUCACAO.pdf. Acesso em 10 de junho de 2024.

_____. **Teletrabalho e teleperícia:** orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. CADERNO, p. 81, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>. Acesso em 10 de junho de 2024.

GATTI, Bernardete A. **Análise das políticas públicas para formação continuada no Brasil, na última década.** Revista Brasileira de educação, v. 13, p. 57-70, 2008.

MADUREIRA, João Cláudio. **A Ciência e a Tecnologia nos Institutos Federais e seu Potencial Transformador:** Um Breve Diálogo com Álvaro Vieira Pinto (e o Materialismo Histórico-Dialético). Desenvolvimento e Educação: Volume I, 2021.

REZENDE, Denis Alcides. **Evolução da tecnologia da informação nos últimos 45 anos.** Revista FAE Business, v. 4, p. 42-46, 2002.

VALENTIM, Erika Cordeiro do Rêgo Barros; PAZ, Fernanda Alves Ribeiro. **Serviço Social e TICs:** a prática profissional no contexto da Covid-19. Revista Katálisis, v. 25, p. 114-124, 2022.

VASCONCELOS, Ana Maria de; ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de; VELOSO, Renato (Orgs.).
Serviço Social em tempos ultraneoliberais. Uberlândia: Navegando Publicações, 2021.

VELOSO, Renato. O Uso das Novas Tecnologias e o Trabalho da/o Assistente Social. 2023.
Disponível em:
<https://www.uece.br/eduece/wp-content/uploads/sites/88/2023/09/Servi%C3%A7o-Social-instrumentalidade-e-movimentos-sociais.pdf>. Acesso em: 12 de julho de 2024.

_____. **Serviço Social, tecnologia da informação e trabalho**. Cortez Editora, 2014.

_____. **Tecnologias da Informação e da Comunicação**. Saraiva Educação SA, 2017.

_____. **Tecnologias da Informação e Serviço Social**: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. *Emancipação*, v. 10, n. 2, 2010.