



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

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

Sub-eixo: Trabalho profissional

WHATSAPP E SERVIÇO SOCIAL: A EXPERIÊNCIA DE USO DO APLICATIVO WHATSAPP POR ASSISTENTES SOCIAIS EM POLICLÍNICA UNIVERSITÁRIA

VANESSA ANTONIETTA DE SOUZA TRINDADE¹

RESUMO

Este trabalho trata-se do relato de experiência da implantação e reflexão do uso do aplicativo WhatsApp no trabalho profissional de assistentes sociais. Aborda-se o histórico do Serviço Social com o uso de tecnologias e destaca-se a relação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) com as exigências do mundo do Capital e os rebatimentos para a vida e trabalho de assistentes sociais.

Palavras-chave: Serviço Social, Tecnologias da Informação e Comunicação, WhatsApp

ABSTRACT

This paper is an experience report on the implementation and reflection on the use of the WhatsApp application in the professional work of social workers. It addresses the history of Social Work with the use of technologies and highlights the relationship between Information and Communication Technologies (ICTs) and the demands of the world of Capital and the repercussions for the life and work of social workers.

Keywords: Social Service, Information and Communication Technologies, WhatsApp

1- INTRODUÇÃO

Este trabalho visa apresentar a experiência profissional da utilização do WhatsApp pelas assistentes sociais que compõem o Departamento de Serviço Social (DSS) de uma Policlínica Universitária na cidade do Rio de Janeiro, local onde a autora esteve inserida como assistente social residente até março de 2024.

¹ Universidade do Estado do Rio de Janeiro

O interesse por essa temática é anterior ao processo de residência, surge na última experiência de trabalho da autora em instituição filantrópica que realizava ações assistenciais nas comunidades ao entorno da mesma, e ocorreu em contexto mais acirrado da pandemia de Covid-19² o que impediu um contato direto entre profissional e usuários, sendo necessário realizar atendimentos e acompanhamentos sociais de forma remota e esta realidade fez com que a profissional encontrasse no WhatsApp uma alternativa viável de realização do trabalho.

Todavia, embora o interesse pela temática seja algo anterior a experiência de residência, é através da inserção no cenário de prática da residência que a autora pôde aprofundar seus questionamentos ao observar que o WhatsApp também é uma ferramenta viável para o trabalho nesta instituição.

Ainda durante o período de rodízio³ das residentes nos espaços socioinstitucionais da policlínica onde há alocação de assistentes sociais, a saber: Plantão Social, Ambulatório de Cardiologia, Ambulatório de Geriatria e Ambulatório de Diabetes; que a residente autora identificou uma questão que dificultava a realização do trabalho de acompanhamento social: o não atendimento de chamadas telefônicas pelos usuários em acompanhamento social. É a partir da identificação deste problema que a residente passou a sugerir a utilização do WhatsApp de forma profissional para o contato com os usuários que não atendiam às chamadas telefônicas e o resultado foi que grande parte destes contatos tiveram sucesso.

Entendendo que algumas assistentes sociais já utilizavam o WhatsApp para outras ações profissionais⁴, que tal utilização foi uma iniciativa própria dessas assistentes sociais e que cada profissional está inserida em um espaço socioinstitucional diferente com suas particularidades de organização do trabalho, cabe refletir como a utilização do WhatsApp tem ocorrido no trabalho profissional das assistentes sociais desse Departamento de Serviço Social, salientando os limites e possibilidades dessa ferramenta no trabalho dessas profissionais.

É importante contextualizar como o uso do Whatsapp passou a ter relevância para a equipe desse Departamento de Serviço Social e quais impactos causou no processo de trabalho coletivo dos assistentes sociais.

² Covid-19 é uma infecção respiratória causada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2. A doença é altamente contagiosa, potencialmente grave descoberta em 2019 e se espalhou por todo o mundo no ano de 2020, deixando de ser uma emergência global no ano de 2022.

³ Período determinado pelo cenário de prática onde os residentes podem vivenciar as especificidades do trabalho das assistentes sociais em seus setores/ambulatórios.

⁴ Grande parte das assistentes sociais desse departamento utilizavam o Whatsapp pessoal para comunicação via conversas privadas ou em grupos com outras colegas de trabalho, com estagiárias e residentes, além da realização de contato com outros setores e serviços.

Dito isto, partimos do ano de 2022, que marca o período de retomada de grande parte das atividades presenciais pelo país após as restrições impostas pela pandemia de Covid-19. No campo da saúde, a ampliação da vacinação para a população brasileira e a queda nas taxas de internação por complicações da covid-19 proporcionaram um cenário de mais segurança, possibilitando a volta de atividades coletivas nas unidades de saúde.

Esta policlínica é uma unidade de saúde docente-assistencial que compõem um complexo de saúde universitária e além da assistência, também desempenha atividades de ensino, pesquisa e extensão. No período mais acirrado da pandemia de covid-19 essa instituição atuou como uma das unidades de saúde referência no combate ao vírus e na ampla testagem da população, cenário que impossibilitou durante os anos de 2020 e 2021 que a unidade desempenhasse suas atividades de forma plena.

Em 2022 a instituição passou a recompor suas atividades que foram suspensas, demandando dos/as profissionais a reorganização de seus serviços que em alguns casos foram paralisados parcial ou totalmente por dois anos.

No que tange ao Departamento de Serviço Social, este passa a contar com seu corpo técnico completo em serviço apenas em abril de 2022 e conforme as assistentes sociais retomavam seus processos de trabalho, buscavam reorganizar suas atividades e retomar os acompanhamentos sociais que ficaram pendentes nesse período. É no bojo dessa retomada que a dupla de residentes em Serviço Social da turma de 2022, na qual a autora faz parte, chega ao setor e passam a incorporar em suas atividades a retomada destes acompanhamentos sociais.

Cabe destacar que a residência é uma formação profissional pelo trabalho que visa formar profissionais propositivos/as nas intervenções profissionais e comprometidos/as com a defesa e ampliação do Sistema Único de Saúde (SUS). Silva e Closs (2020, p. 264 e 265) vão defender que a Residência consiste em “sintonizar trabalho e formação, bem como em situar as necessidades de saúde da população usuária como eixo norteador da qualificação de profissionais em saúde, tomando o cotidiano dos serviços do SUS como lócus de ensino e aprendizagem.”

É com base nessa direção que as assistentes sociais residentes envolvidas nas atividades de acompanhamento social perceberam que a atividade vinha sendo prejudicada e passaram a pensar estratégias de superação desta dificuldade. Grande parte dos acompanhamentos sociais que precisavam ser retomados não estavam ocorrendo, pois, a única forma de contato com os usuários acompanhados era através dos telefones informados no momento da entrevista social e

pouquíssimos usuários atendiam as chamadas telefônicas. Essa mesma dificuldade foi apresentada em todos os setores onde há trabalho do Serviço Social e esta questão passou a ser uma dificuldade que impedia o trabalho das profissionais e sobretudo, comprometia a assistência em saúde aos usuários.

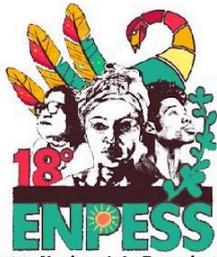
Através desta dificuldade a pesquisadora passou a sugerir para as preceptoras a estratégia de trabalho que utilizou em sua última experiência profissional, que foi utilizar o aplicativo de mensagens WhatsApp como alternativa para estabelecer contato com os usuários que não atendiam às chamadas telefônicas. O aplicativo em questão é o WhatsApp Business⁵ que funciona com linha telefônica própria, possibilitando a criação de um Whatsapp Profissional. Esta versão do aplicativo é destinada a relações comerciais e oferece recursos exclusivos que possibilitam apresentar horário de atendimento, organização de contatos por etiquetas, entre outras funcionalidades que trazem para as relações comerciais mais agilidade em seus atendimentos.

É importante esclarecer que a ferramenta WhatsApp Business não foi desenvolvida para ser utilizada nos serviços públicos e nem para o trabalho dos assistentes sociais, apresentando diversos conflitos de linguagem e recursos oferecidos, visto que se destina a relações comerciais, contudo, ao ser utilizada como estratégia de busca ativa aos usuários mostrou-se uma ferramenta aliada ao trabalho dos assistentes sociais, possibilitando contato imediato e/ou por recado que puderam ser visto e respondido posteriormente.

A estratégia de contato com os usuários via Whatsapp profissional deu certo para o trabalho do Serviço Social dessa unidade de saúde. Grande parte dos usuários que recusavam ou não podiam atender as ligações das assistentes sociais puderam se comunicar através da ferramenta, o que viabilizou a retomada dos acompanhamentos sociais e também proporcionou que o Whatsapp pudesse ser cogitado para outras intervenções profissionais com os usuários.

Dada tal consideração, pretendemos neste trabalho apresentar a experiência do Whatsapp em Departamento de Serviço Social (DSS), expondo como a discussão do uso do Whatsapp se iniciou, refletir como as assistentes sociais vêm utilizando essa ferramenta e como a gestão tem incorporado essa discussão nesse ambiente profissional.

⁵ “O WhatsApp Business é um app gratuito que foi desenvolvido para atender às necessidades das pequenas empresas e está disponível para Android e iPhone. O WhatsApp Business facilita a interação com os clientes e oferece ferramentas para automatizar, classificar e responder rapidamente a mensagens. O app também tem os mesmos recursos e o mesmo visual do WhatsApp Messenger (...).” - Informações coletadas no site WhatsApp.com disponível em: <https://faq.whatsapp.com/641572844337957/?locale=pt_BR>



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

2 – SERVIÇO SOCIAL E TICs: o “lugar” do WhatsApp

Concordando com Veloso (2021, p.64), entendemos que o Serviço Social sempre esteve alinhado com os avanços tecnológicos em toda sua história. Veloso bem destaca o protagonismo do telefone no trabalho profissional de assistentes sociais, sendo um recurso fundamental para o trabalho dos assistentes sociais desde o início da profissão até os dias atuais, contudo, outros avanços tecnológicos foram gradativamente sendo incorporados sendo indiscutivelmente importantes para o trabalho destes profissionais, tais como a máquina de escrever, o computador e impressora, e seguindo esses avanços temos a importante presença do e-mail como recurso formal de comunicação.

No momento atual, o Serviço Social vem se apropriando das expressões mais recentes do desenvolvimento tecnológico, principalmente aquelas relacionadas às tecnologias da informação e comunicação (TICs).

A amplitude e o alcance das tecnologias digitais impactam a totalidade dos processos de trabalho, não apenas a produção material do “chão da fábrica”, mas também o amplo, heterogêneo e diversificado trabalho no “setor” de serviços, incluindo os setores públicos e as instituições governamentais, portanto com rebatimentos no trabalho de assistentes sociais. (RAICHELIS, 2022, p. 6)

Renato Veloso (2011) vai dizer que as TICs têm tido um papel cada vez mais relevante na atuação profissional do assistente social, permitindo que esse profissional desenvolva suas atividades de forma mais qualitativa.

Um dos principais pontos destacados por Veloso é a necessidade de o assistente social compreender e utilizar adequadamente as TICs em seu trabalho profissional, tendo em vista que essas tecnologias são uma ferramenta importante para a realização de diversas atividades, tais como pesquisas, estudos, comunicação e elaboração de projetos. Além disso, as TICs podem ser utilizadas para ampliar o alcance e a efetividade das intervenções profissionais, permitindo que o assistente social chegue a um número maior de pessoas e atue de forma mais efetiva em diferentes contextos.

No entanto, Veloso também alerta para os desafios e limites do uso das TICs no trabalho profissional do assistente social. Ele destaca que é necessário que o assistente social esteja atento às implicações éticas e políticas do uso das tecnologias, tendo em vista que o acesso às TICs não é universal e pode ampliar as desigualdades sociais existentes. Além disso, é preciso compreender que as TICs não são uma solução para todos os limites presentes no trabalho profissional e que a intervenção profissional deve ser pensada de forma crítica e transformadora.

A apropriação das tecnologias é também uma tarefa política. Uma apropriação crítica, competente, sustentada por uma fundamentação teórica sólida da vida social e de seus processos, e também por uma postura ético-política comprometida com valores e princípios emancipatórios, não deve se limitar à dimensão tecnológica, restrita ao domínio do recurso técnico, mas entendê-lo como um dos recursos disponíveis para a promoção de mudanças na estrutura de desigualdades que marca a nossa sociedade. (VELOSO, 2021, p. 69)

Portanto, uma apropriação crítica das tecnologias potencializa a sistematização e organização do trabalho, subsidiando a elaboração de propostas de trabalho criativas, auxiliando na consolidação de um fazer profissional cada vez mais competente, crítico e qualificado (VELOSO, 2021).

Assim, podemos concluir que o uso das TICs no Serviço Social pode ser uma ferramenta importante para o desenvolvimento das atividades profissionais, desde que seja utilizado de forma crítica e transformadora, tendo em vista as implicações éticas, políticas e sociais envolvidas. O assistente social deve estar preparado para compreender e utilizar adequadamente as TICs em suas ações profissionais, buscando constantemente atuar no sentido da transformação social e do acesso aos direitos dos usuários.

Dadas tais considerações sobre as TICs e o Serviço Social, podemos refletir sobre o uso do WhatsApp enquanto uma ferramenta de trabalho para os assistentes sociais.

O WhatsApp hoje é o aplicativo de troca de mensagens mais utilizado pelos brasileiros, ou como declarou Matthew Idema⁶ quando esteve no Brasil: “WhatsApp é um estilo de vida aqui no Brasil”.

Seu uso e ampliação nacional acompanha o crescimento de aquisição de smartphones pela população brasileira, o que gradativamente foi se configurando como uma forma mais fácil, informal e rápida de comunicação. Seu alcance foi tão gradual e receptivo aos brasileiros que as empresas passaram a utilizar essa ferramenta nas suas relações com os clientes, tendo no ano de 2022 um total de 92% das empresas utilizando a ferramenta para atendimento ao cliente.⁷

O WhatsApp faz parte de um grupo de tecnologias desenvolvidas por e para a microeletrônica que compõem as chamadas Tecnologias da Informação e Comunicação – TICs. O uso de TICs tem se ampliado no Brasil na última década, acompanhando o mundo do mercado e a intensificação da exploração imposta aos trabalhadores nesse cenário de ultraneoliberalismo⁸.

⁶ vice-presidente de mensageria de negócios da empresa Meta, responsável pelos aplicativos WhatsApp.

⁷ Dados da pesquisa OTRS Spotlight: Consumer Service, feita pelo OTRS Group em colaboração com a Polfish. Reportagem realizada por Gustavo Drullis no site Mobile Time. Disponível em: <<https://www.mobiletime.com.br/noticias/22/11/2022/whatsapp-e-utilizado-por-92-das-empresas-brasileiras-para-atendimento-ao-cliente/>> acessado em: 27/03/2023.

⁸ Conceito contemporâneo que compreende o aprofundamento extremo do neoliberalismo e do conservadorismo.



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

As TICs se configuram como uma nova onda da revolução tecnológica, aumentando a substituição do trabalho vivo e aprofundando a extração do excedente por meio da produtividade do trabalho (RAICHELES, 2022, p.6). Nesse sentido, as TICs são introduzidas nos cenários de trabalho como forma de intensificar as jornadas de trabalho, automatizar os processos de trabalho, aumentar a vigilância e controle sobre os trabalhadores, limitar as mobilizações dos trabalhistas, entre outras retiradas de direitos que preconiza os interesses da hegemonia neoliberal.

Diante do exposto, percebemos que o WhatsApp não é uma ferramenta desconectada dos atravessamentos sociohistóricos postos à classe trabalhadora, e, portanto, seu uso merece ser amplamente refletido e debatido, sobretudo quando está inserido em relações de trabalho.

No tocante ao Serviço Social, cabe a seguinte reflexão: se o WhatsApp hoje está sendo amplamente utilizado pela classe trabalhadora para a comunicação e informação, é imprescindível que os assistentes sociais utilizem essa ferramenta como recurso de trabalho, atuando no sentido do fortalecimento da classe trabalhadora. Contudo, se o WhatsApp é uma TIC e, portanto, atua no sentido do acirramento das condições de vida e trabalho, precisamos olhar com atenção para os limites e possibilidades que essa ferramenta coloca para as relações pessoais de comunicação, mas principalmente para as relações profissionais de quem utiliza essa ferramenta.

Veloso (2021, p.76) defende que as tecnologias da informação e comunicação e suas diversas ferramentas estão sendo gradualmente integradas ao Serviço Social, podendo se tornar uma contribuição significativa que, aliada a outras competências profissionais, auxilia na superação dos desafios do exercício profissional. Embora a consolidação das TIC como instrumentos relevantes ainda enfrente muitos desafios, a necessidade de aprofundar a compreensão sobre o tema e explorar novos caminhos para superar esses obstáculos torna-se mais evidente a cada dia. As TIC têm mostrado seu valor conforme são experimentadas e avaliadas em relação aos seus limites, possibilidades, potencial, e insuficiências técnicas e éticas. Com um uso crítico, reflexivo e qualificado, essas ferramentas podem desempenhar um papel importante no Serviço Social, oferecendo uma contribuição expressiva para o trabalho profissional.

3- UTILIZAÇÃO DO WHATSAPP PELA EQUIPE DO DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL - REFLEXÕES INICIAIS

Como já mencionado, a utilização do Whatsapp pela equipe desse Departamento de Serviço Social não é algo recente. Atividades de comunicação entre equipe e serviços já ocorriam antes do período da pandemia de COVID-19, contudo, a centralidade do uso desta ferramenta se dá no período do COVID-19, quando as normas de distanciamento social e a orientação de isolamento do grupo de risco fizeram com que parte da equipe precisasse desempenhar suas atividades profissionais remotamente. Essa realidade não é exclusiva dessa unidade de saúde, a Nota Técnica sobre Teletrabalho e Trabalho Remoto (CFESS, 2020) aponta que na ausência de EPIs, as TICs foram apresentadas ao Serviço Social como possibilidade de manutenção dos processos de trabalho sem o perigo de contaminação pelo vírus.

Neste período, atividades como reuniões de equipe, orientações de preceptoria, contatos institucionais e acompanhamentos sociais de usuários atendidos passaram a ser realizados de forma remota. Entende-se como remoto os contatos por via de ligação telefônica, e-mail, chamadas de vídeo por plataformas de videoconferências online e mensagens via Whatsapp.

Durante todo o período de distanciamento social as profissionais utilizavam intensamente suas contas de Whatsapp pessoal para as atividades profissionais. Em determinada reunião de equipe, realizada em 2020 para discussão e organização dos acompanhamentos sociais remotos, houve a primeira reflexão sobre a utilização do telefone pessoal para essa finalidade. Uma assistente social, recém chegada à equipe, perguntou como realizaria essa atividade profissional. Indagou a gestão se a instituição forneceria o custeio do acesso à internet e/ou linha telefônica para que elas pudessem realizar tal atividade.

Após essa pergunta a gestão percebeu que a organização do trabalho estava sendo realizada sem considerar que a instituição não estava subsidiando os recursos tecnológicos necessários para o trabalho profissional. Após essa reflexão, a demanda pelo custeio institucional de linha de telefone destinada para o trabalho remoto das assistentes sociais foi levada para a direção da unidade de saúde, que prometeu o fornecimento de chips de celular para a realização do trabalho das profissionais, todavia, este recurso nunca chegou. A equipe seguiu trabalhando da seguinte forma, as assistentes sociais do grupo de risco ficaram em isolamento social em suas residências e trabalharam utilizando seus próprios recursos (telefone celular, Whatsapp pessoal, internet) e as profissionais fora do grupo de risco, trabalharam em esquema de rodízio durante a semana, priorizando que as atividades profissionais fossem focadas no combate ao COVID-19, como já apresentamos no item anterior.

Aqui percebemos que embora houvesse um estranhamento sobre a utilização de seus próprios recursos para a realização do trabalho, não houve a reflexão mais aprofundada sobre a utilização do Whatsapp para a realização de atividades profissionais. O estranhamento para o não custeio institucional para atividades de acompanhamento social, mas não avança na reflexão sobre a utilização desses recursos para o trabalho entre equipe.

Cabe destacar que após esse estranhamento a gestão do departamento se preocupou com o fornecimento de recursos para o trabalho remoto e entendeu que tal fornecimento deveria vir da direção, visto que a reorganização do trabalho atendeu uma emergência de saúde ampla e que não só o Departamento Serviço Social, mas toda unidade de saúde se reorganizou para o atendimento nessa nova conjuntura.

Após essa primeira reflexão, a equipe só voltou a olhar sobre o uso do Whatsapp no ano de 2022, em contexto de retomada das atividades presenciais para toda equipe, concomitante a chegada da nova turma de residentes e a necessidade da retomada dos acompanhamentos sociais paralisados no período de pandemia de COVID-19.

As assistentes sociais residentes perceberam que as atividades de acompanhamento social estavam sendo prejudicadas e começaram a buscar soluções. Muitos acompanhamentos não estavam sendo retomados porque a única forma de contato era por telefone (ligação telefônica pelos números informados nas fichas sociais⁹), e poucos usuários atendiam. Essa dificuldade foi notada em todos os setores do Serviço Social, prejudicando o trabalho das profissionais e comprometendo a assistência em saúde.

Nesse contexto, a residente passou a sugerir em cada período de rodízio a utilização do seu Whatsapp profissional para a realização de contatos com os usuários que estavam com o acompanhamento social paralisado e após os contatos, grande parte dos usuários que haviam informado números de telefone com vinculado às suas contas de Whatsapp retornaram o contato inicial e puderam ter seus atendimentos sociais presenciais retomados.

Quanto ao Whatsapp profissional, esta foi uma conta no WhatsApp Business que a residente criou para a finalidade de contato e atendimento social a profissionais e usuários na sua última experiência profissional. Cabe mencionar que tal recurso não foi subsidiado pela instituição contratante dessa profissional, sendo pensado e custeado por recursos pessoais.

Embora haja essa mesma semelhança quanto ao custeio do recurso para a utilização do Whatsapp para fins profissionais, percebemos dois pontos de diferença entre essa experiência

⁹ Instrumento do Serviço Social que possibilita a compreensão ampla das múltiplas expressões da questão social a que os usuários estão submetidos.



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

para a das assistentes sociais do determinado Departamento de Serviço Social analisado. A primeira se caracteriza pela criação de uma conta exclusiva para fins profissionais, não estando nessa mesma conta atividades de caráter pessoal da profissional e para isso, a profissional optou pela criação da conta no Whatsapp Business. E a segunda diferença é a criação da conta sendo pensada para o atendimento à população usuária, tendo, portanto, mensagens de avisos e informações para o horário de atendimento deste canal de contato.

Com pleno entendimento de que essas não são as condições ideais de contato com a população usuária, o Whatsapp profissional não foi pensado em substituir os atendimentos sociais de forma presencial, preservando toda a qualidade e responsabilidade profissional que essa atribuição necessita, mas foi pensado como um canal, uma forma de contato com os usuários, semelhante ao já realizado por telefone, mas com a possibilidade de gozar das novas funcionalidades que o avanço tecnológico oferece (mensagens por texto, áudio, fotos, entre outros).

Retomando a experiência inicial com o WhatsApp profissional com as assistentes sociais do Departamento de Serviço Social analisado, após o retorno positivo dos acompanhamentos sociais, algumas assistentes sociais, com destaque para as Staffs do ambulatório de Cardiologia e ambulatório de Diabetes, criaram contas profissionais de WhatsApp para a utilização de contato com a população usuária em acompanhamento social. A compra dos chips de novo número, internet e o aparelho celular para a existência dessas contas profissionais foram todos subsidiados por recursos próprios das assistentes sociais que tiveram o interesse.

Compreendemos que o movimento de separação da conta de Whatsapp pessoal da conta de Whatsapp profissional possibilitou que essas profissionais pudessem utilizar essa ferramenta sem o receio de que seus números pessoais fossem divulgados, preservando uma maior segurança, todavia, a utilização de recursos pessoais (aparelho de telefone e internet) se manteve como um grande problema para a utilização do Whatsapp para o contato com a população usuária. No contexto do ambulatório de Cardiologia, a conta de Whatsapp profissional estava no celular da assistente social Staff, o que impedia que a assistente social residente desse ambulatório pudesse utilizar a ferramenta nos dias que a Staff não estava na unidade de saúde.

Essas dificuldades apresentadas impulsionaram novas discussões sobre a oferta de recursos institucionais para a utilização do Whatsapp para atendimento à população usuária, e nesse movimento a gestão passou a ampliar o debate sobre essa ferramenta e pensar formas de

subsidiar os recursos necessários para que o Whatsapp profissional não fosse mais subsidiado pelas próprias assistentes sociais que o utilizam no trabalho.

O primeiro movimento da gestão foi convidar a residente que fomentou o uso do Whatsapp profissional para apresentar em reunião de equipe a forma que utiliza o Whatsapp, as discussões que a levaram a utilizar a ferramenta e como toda a equipe poderia utilizá-la. Com este movimento, na reunião de equipe realizada em dezembro de 2022 houve a apresentação da ferramenta para a equipe do DSS e todas as assistentes sociais e estagiários presentes puderam acompanhar a forma como a ferramenta poderia ser utilizada para fins profissionais. Os eixos da apresentação se estruturam da seguinte forma: O que é o Whatsapp; Processo de trabalho e TICs; O Whatsapp Business; Reflexões sobre os limites do Whatsapp.

Após a apresentação e discussão da relevância da ferramenta para o trabalho desenvolvido pelo Serviço Social dessa unidade de saúde, a equipe decidiu que a utilização da ferramenta precisava ser subsidiada através de recursos institucionais e a gestão, em acordo unânime da equipe decidiu pela compra de Tablets para uso das assistentes sociais dos setores onde há equipe de Serviço Social. Tais equipamentos foram custeados com a verba destinada para manutenção interna do Departamento de Serviço Social. Dito isto, os ambulatórios de Cardiologia, Diabetes e Geriatria receberam 1 tablet respectivamente, e o Plantão Social recebeu 2 tabletes, considerando o quantitativo de profissionais desse setor.

A compra desses recursos significou um expressivo compromisso da gestão desse Departamento de Serviço Social em entender a proposta do uso da ferramenta no trabalho profissional e fornecer condições de trabalho qualificadas para a equipe, contudo, percebemos que embora a gestão fizesse um movimento de apoio a implantação do Whatsapp profissional para a equipe, a direção da unidade de saúde apresentou pouco entendimento sobre esse movimento do Serviço Social.

Podemos analisar dessa forma por algumas indagações que a direção apresentou para a gestão do DSS nos espaços em que se reuniram. Primeiramente houve o questionamento sobre a compra dos tablets via verba destinada para manutenção interna do Departamento de Serviço Social. A direção argumentou que havia um movimento de não utilizar mais essa verba para a compra de materiais de informática, alegando a obsolescência desses recursos a longo prazo e apresentou que estava pensando em alternativas para o fornecimento desses recursos, mas sem nenhuma concretude. Houve também a oferta pela direção do espaço e recursos do atendimento

de telenfermagem. Espaços e recursos incompatíveis com a proposta do trabalho com Whatsapp profissional.

Com a compra dos tablets realizada, a gestão passou a estruturar o movimento de pleitear junto a direção a disponibilização de linhas telefônicas para a criação das contas profissionais. A oferta das linhas passou por entraves burocráticos do setor de telefonia e informática: demora na liberação das linhas para o setor do Departamento de Serviço Social, cadastro de todos os tablets nas linhas telefônicas indicadas para o Departamento de Serviço Social e cadastro do endereço IP dos tablets no setor de segurança do TI e na rede WI-FI da unidade de saúde. Após todos esses processos, em março de 2023 os tablets foram liberados para a utilização da equipe, e com a utilização dos recursos novos entraves foram apresentados.

O principal entrave foi a qualidade da rede WI-FI da unidade de saúde que constantemente oscilava e impedia a utilização da ferramenta. Ao questionar a direção e o setor responsável pelo serviço, os mesmos alegaram ser um problema amplo na unidade, que demandava a reorganização da rede de internet da instituição e, portanto, não teria a solução em breve. Diante disto, a estratégia das assistentes sociais foi continuar ofertando sua internet móvel como possibilidade de continuar o trabalho no Whatsapp profissional.

Com relação a equipe do Departamento de Serviço Social, houve entrave na liberação do tablet para alocação no ambulatório de Diabetes. A assistente social Staff desse ambulatório exerce carga horária distribuída de forma diferentes das demais colegas, ficando em seu ambulatório por mais 2 horas depois do horário de fechamento do DSS. Tal lógica de organização do trabalho nunca foi um problema, visto que é embasada em aparato legal e institucional para ocorrer, porém, impedia que a assistente social pudesse devolver o tablet para o setor ao encerrar seu horário de trabalho, pois o DSS já estava fechado.

A preocupação pela manutenção do armazenamento dos tablets no espaço do DSS se deu pela preocupação com possíveis extravios, perdas ou roubos do equipamento, contudo para essa profissional se apresentou como um entrave para a utilização plena desse recurso. Discussões sobre essa questão foram realizadas em reuniões de equipe, reuniões da assistente social com a gestão e os responsáveis pelo Patrimônio do DSS e a solução encontrada fora o Termo de Realocação de Bens, informando que o tablet destinado para o uso do Serviço Social do ambulatório de Diabetes estaria alocado neste mesmo ambulatório. Todavia, até fevereiro de 2024, período de permanência no cenário de prática da turma de residentes 2022, a assistente

social não havia tomado posse do recurso e continuou utilizando o Whatsapp profissional em seu aparelho celular como antes.

Sobre essa questão, precisaríamos aprofundar em pesquisa quais os motivos fizeram com que a profissional não tivesse a urgência para tomar posse do recurso institucional para o uso do Whatsapp profissional, contudo temos como hipótese que um dos entraves que pode tê-la desmotivado é a instabilidade de internet na unidade de saúde e necessidade da permanência do uso de sua internet móvel.

Quanto ao ambulatório de Geriatria, a assistente social Staff desse setor foi uma das primeiras a solicitar a presença do tablet para seu trabalho. A profissional realizava atendimento com a população usuária através de seu Whatsapp pessoal e com o recurso sendo disponibilizado pelo DSS a profissional migrou todos seus contatos de usuários para o tablet, incorporando o Whatsapp profissional em seu trabalho.

Com relação ao Plantão Social, este foi o setor que menos obteve vistas do trabalho realizado junto aos tablets. Sabemos que esse é o setor que mais contém assistentes sociais e que cada profissional tem sua autonomia profissional para organizar o trabalho e, nesse sentido, algumas profissionais seguiram utilizando seu Whatsapp pessoal para contato com os usuários, outras incorporaram o Whatsapp profissional por meio do tablet e ainda tem profissionais que não utilizam o Whatsapp para fins profissionais com relação à população usuária.

No Plantão Social, uma nova dificuldade foi apresentada na reunião de equipe de fevereiro de 2024. Uma assistente social que utiliza o Whatsapp profissional no tablet do setor informou que haviam usuários não acompanhados por ela que buscaram contato com Serviço Social através do Whatsapp e esses contatos nunca foram respondidos.

Essa informação iniciou para a gestão novas reflexões sobre o uso do Whatsapp profissional nesse setor. Visto que a disponibilização do Whatsapp como forma de contato com o Plantão Social se tornou uma forma de acesso ao Serviço Social da unidade, como as profissionais poderiam organizar em seu planejamento de trabalho o acompanhamento do Whatsapp? Tal questionamento segue sendo refletido pelas profissionais e pela gestão, e analisamos que esse movimento dos usuários não foi inicialmente esperado pelas profissionais, o que tem se apresentado como uma dificuldade do trabalho nesse setor, pois a medida que não se pode mais prever quais usuários buscarão esse contato, logo o uso do Whatsapp não poderá ser facultativo para as assistentes sociais do Plantão Social.



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

Em suma, ao analisarmos o processo de introdução do Whatsapp profissional como ferramenta de contato com os usuários acompanhados pelo Serviço Social dessa unidade de saúde, percebemos que essa ferramenta incorporada ao trabalho ainda merece maiores reflexões e aprimoramentos, pois a experiência analisada indica que a medida que o Whatsapp profissional se institucionaliza novos entraves vão se colocando como dificuldade para a incorporação total desta ferramenta no trabalho do Serviço Social.

Neste sentido, percebemos que o debate constante sobre a ferramenta precisa ser ação permanente do DSS durante o processo de implementação do Whatsapp profissional e o auxílio de assessoria para reflexões sobre o uso das TICs e o trabalho do Serviço Social pode qualificar esse processo possibilitando que o uso do Whatsapp profissional não seja mais uma forma de burocratizar o trabalho e/ou sobrecarregar as profissionais, mas sim, de auxiliar o trabalho profissional vinculado ao Projeto Ético-Político do Serviço Social, entendendo que o uso das TICs tende a ser uma crescente na atual conjuntura.

4- CONCLUSÃO

Compreendemos que a experiência aqui analisada trata-se do início de um estudo sobre o uso do Whatsapp profissional nesta instituição e que ainda não conseguimos qualificar os impactos que essa ferramenta trará para o trabalho profissional dessas assistentes sociais a longo prazo, todavia, cabe ressaltar que este movimento de análise incita a reflexão da utilização do Whatsapp, visto que o mesmo já estava sendo utilizado para fins profissionais sem que de fato estivesse sendo pensado como uma ferramenta de trabalho.

Percebemos que o uso do Whatsapp para fins profissionais é uma realidade posta na atualidade e acreditamos que a utilização dessa ferramenta de trabalho vinculada ao campo privado da vida de assistentes sociais (utilização do Whatsapp pessoal para ações profissionais) pode suscitar ações perigosas quanto vazamento de dados e informações pessoais, além de ser muito difícil a definição do limite de uso dessa ferramenta para fins profissionais, visto que a forma e horário da utilização do Whatsapp é uma decisão pessoal. Diante disso, defendemos que o uso do Whatsapp para fins profissionais seja feito através de uma conta profissional, seja para contato com a população usuária ou com demais profissionais e serviços. Essa estratégia de uso pode favorecer que o profissional não seja imbricado a trabalhar fora de seu horário de trabalho

além de preservar um distanciamento entre vida pessoal e vida profissional, resguardando sua individualidade e respeitando o compromisso ético necessário em seu trabalho.

A experiência analisada expõe a aproximação do Whatsapp para contato com a população usuária, mostrando a ferramenta como um recurso de trabalho também de contato com as pessoas atendidas e acompanhadas pelo Serviço Social, todavia, de maneira nenhuma defendemos que os atendimentos sociais devam ser realizados em sua completude pelo Whatsapp, seja ele pessoal ou profissional. Acreditamos que o atendimento social é um importante instrumento de trabalho do assistente social possibilitando que este possa compreender de forma qualificada a Determinação Social em que os usuários estão submetidos e a avaliar quais os recursos e caminhos profissionais serão possíveis oferecer a esse trabalhador, e diante disso, defendemos que o uso do Whatsapp seja para contato e acompanhamento social e que os atendimentos sociais necessitam ser realizados de forma que assistente social e usuário possam se conhecer e interagir, fortalecendo as trocas, os vínculos e atuando em consonância com a proposta do Projeto Ético-Político.

Concluimos entendendo que ainda é preciso avançar nas análises sobre a utilização do Whatsapp, não só no universo desta instituição, mas na categoria profissional. Essa temática tem o potencial de ser debatida e analisada por diferentes aspectos, como: quais os riscos do uso do Whatsapp fora do horário de trabalho? Quais as implicações éticas e legais quanto a vazamento de dados? Como avaliar a sobrecarga de trabalho de assistentes sociais que utilizam o Whatsapp como ferramenta de trabalho? O uso do Whatsapp como ferramenta de trabalho tem impactos sobre a saúde mental de assistentes sociais? Como iniciar a discussão nas instituições sobre o fornecimento de recursos para o trabalho com Whatsapp?

Entendemos que tais indagações merecem maiores reflexões e esperamos que esse trabalho possa fomentar o debate sobre o uso do Whatsapp na profissão de Serviço Social.

5- REFERÊNCIAS

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. Julho, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalhotelepericiacfess.pdf>. Acesso em: 27 nov. 2022.

RAICHELIS, R. Tecnologia, trabalho e pandemia no capitalismo em crise: admirável mundo novo?. Rev. Serviço Social e Sociedade, São Paulo, n.144, p. 5-16, maio/set. 2022.



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

_____. As atribuições e competências profissionais à luz da “nova” morfologia do trabalho. In: Atribuições privativas do/a assistente social em questão. Vol.2, Brasília, p. 11-42, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS202-AtribuicoesPrivativas-Vol2-Site.pdf>. Acesso em: 28 nov. 2022.

SILVA, L.B., CLOSS. T.T. A residência em saúde e a formação de assistentes sociais para o trabalho no SUS. In. O SUS e suas crianças: (re) pensando demandas e questões para o Serviço Social (orgs.) Aline de Carvalho Martins, Dolores Lima da Costa Vidal. - 1 ed. - São Paulo: Hucitec, 2020.

VELOSO, Renato. Serviço Social, Trabalho e tecnologia da informação. Em pauta, Rio de Janeiro, v. 9, n. 27, p. 71-90, jul. 2011.

VELOSO, Renato. Condições de Trabalho e Dimensão Técnico-Operativa do Serviço Social. In: DUARTE, M. J. O. [et al.] (Org.). Política de Saúde hoje: interfaces & desafios no trabalho de assistentes sociais. Campinas, SP: Papel Social, 2014. p. 115-133.

VELOSO, Renato. O lugar das tecnologias da informação e comunicação no Serviço Social. In: VASCONCELOS, A. M.; ALMEIDA, N. L. T.; VELOSO, R. (Org.). Serviço Social em Tempos ultraneoliberais. Uberlândia: Navegando Publicações, 2021. p. 63-82.

WHATSAPP. Site oficial, 2022. Disponível em: <https://www.whatsapp.com/about?lang=pt_br#:~:text=O%20WhatsApp%20foi%20fundado%20por.em%20qualquer%20lugar%20do%20mundo> . Acessado em: 28/11/2022.



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