

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

Sub-eixo: Trabalho profissional

TECNOLOGIAS CONTEMPORÂNEAS E REPERCUSSÕES NO SERVIÇO SOCIAL: DESAFIOS À FORMAÇÃO CRÍTICA E AO TRABALHO PROFISSIONAL

IRENE ANTONIA PINHEIRO DE FRANCISCO¹

ANA MARIA VIEIRA DE ARAUJO²

HIGOR LUIZ FERREIRA³

RESUMO:

O presente artigo realiza revisão de literatura acerca das Tecnologias de Informação e Comunicação e suas relações com a realidade atual do Serviço Social. Objetiva analisar de que forma o uso de tais tecnologias impactam o trabalho profissional em Serviço Social e quais os desafios que se impõem para a formação acadêmica, dentro de uma perspectiva crítica, a partir destas novas conjunturas.

PALAVRAS-CHAVE: Tecnologias; Serviço Social; Formação Crítica.

RESUMEN:

Este artículo realiza una revisión bibliográfica sobre las Tecnologías de la Información y las Comunicacionales y sus relaciones con la realidad actual del Trabajo Social. Se pretende analizar cómo el uso de dichas tecnologías impacta el trabajo profesional en Trabajo Social y qué desafíos se imponen a la formación académica, dentro de una perspectiva crítica, a partir de estas nuevas circunstancias.

PALABRAS CLAVE: Tecnologías; Trabajo Social; Formación crítica.

¹ Universidade Estadual Paulista

² Universidade Estadual Paulista

³ Universidade Estadual Paulista

INTRODUÇÃO

O presente estudo emerge a partir de debates e inquietações de estudantes em Serviço Social sobre o uso das Tecnologias da Comunicação e da Informação (TICs) na atuação profissional em diversos espaços sócio-ocupacionais, especialmente no que diz respeito ao não acesso dessas ferramentas durante a formação profissional.

O presente tema levanta questionamentos em relação à formação profissional de assistentes sociais que, durante a graduação, não se aproximam das plataformas utilizadas no cotidiano em campo profissional. Este é um debate que atravessa outras realidades e desafios próprios do processo de precarização do trabalho, da intermitência do trabalho e da formação do trabalho profissional. Percebe-se que o uso das Tecnologias da Comunicação e da Informação (TICs) estimulam essa realidade.

A pesquisa tem caráter bibliográfico e, através do materialismo histórico-dialético, procura entender o processo histórico que envolve as transformações do mundo do trabalho do/da assistente social sob o uso das TICs. O estudo buscou referência em pesquisas de características contemporâneas reconhecidas cientificamente no bojo do Serviço Social brasileiro.

O tema do uso das tecnologias contemporâneas tem grande relevância para os/as trabalhadores/as assistentes sociais, sobretudo em virtude da necessidade de análise e compreensão dos reais impactos da reestruturação produtiva no trabalho profissional, o que reforça a sua relação ou mesmo a fusão do *modus operandi*⁴ com as TICs e suas extensões.

A amplitude do campo profissional dos/das assistentes sociais demandam a necessidade de reflexões que abarquem o ataque vivenciado pela classe trabalhadora, bem como as mudanças e as transformações no mundo do trabalho, que deliberam alteração nas relações de produção e geram crise de empregabilidade.

Dessa forma, considera-se pertinente compreender os impactos oriundos da crise vivenciada na década de 1970, quando surgiu o padrão Toyotista, caracterizado como uma nova fase do modo de produção, migrando para uma reestruturação produtiva em nível mundial.

⁴ A expressão Modus Operandi, explica o modo de operação, a maneira de trabalhar, de agir, das rotinas e processos de produção, em relação ao uso das novas tecnologias no trabalho, se diz: nova morfologia do trabalho (ANTUNES, 2020).

Dessa forma, a indústria abre espaço para uma nova configuração do modo de produção, com uma perspectiva de aumento de lucro e de produtividade crescente com a inserção da robótica ao invés da mão de obra humana. Por sua vez, o toyotismo brilha sob a ótica da flexibilidade, da polivalência dos seus trabalhadores, abrindo campo para as novas tecnologias. O famoso termo *"just in time"*⁵ traz essa ideia de poderio tecnológico com intensificação do controle e da qualidade da produção (Alves, 2004). Esse processo viabiliza a desconcentração industrial e o desemprego advindo da flexibilização das relações de trabalho, de forma que estes fatores estão incorporados ao uso das TICs (Rodrigues; Melatti; Mello, 2022).

TICS E TRABALHO PROFISSIONAL: CONJUNTURAS E CONSEQUÊNCIAS

A crise econômica impacta profundamente o mundo sociopolítico do trabalho, com fatores que encontram-se ligados ao mercado financeiro do capital, o que afeta a crise industrial, o que reflete direta e indiretamente na ação de controle do Estado na esfera das políticas públicas e sociais. Behring e Boschetti (2009) apontam para a contraposição da abrangência das ações do Estado em favor das políticas sociais, posto isto, os impactos de precariedade nas relações e no mercado de trabalho são vivenciados pela classe trabalhadora.

Antunes (2020) cita o pensamento de Marx ao analisar o crescimento do "trabalho morto"⁶, visto que a potencialidade do trabalho vivo é substancialmente trocada pelo trabalho morto. Sobre isso, acrescenta-se a função do modo de produção da Indústria 4.0 que, com o uso das TICs e da robotização, favorece o capitalismo através do impulso do aproveitamento abusivo da força de trabalho humana.

"Tal cenário crítico se acentua com a expansão da chamada indústria 4.0. Essa proposta nasceu na Alemanha, em 2011, concebida para gerar um novo e profundo salto tecnológico no mundo produtivo" (Antunes, 2020).

Com a manifestação da Revolução Digital, é notável o "uso das plataformas tecnológicas e dos aplicativos móveis, com crescimento desenfreado, causando impactos na sociabilidade

⁵ "[...] o Just in time, o melhor tempo possível do tempo de produção" (ANTUNES, 2002).

⁶ O conceito de "trabalho morto" foi desenvolvido por Marx para descrever o trabalho já realizado e incorporado em mercadorias e meios de produção. Esse trabalho se refere ao trabalho já cristalizado em aparatos e maquinários que são utilizados na produção de novas mercadorias e na acumulação de mais capital. O "trabalho morto" é a riqueza acumulada que os trabalhadores já geraram com a mais-valia, que foi apropriada pelo capital e agora é utilizada para explorar mais trabalho vivo. "O capital é trabalho morto, que, como um vampiro, vive apenas da sucção de trabalho vivo, e vive tanto mais quanto mais trabalho vivo suga" (Marx, 2013, p. 307).

humana, empresarial, política e econômica, assim, a “*uberização*”⁷ acelera a flexibilização no mundo do trabalho sob o prisma da produtividade, empreendedorismo e riqueza social, com isso diminui a procura pela força de trabalho humano” (Veloso, 2010, p. 751), essa relação causa incertezas no mercado de trabalho afetando diretamente no aumentos dos abusos da mão de obra, nos baixos salários, no não acesso aos direitos trabalhistas e no controle do tempo e produtividade da classe trabalhadora.

De acordo com Castells (2000), o que referencia-se como tecnologias de informação é um conjunto que une diversas tecnologias como a microeletrônica, a computação, a telecomunicação, a radiodifusão e a optoeletrônica. Segundo ele, basicamente, o aparato tecnológico está vinculado aos processos sociais, econômicos e culturais da nova sociedade em rede. Conclui que o entendimento de que os processos simbólicos são formadores do homem, bem como de suas ações e com isso a sua cultura. Dessa forma, as TICs possibilitam a difusão e a transformação dos processos através da interação humana e passa a ser fonte de riqueza e poder na sociedade.

No Serviço Social, percebe-se um processo de contraposição, pois por um lado, as TICs são vistas como ferramentas facilitadoras no alcance das informações no processo do trabalho profissional, e por outro, a sua inserção como novos instrumentos de trabalho acrescentam incansáveis horas de alerta, ainda que estejam fora das horas de trabalho.

Em resumo, esse novo modo de trabalho abre precedentes para o enxugamento dos direitos trabalhistas com a possibilidade do aumento de vínculos no mercado de trabalho. (Antunes, 2018, p. 42), o que insere a classe trabalhadora neste contexto de exponenciar a jornada de trabalho, resultando em cansaço físico e mental e, em especial, para as mulheres trabalhadoras, o processo é ainda mais penoso, uma vez que tendem a acumular atividades profissionais, afazeres domésticos e o cuidado com a família.

O cuidado de um familiar dependente, em ambiente doméstico, é exercido em maioria por mulheres, que são as cuidadoras familiares. Caracteriza-se o cuidador familiar como uma pessoa das relações familiares, que executa em ambiente doméstico o cuidado com a saúde e o bem-estar de um membro da família em tempo demasiado ou longas jornadas, sem receber remuneração ou benefício social do Estado (Bordini, Buziquia e Renk, 2022, p. 417).

⁷ O termo “uberização”, deriva do nome da plataforma de transportes Uber, denota a camuflagem da exploração da força de trabalho, tornando as relações de trabalho mais individualizadas e invisibilizadas (Antunes, 2020).

O trabalho remoto, com o qual boa parte da população passou a conviver no período da recente crise sanitária, trouxe a necessidade do uso das TICs, aumentando exponencialmente as exigências e as demandas do cotidiano de assistentes sociais. Com isso, surgiram preocupações na forma do fazer profissional enquanto trabalho técnico e ético, o que rebate diretamente na condução de qualidade dos serviços prestados na defesa e na garantia dos direitos da população atendida, especialmente para que não reincidam metodologias indevidas e tecnicistas. Em suma, o serviço prestado à população não deve ser comprometido, e nem ser absorvido por desvios técnicos e éticos, levando a submissão do/a assistente social a relações de trabalho mais precarizadas no cenário pós-pandêmico.

[...] esse deve ser adotado em caráter excepcional e em articulação com o trabalho presencial garantido nos serviços, levando em consideração o remanejamento e planejamento das equipes de gestão na condução e juntamente com as equipes dos serviços, tendo em vista que muitas/os cidadãs/ãos usuária/os irão necessitar de atendimento e atenção in loco, considerando ainda que muitos não possuem acesso ou facilidade de manejo aos recursos tecnológicos e/ou acesso à internet ou linha telefônica (Sposati, 2020, p. 94).

Portanto, a compreensão do cotidiano da classe trabalhadora sugere dos/as assistentes sociais uma intervenção dirigida pelo compromisso com o projeto ético-político na busca das condições objetivas para a emancipação dos sujeitos, considerando a precariedade social e econômica no qual se insere.

ADVENTO E USO DAS TECNOLOGIAS NO SERVIÇO SOCIAL: O DEBATE CONTEMPORÂNEO NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Para esta reflexão, não cabe julgamento de valor sobre a incorporação das tecnologias de acesso remoto para o exercício do trabalho profissional durante o período pandêmico, uma vez que é sabido que a adoção de tais tecnologias, neste recorte histórico, foi a única possibilidade de trabalho para muitos profissionais assistentes sociais, consideradas as necessárias medidas de isolamento que eram, até então, a única forma conhecida para preservar a vida humana. O Serviço Social não poderia interromper as suas atividades, e a forma segura para o exercício profissional passou pelas ferramentas remotas. Apesar disso, cabe o destaque que nem todos os campos de trabalho do Serviço Social contaram com a possibilidade do trabalho remoto. Foi este o caso de assistentes sociais que atuam no SUS, por exemplo (Almeida; Carmo, 2022).

Compreendendo que o/a assistente social é um profissional requisitado para trabalhar frente às demandas oriundas do capital com atuação pontual, abrangente e extremamente necessária, que atua em diferentes áreas das expressões da questão social, na busca da defesa e garantia de direitos dos indivíduos e na valorização da emancipação humana. A profissão é regulamentada e objetivada em suas atribuições e competências, guiada pelo projeto ético-político da profissão, que norteia a atuação profissional e oferece condições de propor formas de intervenções a partir de uma leitura crítica da realidade.

Com isso, durante o período da crise sanitária da Covid-19, a junção entre CFESS/CRESS intensificou formas de que os instrumentos do trabalho profissionais fossem atualizados para o contexto pandêmico. Os espaços abertos para trocas, discussões e reflexões críticas, sobre o momento, foram favorecidos através do trabalho remoto e em debates on-line proporcionando, análise e reflexão crítica diante dos desafios enfrentados no cotidiano. No período citado, o CFESS/CRESS notificou a classe profissional sobre as práticas do Teletrabalho e Teleperícia e orienta quanto a posição da categoria profissional diante de tais práticas, coloca que essa nova forma do fazer profissional não pode substituir o trabalho circunscrito no projeto ético político da profissão e nem se afastar da análise crítica de conjuntura em face do capitalismo. Porém, pontua que essas ferramentas foram importantes para a continuidade dos serviços em meio ao distanciamento social.

Ao mesmo tempo, cabe reflexão sobre o modo pelo qual estas tecnologias foram inseridas no ambiente de trabalho de profissionais assistentes sociais. A hipótese mais evidente é de que a chegada de tais tecnologias acabou por acelerar processos que já se encontravam em curso no trabalho profissional do Serviço Social (Almeida; Carmo, 2022). De acordo com Silva (2013), o debate contemporâneo sobre as tecnologias da informação não pode ser apartado de suas condições históricas e sociais, uma vez que se torna imperativo compreender que estas tecnologias são parte da força produtiva que desenvolve e dinamiza os modos de produção e reprodução do capital. Em resumo, as TICs, que conjugam informática e telemática, não só produzem como impulsionam o modo de produção capitalista, e a disseminação destas ferramentas também atende às necessidades e às funções deste sistema.

Essa é uma discussão que ainda se fazia incipiente em meados da década de 1990, período em que a ABEPSS direcionou-se para a formação das diretrizes curriculares para os

cursos de Serviço Social. No documento de 1996, a referência às tecnologias diz mais respeito à promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Lei nº 9.394, de 1996) do que à construção do documento norteador em si.

Em 20 de dezembro de 1996, foi promulgada a LDB (Lei 9.394), tornando oportuno o processo de normatização e definição das Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social no espírito da nova Lei. Diretrizes estas que estabeleçam um patamar comum, assegurando, ao mesmo tempo, a flexibilidade, descentralização e pluralidade no ensino em Serviço Social, de modo a acompanhar as profundas transformações da ciência e da tecnologia na contemporaneidade (ABEPSS, 1996, p. 4).

O autor referenciado no documento das diretrizes curriculares de 1996, que aborda sobre o tema da tecnologia, é Celso João Ferretti, pedagogo de formação e doutor na área da Educação, por meio de seu trabalho intitulado “Novas tecnologias, trabalho e educação: um debate multidisciplinar”, publicado pela Editora Vozes, em 1994.

O processo de introdução de novas tecnologias e a adoção de novas formas de gestão da produção no ambiente produtivo configuram uma tendência mundial e irreversível. No Brasil, também verifica-se a ocorrência desse processo de modernização produtiva, com todos os seus desdobramentos (Ferretti, 1994. p. 185).

Ainda em seu trabalho, Ferretti (1994) faz referência à uma tese de Maria Paula Leite, ao dizer que as modernas formas de produção que baseiam-se em novas tecnologias possuem o objetivo principal de ampliar a qualidade e a rapidez do processo produtivo, o que vem a demandar formas de organização do trabalho que sejam mais ágeis e menos rígidas, o que nos leva ao conceito evidenciado na introdução deste estudo, o toyotismo.

(...) gerências têm investido radicalmente na introdução dos sistemas de gestão flexível da força de trabalho, como o toyotista - exemplo contemporâneo de gestão capitalista mediante o qual se avança na “superexploração” do trabalho, desde as economias centrais até as periféricas (Pinto, 2012, p. 536).

Ainda em seu trabalho, Ferretti aponta que há uma segunda questão, que possui caráter mais filosófico, mas não menos relevante, e que diz respeito ao currículo de uma escola que se propõe a formar um indivíduo para novas competências, sendo este portanto, melhor adaptado à economia e às novas tecnologias (Ferretti, 1994).

Tomando o pensamento de Ferretti para a realidade do trabalho profissional em Serviço Social, temos que o ensino em Serviço Social deve contar com currículos que preparem profissionais assistentes sociais para o exercício profissional sob as novas tecnologias que se fazem presentes no atual cotidiano de trabalho. Em caso contrário, há de se reconhecer esta lacuna na formação profissional em Serviço Social.

Sobre isso, Veloso (2010) versa que é preciso contar com subsídios para o debate acerca do potencial que as tecnologias da informação oferecerem para os processos de trabalho nos quais se inserem assistentes sociais, a partir da hipótese de que este é um recurso que pode promover mudanças qualitativas para o trabalho profissional. O autor indica a compreensão de que a tecnologia é um produto do trabalho social e que, portanto, é preciso tecer crítica a respeito de sua utilização hegemônica no sistema capitalista, bem como sobre a sua relação com a racionalidade instrumental e do seu potencial para o aprofundamento do projeto ético-político da profissão, destacando-se que uma adequada apropriação de tais tecnologias demanda a garantia de algumas condições básicas, dentre as quais se encontra uma formação acadêmica e profissional na qual este tema seja problematizado de forma consistente e crítica (Veloso, 2010).

Partindo das contribuições acima, temos que a simples apropriação das tecnologias contemporâneas dentro da formação e do trabalho profissional em Serviço Social não é o suficiente para fazer com que as TICs estejam bem adaptadas ao ambiente de trabalho de assistentes sociais. Nesse sentido, a adoção destas tecnologias mediante uma perspectiva histórico-crítica é fundamental para que estas ferramentas de trabalho não virem meros instrumentos de subordinação ao capital, submetendo estes profissionais à utilização apartada de uma consciência crítica.

Como forma de exemplificar a reflexão acima posta, importante considerar uma metáfora de Colmán Duarte, no trecho em que o autor diz que:

A organização dos processos de trabalho dos assistentes sociais não pode, portanto, ser considerada mera modalidade técnica. Reflete prioridades políticas e orientações de centros de poder e/ou resulta das negociações entre os atores sociais em conflito. Esta é a razão pela qual é tão importante que os assistentes sociais se apropriem das tecnologias de informação, pois é montada nestas que, muitas vezes, qual cavalos de Tróia, são orientadas as ações dos assistentes sociais no sentido de favorecer os interesses dos grupos dominantes sem a clara explicitação das finalidades (Colmán Duarte, 2004, p. 24).

Na busca de alimentar a tese de que não é possível versar sobre as tecnologias contemporâneas no Serviço Social estando fora de uma perspectiva crítica, Kern (2004) destaca que uma das atribuições do Serviço Social é o de ter uma reflexão crítica em relação ao uso das tecnologias da informação, uma vez que estas também atingem os usuários da política de assistência social. Em sua maior parte, estes usuários são excluídos das inovações tecnológicas então oferecidas à sociedade, até mesmo quando em programas de transferências de renda, de enfrentamento à pobreza e políticas sociais em geral, seja necessário que estes mesmos usuários utilizem cartões magnéticos para receber os recursos a que tem direito, tendo, portanto, que manusear caixas eletrônicos ou computadores para fazer o saque de seus benefícios sociais (Kern, 2004).

Portanto, é importante levantar a reflexão sobre as repercussões que as modificações da tecnologia provocam não apenas no repartimento aos usuários, mas também na construção concreta do trabalho dos/as assistentes sociais. Já que o Serviço Social é inserido em uma divisão técnica do trabalho que intervém e lida diretamente com pessoas, que continuam sendo pessoas, e não números. Para tanto, na execução de um trabalho capacitado, que articula as dimensões teórico-metodológicas e ético-política, é imprescindível uma mediação que seja possível acolher e reconhecer a população atendida como potencialidades para transformações profundas na estrutura da ordem social vigente.

Martinelli (2007, p. 10) ressalta que a prestação de atendimento direto ao usuário permite que o/a profissional chegue “o mais próximo possível da vida cotidiana das pessoas com as quais trabalham e é por meio dele que se revela a profissão e, ao mesmo tempo, se aproxima da realidade social das pessoas com as quais (e para as quais) trabalhamos”. Entretanto, como relata Santos e Mendes (2023) a realidade pós-pandemia provoca transformações no modo de trabalho e resulta em algumas implicações:

“A pandemia da COVID-19 amplia esse distanciamento entre a/o assistente social e os usuários de seus serviços ao demandar o uso das TICs, especialmente para o atendimento direto com a população, que passam a mediar entrevistas e visitas domiciliares por meio de ligações e/ou vídeos chamadas. Mesmo com a retomada do trabalho presencial nas instituições, entrevistas por vídeo chamadas continuam sendo demandadas” (Santos; Mendes, 2023, p. 365).

Para reforçar os fatos e as consequências do avanço das TICs no Serviço Social, os autores (2023) apontam que:

“Conclui-se que a tecnologia, enquanto uma ferramenta, apresenta uma enorme potencialidade para ampliar as possibilidades e capacidades de intervenção na sociedade, porém não se pode desconsiderar a direção hegemônica de sua utilização em nossa atual sociabilidade que, ao impor as TICs como uma forma de economizar e aumentar a produtividade, amplia o distanciamento dos profissionais de Serviço Social da população e dos territórios em que vivem, frustrando a capacidade socioeducativa da intervenção das/os assistentes sociais” (Santos; Mendes, 2023, p. 365).

Mesclar a realidade de um trabalho cada vez mais digitalizado, com os esforços de atuar na perspectiva de totalidade e com instrumentalidade, é um verdadeiro desafio, pois os atendimentos a distância afastam os profissionais das pessoas atendidas, e esse afastamento complexifica a leitura de suas realidades, bem como pode atingir a qualidade de um trabalho crítico-reflexivo, socioeducativo e emancipatório.

Lojkin (1995) nos alerta que o sistema capitalista, a todo momento, coloca novas demandas para o Serviço Social, criando soluções reducionistas para questões complexas. Nesse cenário em que a sociedade está contornada por estas tecnologias, é comum se chegar à conclusão equivocada de que estas mesmas tecnologias produzirão as soluções esperadas para as expressões da questão social. Cabe ao profissional assistente social não cair nesse engano, uma vez que a solução deve ser histórico-social e não restrita ao âmbito tecnológico (Lojkin, 1995).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inserção das Tecnologias de Informação e Comunicação no Serviço Social, como explorado ao longo deste trabalho, não pode ser vista apenas como uma mera adição de ferramentas ao exercício profissional. A análise crítica das transformações tecnológicas do trabalho deve considerar sua inserção dentro das dinâmicas de reestruturação produtiva do capitalismo, que impõe novas formas de exploração e controle sobre os/as trabalhadores/as, incluindo os/as profissionais de Serviço Social.

A formação dos/as assistentes sociais deve englobar uma compreensão ampla das Tecnologias da Informação e Comunicação, abarcando tanto seus aspectos operativos quanto suas implicações sociais, econômicas e políticas. É necessário um currículo acadêmico que vá além da preparação técnica para o uso dessas tecnologias, mas que sobretudo capacite os futuros profissionais a entender e questionar as condições sob as quais essas ferramentas são inseridas e aplicadas no cotidiano de trabalho.

O desafio para a formação crítica no Serviço Social é garantir que as TICs sejam apropriadas de maneira que sirvam aos interesses da emancipação humana e não à reprodução das relações de dominação do capital. Para isso, é imperativo que o debate sobre a utilização das TICs e do teletrabalho seja constante, alimentado por uma perspectiva histórico-crítica que permita aos profissionais questionarem e transformarem a realidade social em que atuam.

Por fim, é crucial refletir sobre as estratégias para superar os desafios impostos por essas mudanças contemporâneas, especialmente no que se refere ao distanciamento físico e à precarização das relações de trabalho, sem perder de vista o compromisso com a defesa e a garantia dos direitos da população atendida. A capacidade de adaptação dos/as assistentes sociais às novas tecnologias deve ser acompanhada de uma resistência crítica às imposições do capital, sempre em busca de uma atuação profissional que seja, de fato, emancipatória e alinhada aos princípios éticos-políticos da profissão.

REFERÊNCIAS

ABEPSS. **Diretrizes Curriculares Gerais para o Curso de Serviço Social**. Rio de Janeiro (RJ): ABEPSS, novembro de 1996.

Almeida, Fernanda Alcídia Dias; Carmo, Roberto Coelho. **Serviço Social em tempos de trabalho mediado por tecnologias digitais de comunicação e informação**. XVII Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social (ENPESS): Questão Social, Pandemia e Serviço Social: em defesa da vida e de uma educação emancipadora. Rio de Janeiro (RJ): ENPESS, 2022.

Alves, Giovanni. **Dimensões da reestruturação produtiva: ensaios de sociologia do trabalho**. 2. ed. Londrina: Praxis; Bauru: Canal 6, 2007. 288 p.

Antunes, Ricardo. **As novas formas de acumulação de capital e as formas contemporâneas do estranhamento (alienação)**. Caderno CRH, Salvador, n. 37, p. 23-45, jul./dez. 2002. Disponível em: <https://doi.org/10.9771/ccrh.v15i37.18601>. Acesso em: 15 ago.2024

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

_____, Ricardo (org.). 2020. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. ed. São Paulo: Boitempo

Behring, Elaine; Boschetti, Ivanete. **Assistência Social na pandemia da covid19: proteção para quem?**. Serviço Social & Sociedade, São Paulo, n. 140, p. 66- 83, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.238>. Acesso em: 15 ago. 24.

Bordini, Ana Silvia Juliatto; BUZQUIA, Sabrina Pontes; RENK, Valquiria Elita. **Mulheres cuidadores em ambiente familiar: a internalização da ética do cuidado.** Cadernos de Saúde Coletiva, 2022, 30 (3), p. 416 - 423, jul./set., 2022.

Castells, Manuel. **Fim de Milênio: Tempo de mudança.** São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CFESS. **Nota sobre Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia, 2020.** Disponível em:
<<http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>>. Acesso em: 15 ago.24.

Colmán Duarte E. E. **Fundamentação Teórico-metodológica. Projeto de Pesquisa sobre as Tecnologias de Informação.** Londrina (PR): Universidade Estadual de Londrina - UEL, 2004.

Ferretti, Celso João *et al.* **Novas tecnologias, trabalho e educação: um debate multidisciplinar.** Petrópolis - RJ: Editora Vozes, 1994.

Martinelli, Maria Lúcia. **Serviço Social: Identidade e alienação.** 11 ed. São Paulo: Cortez. 2007.

Marx, Karl. **O Capital – Crítica da Economia Política. Livro 1 – O processo de produção do capital.** São Paulo: Boitempo, 2013

Pinto, Geraldo Augusto. **O Toyotismo e a mercantilização do trabalho na indústria automotiva do Brasil.** Cadernos CRH, Salvador, v. 25, n. 66, p. 535 - 552, Set./Dez., 2012.

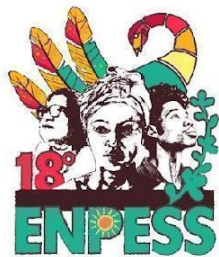
Rodrigues, Terezinha de Fátima; MELATTI, Kelly Rodrigues; MELO, Sabrina. **Trabalho profissional de assistentes sociais: a precarização do trabalho no contexto das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICS).** In: RAICHELIS, Raquel; VICENTE, Damares; VIEIRA, Nuria Pardillos (Orgs.). **Nova-velha morfologia do trabalho no Serviço Social: TICs e pandemia.** São Paulo: EDUC; CAPES, 2022. p. 105-116. Disponível em:
https://www.pucsp.br/educ/downloads/Novavelha_morfologia.pdf. Acesso em: 15 ago. 24.

Santos, Eduardo; Mendes, Raquel. **Trabalho socioeducativo em tempos de pandemia : a influência das tecnologias da informação e comunicação para os assistentes sociais.** Intervenção Social. ISSN 0874-1611. N. 61 (2023). p. 363-381. 2023.

Sposati, Aldaíza (Org.). **SUAS e proteção social na pandemia do COVID-19: nota técnica do NEPAS.** São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2020. Disponível em:
<https://cisama.sc.gov.br/assets/uploads/23b57-nota-tecnicaagosto.pdf>. Acesso em: 15 ago. 24.

Silva, Márcio Antunes. **Assistente social e tecnologias da informação.** Serviço Social em Revista, v. 6, n. 1. Londrina (PR): Universidade Estadual de Londrina - UEL, 2013.

Veloso, Renato dos Santos. **Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional.** Revista Emancipação, v. 10, n. 2, p. 517 - 534. Ponta Grossa (PR): Universidade Estadual de Ponta Grossa - UEPG, 2010.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

_____, Renato dos Santos. **Serviço social, tecnologia da informação e trabalho**. São Paulo:
Cortez, 2013.