

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL

ELISANGELA BORBA BUENO

**O USO DAS TECNOLOGIAS DA COMUNICAÇÃO E DA INFORMAÇÃO (TICS) NO
TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA DO
SUAS EM TEMPOS DE PRECARIZAÇÃO**

PORTO ALEGRE
2023

ELISANGELA BORBA BUENO

**O USO DAS TECNOLOGIAS DA COMUNICAÇÃO E DA INFORMAÇÃO (TICS) NO
TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA DO
SUAS EM TEMPOS DE PRECARIZAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Política Social e Serviço Social, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito para obtenção do título de Mestre em Política Social e Serviço Social.

Orientadora: Profa. A Dra. Tatiana Reidel.

PORTO ALEGRE
2023

FICHA CATALOGRÁFICA

**O USO DAS TECNOLOGIAS DA COMUNICAÇÃO E DA INFORMAÇÃO (TICS) NO
TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA DO
SUAS EM TEMPOS DE PRECARIZAÇÃO**

Elisangela Borba Bueno

Orientadora: Doutora Tatiane Reidel

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Política Social e Serviço Social, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito para obtenção do título de Mestre em Política Social e Serviço Social.

Banca Examinadora

**A Dra. Tatiana Reidel - UFRGS
(Orientadora)**

A Dra. Dolores Sanches Wünsch - UFRGS

A Dra. Berenice Rojas Couto - PUCRS

A Dra. Daniele Neves - UFRN

Aprovado em ____ de _____ de 2023.

AGRADECIMENTOS

A todos os meus professores do curso de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Política Social e Serviço Social (PPGPSI/UFRGS), pela excelência da qualidade técnica de cada um.

Aos meus pais, Moacir Bueno (*in memoriam*) e Enizabete, que sempre estiveram ao meu lado, apoiando-me ao longo de toda a minha trajetória. À minha irmã, Viviane, pelas contribuições.

A meu esposo e companheiro, Felipe, por ter segurado minha mão nos momentos mais difíceis, sempre com apoio e compreensão. Aos meus felinos, Lyon (*in memoriam*), Sheetarinha, Branca, He Man; e a minha cachorrinha, Pretinha, por estarem junto com apoio e na fiscalização das atividades.

Aos colegas do CRAS Noroeste. Também aos participantes da pesquisa pelas contribuições para a construção deste estudo.

Agradeço à minha orientadora, Tatiana Reidel (Tati), por aceitar conduzir o meu trabalho de pesquisa, pelos ensinamentos, trocas e por ter acreditado em mim.

Aos amados colegas do Grupo GEPETFESS, permeado de afeto e trocas.

À minha colega, que tanto me auxiliou, Elaine Pintos, com trocas e reflexões.

O trabalho é a fonte de toda riqueza, afirmam os economistas. Assim é, com efeito, ao lado da natureza, encarregada de fornecer os materiais que ele converte em riqueza. O trabalho, porém, é muitíssimo mais do que isso. É a condição básica e fundamental de toda a vida humana. E em tal grau que, até certo ponto, podemos afirmar que o trabalho criou o próprio homem (Friedrich Engels).

RESUMO

Esta produção analisa as repercussões do uso das Tecnologias da Comunicação e da Informação (TICs) no trabalho de assistentes sociais, com o intuito de delinear os desafios e as estratégias, mediante o avanço das expressões da precarização do trabalho na proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), na cidade de Porto Alegre/RS. Para tanto, realizou-se uma pesquisa bibliográfica e empírica, que utilizou a aplicação de questionário on-line e a entrevista presencial com assistentes sociais, classificada como descritivo-exploratória. Tendo como objetivos: investigar como a precarização do trabalho foi vivenciada por assistentes sociais, vinculados à Proteção Básica/SUAS de Porto Alegre; analisar como ocorreu o uso das TICs pelos assistentes sociais da Proteção Social Básica (PSB) do SUAS de Porto Alegre; investigar as implicações éticas e técnicas no uso das TICs no trabalho de assistentes sociais da PSB, em Porto Alegre; conhecer quais foram as alterações na oferta de ações, serviços e benefícios, com a adoção das TICs por assistentes sociais da PSB; verificar os desafios e as estratégias de resistência da categoria profissional, diante dos impactos da intensificação da precarização do trabalho. Deste modo, o tratamento dos dados deu-se, por meio de Análise de Conteúdo, de Bardin (2009). Os achados evidenciam a tendência das TICs, como uma ferramenta tecnológica de possibilidades de alcance e catalisadora de mídias sociais, formatando novas vias de comunicação e essenciais na manutenção da prestação de serviços no período pandêmico, como a forma de manutenção dos vínculos com os usuários. Todavia, há a sobrecarga de trabalho, imposta aos profissionais. Sob o aspecto da precarização e o avanço das tecnologias, a pesquisa bibliográfica indica que o uso mais intensificado das TICs é parte do constante processo de reestruturação do modo de produção, que caracterizou as modalidades remotas, como uma nova forma de experimentação para com a execução do trabalho para o domicílio, transferindo os custos aos(as) próprios(as) trabalhadores(as), o impacto sobre as mulheres na concomitância e na multiplicação de tarefas domésticas e trabalho no mesmo espaço, diluindo em uma invasão do tempo de trabalho na vida privada. É possível inferir que as TICs criam barreiras, com a população que não possui telefone, computador, internet com capacidade, e precário conhecimento de manuseio nas formas de acesso aos serviços. Revelou-se que os profissionais implicam em prestar orientação, facilitar o acesso aos serviços e aos direitos sociais, recaindo aos equipamentos a sobrecarga das demandas previdenciárias, a exemplo do Benefício de Prestação Continuada (BPC), por conta do atendimento do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) estar implantado em uma plataforma digital e de teleatendimento. Conclui-se que o tema de estudo apresenta um caráter inovador, visto que é importante demarcar os significados atribuídos pelos pesquisados às suas experiências com as modalidades remotas de trabalho, mediadas pelo uso das TICs.

Palavras-chave: Trabalho de Assistente Social. SUAS. Tecnologias de Informação e Comunicação. Modalidades de trabalho remoto.

ABSTRACT

This production analyzes the repercussions of the use of Communication and Information Technologies (ICTs) in the work of social workers, with the aim of outlining the challenges and strategies, through the advancement of expressions of precarious work in the basic social protection of the Single System of Social Assistance (SUAS), in the city of Porto Alegre/RS. For that, a bibliographical and empirical research was carried out, which used the application of an online questionnaire and face-to-face interviews with social workers, classified as descriptive-exploratory. Having as objectives: to investigate how the precariousness of work was experienced by social workers, linked to the Basic Protection/SUAS of Porto Alegre; to analyze how the use of ICTs has had repercussions in Porto Alegre and by social workers from the Basic Social Protection (PSB) of the SUAS in Porto Alegre; to investigate the ethical and technical implications of the use of ICTs in the work of social workers at PSB, in Porto Alegre; learn about the changes in the offer of actions, services and benefits, with the adoption of ICTs by PSB social workers; verify the challenges and resistance strategies of the professional category, in view of the impacts of the intensification of precarious work. In this way, the processing of the data took place, through Content Analysis, by Bardin (2009). The findings show the trend of ICTs, as a technological tool of possibilities of reach and catalyst for social media, formatting new means of communication and essential in maintaining the provision of services in the pandemic period, as a way of maintaining links with users. However, there is work overload imposed on professionals. From the point of view of precariousness and the advancement of technologies, bibliographical research indicates that the more intensified use of ICTs is part of the constant process of restructuring the mode of production, which characterized remote modalities, as a new form of experimentation with the execution from work to home, transferring the costs to the workers themselves, the impact on women in the concomitance and multiplication of domestic tasks and work in the same space, diluting into an invasion of work time in the private life. It is possible to infer that ICTs create barriers, with the population that does not have a telephone, computer, internet with capacity, and precarious knowledge of handling the forms of access to services. It was revealed that professionals imply in providing guidance, facilitating access to services and social rights, with the overload of social security demands falling to the equipment, such as the Benefit of Continuous Provision (BPC), due to the assistance provided by the National Institute of Security Social (INSS) to be implemented in a digital platform and call center service. It is concluded that the subject of study presents an innovative character, since it is important to demarcate the meanings attributed by the researched ones to their experiences with remote work modalities, mediated by the use of ICTs.

Keywords: Social work. SUAS. Information and Communication Technologies. Remote work modalities.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Categorias emergentes que expressam a precarização do trabalho	57
Figura 2- Sistematização, a partir do entendimento sobre as TICs e as modalidades remoto	77
Figura 3- Caracterização dos aspectos da precarização do trabalho a partir do questionário on-line	87
Figura 4- Sistematização em relação aos desafios técnicos e éticos das(os) assistentes sociais da PSB em relação à precarização mediado pelo uso das TICs	105
Figura 5- Sistematização das respostas das(os) assistentes sociais a partir das entrevistas quanto ao impacto das TICs na organização do trabalho coletivo	116

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Composição da participação de assistentes sociais da pesquisa: entrevista e questionário on-line	41
Gráfico 2- Identificação da predominância em relação à idade dos participantes da pesquisa	42
Gráfico 3- Identificação a partir das modalidades de formação na graduação.....	42
Gráfico 4- Identificação a partir da pertença racial	43
Gráfico 5- Identificação a partir se os profissionais prestam cuidado a alguém em sua residência	43
Gráfico 6- Identificação a partir do tempo de formação na graduação	44
Gráfico 7- Identificação a partir da modalidade de formação na graduação	44
Gráfico 8- Identificação a partir do gênero dos(as) assistentes sociais.....	45
Gráfico 9- Identificação a partir do tempo de trabalho na Política de Assistência Social	45

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Relação preliminar dos CRAS selecionados para a aplicação da pesquisa	40
Quadro 2- Configuração do Perfil dos Profissionais dos CRAS a partir da média dos resultados.....	46
Quadro 3- Identificação da incorporação das TICs no trabalho do(da) assistente social, desafios/dificuldades, ganhos/facilidades e as TICs através das entrevistas	63
Quadro 4- Compreensão de assistentes sociais sobre as modalidades remotas (trabalho remoto, teletrabalho e home office).....	79
Quadro 5- Caracterização a partir do entendimento de precarização do trabalho permeada pelas TICs (continua)..	80
Quadro 6- Sistematização das produções sobre implicações éticas e técnicas no uso das TICs pela categoria profissional	99
Quadro 7- Sistematização das produções sobre a temática da ética/técnica no trabalho do(a) assistente social.....	102
Quadro 8- Identificação das categorias emergentes em relação ao trabalho coletivo	113
Quadro 9- Sistematização dos dados das entrevistas que indicam a ampliação das demandas e o agravamento das expressões da questão	123

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Sistematização preliminar dos últimos cinco anos de produções e o quantitativo de exemplares e artigos por revista	34
Tabela 2- Identificação das categorias de análise a partir da análise bibliográfica...	36
Tabela 3- Identificação das categorias de análise mediadas pelas TICs a partir da análise bibliográfica	37
Tabela 4- Sistematização dos achados bibliográficos em relação aos descritores (TICs, modalidades de trabalho remoto, trabalho remoto, home office e teletrabalho)	73
Tabela 5- Sistematização dos achados bibliográficos sobre o uso das tecnologias por áreas	74
Tabela 6- Sistematização das respostas ao questionário on-line se houve impactos das TICs na organização do trabalho coletivo.....	115

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABEPSS	Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CadSUAS	Sistema de Cadastro do SUAS
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
COVID-19	SARS-CoV-2
CORES	Comissão de Representantes Sindicais
CRAS	Centro de Referência Especializado em Assistência Social
CREAS	Centro de Referência em Assistência Social
EAD	Ensino a Distância
EPIs	Equipamentos de Proteção Individual
FASC	Fundação de Assistência Social e Comunitária
GEPETFESS	Grupo de Estudos e Pesquisas sobre Formação e Exercício Profissional em Serviço Social
GESUAS	Software para a gestão da Assistência Social
INSS	Instituto Nacional de Seguridade Social
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
NOB-RH/SUAS	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS
NRF	Novo Regime Fiscal
NUEP	Núcleo de Educação Permanente
OMS	Organização Mundial da Saúde
PDVs	Programas de Demissões Voluntárias
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PSB	Proteção Social Básica
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SCFV	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TI	Tecnologias da informação
TICs	Tecnologias da Informação e da Comunicação
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	15
1 PERCURSO METODOLÓGICO DA PESQUISA	30
2 APROXIMAÇÕES CONCEITUAIS SOBRE O TRABALHO E OS IMPACTOS DA REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA EM SUA MORFOLOGIA	47
2.1 EXPRESSÕES DA PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO	54
2.2 AS TRANSFORMAÇÕES DO MUNDO DO TRABALHO E O USO DAS TICS NA EXECUÇÃO DO TRABALHO DO(A) ASSISTENTE SOCIAL	59
2.3 A ÊNFASE DE GÊNERO FEMININO: UM MARCADOR NECESSÁRIO PARA REFLEXÃO	89
3 IMPLICAÇÕES ÉTICAS E TÉCNICAS E O USO DAS TICS NO TRABALHO DO(A) ASSISTENTE SOCIAL	93
3.1. A QUESTÃO ÉTICA EM JOGO: ELEMENTOS RELEVANTES	100
3.2 AS TICS E O IMPACTO DA PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO FRENTE À ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO COLETIVO	110
3.3 O SUAS EM CRISE E OS ASPECTOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS.....	118
CONSIDERAÇÕES FINAIS	135
REFERÊNCIAS	143
ANEXO A - QUESTIONÁRIO ON-LINE	156
ANEXO B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	160
APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA	163

INTRODUÇÃO

Esta dissertação sistematiza a proposta de investigação, filiada à linha de pesquisa Fundamentos do Serviço Social, Formação e Trabalho Profissional do Programa de Pós-Graduação em Política Social e Serviço Social da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), visa-se a apropriação do debate da teoria social marxista e seus aportes para a análise crítica da realidade contemporânea, para a produção de conhecimento e a intervenção no Serviço Social e área afins.

O envolvimento com a linha de pesquisa supracitada possibilita o estudo dos fundamentos históricos e teórico-metodológicos do Serviço Social, contemplando os temas do trabalho profissional, da questão social, do projeto ético-político e das competências profissionais. Para tanto, a participação no Grupo de Estudos, Pesquisas e Extensão sobre Trabalho, Formação e Ética Profissional em Serviço Social (GEPTFESS), da UFRGS, propiciou a vivência indissociada do tripé ensino, pesquisa e extensão, que se constitui como primordial para a formação pós-graduada e a construção desta dissertação.

O objeto de estudo emerge a partir da vivência e das inquietações da autora, trabalhadora da Política de Assistência Social no município de Porto Alegre/Rio Grande do Sul, há mais de 22 anos. Ao longo desse período, observam-se repercussões dos processos de terceirização, informalidade e a progressão da intermitência do trabalho, por vezes permeado pelas Tecnologias da Comunicação e da Informação (TICs), experienciado pelos(as) trabalhadores(as) desta política, dentre eles(as): assistentes sociais da Proteção Social Básica da Fundação de Assistência Social e Comunitária (FASC), de Porto Alegre.

Nessa esteira, parte-se da compreensão de que as reflexões sobre o trabalho de assistentes sociais precisam situar-se em um contexto mais amplo, que se relaciona, diretamente, com o ataque vivenciado pela classe trabalhadora, participe no mundo do trabalho, suas metamorfoses e suas relações de produção e de crise de empregabilidade. Assim, considera-se relevante resgatar os impactos oriundos da crise vivenciada na década de 1970, quando se deflagrou o padrão Toyotista, caracterizado como uma nova fase do modo de produção, migrou-se para uma reestruturação produtiva em nível mundial.

O Toyotismo ganha cada vez mais espaço na indústria, traz uma nova reconfiguração no modo de produção, pois inova com a inserção da robótica nas

grandes indústrias, além de provocar o aumento das taxas de lucratividade, de produtividade e a dispensa da mão de obra humana. Uma das mais fortes características é o modo de produção flexível, que institui novos perfis de trabalhadores, como, por exemplo, os polivalentes. Este trabalhador dispõe de habilidades em múltiplas tarefas, ou seja, não apresenta mais uma especificidade, além disso, domina as tecnologias.

Outro padrão surgido foi o modo “*Just in time*”¹, por meio do avanço tecnológico, máquinas, robôs e um maior controle de qualidade da produção. Há, portanto, um “período histórico da grande indústria, onde o taylorismo e o fordismo, e inclusive o toyotismo, aparecem como determinações compositivas contingentes” (ALVES, 2007, p. 44).

Entre as consequências desse processo, evidencia-se a desconcentração industrial e o desemprego pelo novo modo de flexibilização das relações de trabalho, em que a “incorporação das TICs foi favorecedora do aprofundamento da superexploração da força de trabalho” (RODRIGUES; MELATTI; MELO, 2022, p. 108).

Os impactos da crise econômica, social e política no mundo do trabalho, associados à financeirização do capital e à agudização da crise da indústria, incidem na intervenção do Estado e na austeridade no campo das políticas sociais. Um dos exemplos para embasar é o reducionismo dos investimentos nas medidas de proteção social, que:

[...] com a vigência do NRF², as perdas para o financiamento da política de assistência social totalizaram R \$868 bilhões. Em termos de proporção do PIB, a adoção da nova regra produziria, em 20 anos, a regressão da participação dos gastos com as políticas assistenciais a patamares inferiores ao observado em 2006 (0,89%), passando de 1,26% em 2015 para 0,70% em 2036 (PAIVA *et al.*, 2016, p. 4).

Esse campo incide, incisivamente, no entendimento mais amplo de proteção social e na consolidação dos direitos sociais, que está diretamente imbricada. Dessa forma, compromete não somente a execução dos serviços, como também as alterações na configuração de um dos maiores campos de absorção do trabalho de assistentes sociais. Behring e Boschetti (2009) atualizam o direcionamento do

¹ “[...] o *Just in time*, o melhor tempo possível do tempo de produção” (ANTUNES, 2002).

² NRF significa Novo Regime Fiscal.

desequilíbrio do capital e a disparidade social, que impacta a desproteção das políticas sociais, com fortes imprescindibilidades para as condições de trabalho.

Nesse contexto, muitos países injetam trilhões de dólares com o objetivo de manter uma certa estabilidade (confiabilidade) do mercado ao custo do aumento inflacionário, aumento do barril do petróleo (cascatas de aumentos) e da indústria mundial, absorvida pela dominação do mercado chinês (importação), assim descrita por Iamamoto (2011, p. 142):

Na contratendência da crise capitalista de longa duração de tonalidade recessiva, cujo desencadeamento remonta à década de 1970 do século XX, verificam-se profundas alterações nas formas de produção e de gestão do trabalho perante as exigências do mercado mundial sob o comando do capital financeiro que alteram profundamente as relações entre o Estado e a sociedade.

Um dos exemplos fundamentados foi que o domínio do mercado Chinês/Indiano, considerado como um dos pólos centrais da produção mundial. Desse modo, a não industrialização da matéria-prima brasileira ocorre há alguns anos. Em outras palavras, a matéria-prima é exportada para outros países. Isso, por sua vez, causa uma das maiores consequências, que é o pouco ou quase extinto mercado da indústria brasileira.

A ascensão ocorre devido ao acirramento do novo reordenamento do capital, a conquista do mercado global e o custo da exploração da mão de obra, barateada e escravizada (ALVES, 2013). Esses elementos são relevantes para compreender que a crise econômica brasileira repercute, diretamente, no recrudescimento da questão social. Isso ocorre, pois, com a migração de grande parte da indústria e de seus segmentos da área produtiva brasileira para outros países, principalmente a China e a Índia, ocasiona a extinção de inúmeras vagas de trabalho e o fechamento da indústria automotiva, que passa a migrar para países com maiores subsídios e o barateamento da mão de obra. Com isso, gera-se: um vertiginoso índice de pessoas em desemprego; um colapso da questão habitacional; uma miséria crescente; um agravamento da questão social.

O processo de desindustrialização, no país, acarretou a migração do aparato de mão de obra formal para o setor serviços e a substituição do trabalho pelas TICs, ou seja, há:

A desconcentração produtiva caracteriza-se, ainda, neste mesmo entendimento, pelo deslocamento do emprego e das modalidades de trabalho formal - movimento que ocorre com o fechamento de postos de trabalho na empresa central e abertura de novas frentes de trabalho nos chamados serviços (NEVES, 2022, p. 14).

As condições atuais do capitalismo e do modo de produção da Indústria 4.0 são apoiados, intensivamente, nas TICs e na robotização, que, cada vez mais, favorece a questão da acumulação de capital. Dessa forma, o trabalho vivo perde sua potência e passa a ser substituído pelo trabalho morto:

[...] na concepção marxista e da categoria valor, pois o Capitalismo é, antes de tudo, um “modo de produção” econômico que, como tal, é independente do direito e gera a ordem jurídico-política de que necessita a cada estágio de seu autodesenvolvimento (LAVAL; DARDOT, 2016, p. 22).

Todas as questões levantadas subjazem às custas do mecanismo da exploração e da dispensa da mão de obra humana. Nesse viés, o sistema (econômico/político) promove expressivas mudanças nas formas de organização da gestão do trabalho. Dessa forma, decorre a existência de amplos contingentes de trabalhadores flexibilizados, informatizados, precarizados, pauperizados, desprotegidos de direitos e desprovidos de organização coletiva.

O ciclo das desigualdades históricas, no país, afetou e afeta, diretamente, a roda viva das políticas sociais, redimensiona as transformações do mundo do trabalho e, não diferente, repercute no agravamento da questão social e nas condições de trabalho do(a) assistente social, que vivencia o “desmonte das políticas públicas e a mercantilização dos serviços, a chamada flexibilização da legislação protetora do trabalho” (IAMAMOTO, 2011, p. 122).

Dentre essas políticas, destaca-se a Política de Assistência Social, espaço ocupacional no qual a autora, conforme mencionado, trabalha como assistente social e que, ao longo deste percurso, vivencia os impactos tanto nas condições como nas relações de trabalho, sendo a requisição pelo trabalho remoto um dos dilemas/desafios enfrentados.

O trabalho remoto ganha robustez diante a crise sanitária viral e suas variantes, proveniente da pandemia da Covid-19³ e da processualidade contraditória. Sendo

³ Descoberto na China, em janeiro de 2020, espalhou-se rapidamente pelas diferentes regiões do mundo levando a um grande número de infectados, doentes em situação grave e mortos. A Covid-19

assim, essa temática é um fator de extrema relevância para o assunto tratado, uma vez que se entende que a crise sanitária está, diretamente, interligada a uma “crise econômica, política e estrutural do capital” (MELATTI; MASUET, 2022, p. 158), que atinge as camadas mais vulneráveis da população.

A pandemia surge em um cenário econômico mundial fértil para o progressivo desmonte das políticas públicas, que já estavam em trâmite no país, associado aos impactos da **Emenda Constitucional de teto de gastos**⁴. Nesta área, inserem-se, predominantemente, os assistentes sociais. Por isso, essas mudanças repercutem também em suas práticas, uma vez que há uma intensificação da fragilização do trabalho e de suas relações.

Em outras palavras, a centralidade do aprofundamento do estudo apresentado se refere à intensificação do processo de precarização⁵ do trabalho de assistentes sociais, ao considerar suas particularidades na Política de Assistência Social e de como se conformam com o uso das TICs pela categoria profissional entre o ano de 2019 a 2021, com vistas a refletir sobre seus rebatimentos no trabalho coletivo.

No período recente da crise sanitária mundial, enquanto que a “pandemia” está associada ao caráter da “crise social”,

A pandemia do novo coronavírus não é responsável pela emergência da crise contemporânea, mas certamente exacerbou os traços mais perversos de uma crise social de grandes proporções, tornando mais tangíveis e mais visíveis processos que já estavam em desenvolvimento (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p. 139).

Nesse cenário, vivencia-se um acirramento conjuntural e estrutural do capital, em que “a barbárie social” faz parte da ordem das coisas há décadas e deve agravar-se mais (ALVES, 2013). Por conseguinte, repercute-se, diretamente, em “desproteções sociais enquanto expressões da questão social [...]” (SPOSATI, 2020, p. 83) e na intensificação da crise econômica. Desse modo, uma consequência é o aumento vertiginoso da pobreza extrema e a evidência do Brasil, como integrante no cenário de fome, o arrocho da classe trabalhadora e a extinção de milhares de postos

foi declarada como pandemia pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 11 de março de 2020 (BRASIL, 2020a).

⁴ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc95.htm

⁵ “A precarização é um processo que possui uma irremediável dimensão histórica determinada pela luta de classes e pela correlação de forças políticas entre capital e trabalho” (ALVES, 2007, p. 113).

de trabalho em prol do ajuste econômico da lógica da política neoliberal⁶, que remonta, no Brasil, desde meados da década de 1990.

Em meio a esse contexto, destaca-se o processo de precarização do trabalho, já em curso pela categoria profissional, por meio das terceirizações, da informalidade e, até mesmo, do trabalho remoto em determinadas circunstâncias e segmentos institucionais. Além disso, o achatamento salarial e a extinção de planos de saúde se intensificaram, especialmente com as reformas trabalhistas, Lei nº 13.467/2017, e administrativas (como a emenda complementar de congelamento dos gastos em saúde, educação, assistência social, entre outros pelo período de 20 anos).

A partir de 2020, mais um elemento se agrega ao processo de precarização vivenciado, identificam-se os primeiros casos da chamada Covid-19, com uma propagação nunca vista em níveis mundiais. Não obstante, instauram-se novos comportamentos, pregados pelo distanciamento físico e social, como formas de prevenção e de não contaminação, bem como novos modos de vida, hábitos cotidianos, como a limpeza contínua das mãos e o uso permanente de máscaras de proteção.

O isolamento social, chamado, no auge da pandemia, de *lockdown*⁷, instituído pelo isolamento em períodos longos da população, como forma de evitar a contaminação do vírus.

Conseqüentemente, nesse momento, também há a redução do consumo e, com isso, de forma acelerada, transita-se para uma crise estrutural da economia mundial. O reflexo se dá devido aos inúmeros fechamentos de postos de trabalho, à redução e/ou mesmo a paralisação da produção em massa. Nesse sentido, acentua-se:

A desigualdade e a concentração de renda, que se intensificam nas atuais formas de acumulação capitalista, resultam de mudanças na esfera da produção, associadas à nova hegemonia liberal financeira, e trazem como consequência o agravamento da “questão social” e suas expressões na vida da classe trabalhadora (YAZBEK; RAICHELIS; SANT’ANA, 2020, p. 208).

⁶ [...] um sistema normativo dotado de certa eficiência, isto é, capaz de orientar internamente a prática efetiva dos governos, das empresas e, para além deles, de milhões de pessoas que não têm necessariamente consciência disso (LAVAL; DARDOT, 2016, p. 14).

⁷ Palavra em inglês que significa confinamento.

As consequências da epidemia da “crise social urbana” acarretam uma crescente do desemprego, que ocorre em meio à crise do “trabalho”, já em curso com a intensificação da informalidade e da intermitência. Ademais, as suspensões dos contratos e as reduções das jornadas para aqueles ainda amparados pelo ambiente da formalidade. Enquanto que a “pandemia e/ou crise sanitária” está associada ao caráter da “crise social”,

A pandemia do novo coronavírus não é responsável pela emergência da crise contemporânea, mas certamente exacerbou os traços mais perversos de uma crise social de grandes proporções, tornando mais tangíveis e mais visíveis processos que já estavam em desenvolvimento (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p. 139).

Vive-se, neste momento (2023), um período entendido como pós-pandemia, que expressa um novo curso do processo histórico no Brasil. Porém, suas consequências, no âmbito do mundo trabalho, fizeram com que ocorresse uma nova configuração do trabalho, que até então era provisória e passa a ser cooptada pelas instituições. Como exemplo, há a transformação de inúmeros postos de trabalho, no chamado trabalho remoto, *home office* ou mesmo o teletrabalho⁸.

A precarização apresenta como base alguns indicadores, como a mercantilização da força de trabalho. Esta, por sua vez, fragiliza sua inserção no mercado de trabalho, restrito e concorrente, em um cenário em que os trabalhadores são descartáveis e coisificados. Dessa forma, causa-se o estranhamento do trabalho, pois “[...] aprofunda o processo de alienação e estranhamento do trabalho, radicalizando a coisificação das relações humanas e fragilizando as identidades individual e coletiva [...]” (RAICHELIS, 2011, p. 430).

Em tempos de configuração das TICs, as novas expressões da exploração do trabalho são assumidas. Além disso, envolvem-se mudanças nas condições de trabalho, ao mesmo tempo em que ocorre o reordenamento de uma nova lógica do casamento do Toyotismo com o infoproletariado.

Dessa forma, captura-se o trabalhador pela “[...] subjetividade do trabalho vivo pelo capital como sistema de controle sócio-metabólico” (ALVES, 2008, p. 226). Não obstante, isso precisa ser detalhado e analisado para que se possa apreender em que condições o trabalho passa a ser executado.

⁸ “[...] o teletrabalho já vinha sendo utilizado por diferentes profissões e não necessariamente era realizado dentro de casa (home office)” (CFESS, 2021, p. 86, grifo do autor).

Na condição de agravamento da crise econômica brasileira e política do governo passado e sua herança brasileira, instituiu-se a Lei nº 14.020, de 6 de julho de 2020, como Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda (BRASIL, 2020a), prevendo a possibilidade de:

§ 4º Se, durante o período de suspensão temporária do contrato de trabalho, o empregado mantiver as atividades de trabalho, ainda que parcialmente, por meio de teletrabalho, trabalho remoto ou trabalho a distância, ficará descaracterizada a suspensão temporária do contrato de trabalho [...] (BRASIL, 2020a).

Para a classe trabalhadora, que vivencia a suspensão temporária dos contratos de trabalho, durante a pandemia, essa iniciativa expressa-se como uma possibilidade da manutenção dos empregos, tendo como consequência a redução salarial, bem como se efetivam, oficialmente, formas de flexibilização e de fragilização dos vínculos. Portanto, deixa-se evidente que, ao encontro de amenizar os impactos sofridos com a crise econômica para os grandes capitalistas, estabelece-se o flagelo às custas da classe trabalhadora.

O trabalho, por meio do teletrabalho, adotado com maior intensidade no período pandêmico, definido pelo controle da jornada de trabalho, uma vez que é fundamentado na Lei de Criação (Lei nº 12.551/2011), que começa a regulamentá-lo, porém ainda sem muitos detalhes. Em 2017, o termo fez parte na íntegra da Reforma Trabalhista pela Lei nº 13.467/2017, conforme o Título II, Capítulo II-A:

Art. 75-B. Considera-se teletrabalho a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo.

Parágrafo único. O comparecimento às dependências do empregador para a realização de atividades específicas que exijam a presença do empregado no estabelecimento não descaracteriza o regime de teletrabalho.

A ênfase sobre as novas modalidades de trabalho transversais pelas TICs assume as novas e as velhas formas de expressões da exploração e da precarização do trabalho. Porém, com a instituição prévia de limite na jornada de trabalho.

No limiar da pandemia da Covid-19, os(as) trabalhadores(as) da Assistência Social assumiram a linha de frente dos serviços, com a “[...]” retórica sendo difundida de que os serviços de assistência social são essenciais (e são), mas não há recurso

financeiro suficiente que, de fato, materialize esse ‘reconhecimento’ [...]” (CFESS, 2020a). Naquele momento, não houve a opção de aderir às modalidades remotas, exceto servidores idosos ou com laudo médico. Para tanto, frente ao número de contaminados e mesmo de óbitos, o cenário era de risco, não existia o fornecimento de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), assim como não havia prioridade na vacinação para os trabalhadores da Política Nacional de Assistência Social.

Neste ínterim, ocorre um movimento de reivindicação dos servidores⁹ para que pudessem realizar seus trabalhos na modalidade remota, visto que outros serviços e Secretarias haviam aderido, como forma de prevenção. Essa possibilidade, então, passa a ser oficializada por decreto e realizou-se a forma de trabalho por escalonamento.

Além do supracitado, nesse período, a comissão representativa da Comissão de Representantes Sindicais (CORES), da FASC, levou aos gestores a prioridade de os trabalhadores da Política de Assistência Social serem vacinados, inclusive com fortes manifestações nos processos reivindicatórios. No entanto, mesmo assim, a gestão tardou nas liberações.

Conforme o panorama histórico, percebeu-se que o fazer valer dos direitos dos trabalhadores, por meio dos movimentos e da organização da classe e de resistência, é de suma importância. Na atual conjuntura, por exemplo, observa-se que não há contemplação de adicional de insalubridade, assim como não há plano de gratificações, planos de carreira, cargos e salário. Esses pontos de luta e de discussões são de longa data dentro da Instituição.

No Brasil, à época, há a situação de calamidade pública e a sua reputação comprometida, se comparada com o mercado internacional, devido ao número de mortes pela contaminação. Dessa forma, observa-se a eficiência do sistema neoliberal, cuja defesa do mercado se sobrepõe à vida.

Com um *lockdown*¹⁰ “às avessas”, as restrições de circulação em vias públicas, restrições no transporte, na rede de serviços, concomitantes ao fechamento de inúmeros postos de trabalho; e, com isso, o aumento do desemprego e o avanço da crise econômica foram inevitáveis. Com efeito, tais medidas restritivas iam contra os

⁹ “Cabe esclarecer que o sentido dado ao termo servidor público está restrito aos servidores ocupantes de cargo público” (RIBEIRO; MANCEBO, 2013, p. 193).

¹⁰ É a versão mais rígida de distanciamento social e quando a recomendação se torna obrigatória.

ditames do governo, que tinha o slogan “O Brasil não pode parar” (CNN, 2020), mesmo que o custo do trabalho fosse a morte.

Presenciam-se algumas controvérsias ocorridas no Governo Bolsonaro (2018-2022) pelo fato deste ter defendido a ineficiência da ciência no combate ao Covid-19 e à adoção de um discurso de “negacionismo que se traduziu na aceitação de intervenções sem validação científica” (CAPONI, 2020, p. 211), como a disponibilidade do “Kit Covid”, que, comprovadamente, não tem base científica.

Em meio a essa difícil realidade, expandem-se as possibilidades para os contratantes avaliarem o que lhes seria mais vantajoso, como, por exemplo, a intensificação do trabalho remoto, bem como transversalmente, a modalidade do teletrabalho¹¹ em escalonamento/escalas de revezamentos.

No que tange ao trabalho profissional de assistentes sociais, o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS, 2020, p. 1) emite uma orientação técnica, que, “por se tratar de uma temática densa, complexa e múltipla, que não esgota todas as questões que envolvem o teletrabalho/trabalho remoto e a tele perícia”. A nota serve para esclarecer e refletir sobre o exercício profissional do/da assistente social nas atividades que poderiam ser interrompidas e executadas, através das modalidades remotas, de forma excepcional, escalonada com o trabalho presencial, não confundindo-se com teoria social.

Neste período, a Política de Assistência Social assume o status de essencialidade na linha de frente de atendimento à Covid-19, com as devidas recomendações de suspensão temporárias das formas coletivas de atendimentos pelos serviços.

No mesmo ano (2021), é lançado o livro “Diálogos do cotidiano: reflexões sobre o cotidiano profissional: caderno 1”, onde um dos capítulos é destinado ao teletrabalho e à teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. Nesse âmbito, em meio à urgência da adaptação de atendimento das demandas nesta ordem da emergencialidade (calamidade pública instituída pela Covid-19), acaba-se transferindo os custos do trabalho ao trabalhador, que acentua as “[...] modalidades de precarização, terceirização, subemprego e informalidade no mercado de trabalho” (NEVES, 2022, p. 15).

¹¹ “Trabalho remoto ou trabalho à distância ou ainda de home office, com vistas à continuidade das atividades laborativas, de várias categorias profissionais” (CFESS, 2021, p. 87).

Quanto às formas de trabalho remotas, no Sistema Único de Assistência Social (SUAS):

[...] 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 TICs 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).

Entretanto, na iniciativa privada e no setor de serviços e alguns setores de Instituições Públicas, as modalidades de trabalho remoto logo se tornam permanentes, por serem uma modalidade rentável ao capital. No Serviço Social, vislumbra-se um processo contraditório, uma vez que as TICs¹², ao mesmo tempo que são consideradas mais uma ferramenta de alto alcance da informação, facilitadora dos processos de trabalho; por outro lado, são desafiadas a serem incorporadas, como novos instrumentos e possibilidades. Em suma, “é, também, uma porta de entrada para a eliminação dos direitos do trabalho [...] além de permitir a intensificação da dupla jornada de trabalho” (ANTUNES, 2018, p. 42), principalmente para as mulheres, que, ainda, assumem concomitantemente os afazeres do lar e o cuidado com a família.

A realidade da utilização da adoção do trabalho remoto e o uso das TICs intensificam as exigências do(a) trabalhador(a), no que se refere ao domínio de um conjunto de tecnologias. Diante desse contexto, emergem inquietações técnicas e éticas no exercício profissional, assim como preocupações com a direção social e a qualidade do serviço, que deve ser garantida para os(as) usuários(as) para que não recaia em metodologias infundadas e tecnicismos, ou seja, não deve haver comprometimento devido à fragilidade ética e técnica das condições de trabalho, e o serviço que é prestado à população.

A pandemia da Covid-19, como se pôde observar, chega e aprofunda as contradições capitalistas, a crise econômica global, avizinhandose ao momento presente de uma intensa recessão. No Brasil, agudizam-se as históricas

¹² Segundo o conceito de Veloso (2013), às TICs constroem-se a partir do conceito de “sociedade da informação” em que o “saber” ganha centralidade como fonte de informação como fonte de inovação e formulação de políticas sociais, desprezando-se por outro lado o caráter central que o trabalho detém na produção e reprodução das relações sociais capitalistas.

desigualdades sociais e a precarização das condições de reprodução social da população. O trabalho dos(das) assistentes sociais no SUAS¹³ foi e tem sido fundamental para que a população possa acessar os serviços da assistência social, essenciais para a manutenção da vida nessa conjuntura pandêmica.

Em suma, não há como dissociar os desafios vividos pelos profissionais do Serviço Social sem compreender o que se expressa no cotidiano das intervenções, a precariedade e uma perspectiva societária, que trata os cidadãos, desconsiderando as suas particularidades, as privações e o risco social e econômico vividos.

Raichelis e Sant'Ana (2017) abordam que essas práticas agudizam os desmontes do trabalho e da regressão da proteção social, rumo ao colapso da política de seguridade social. Essa é a realidade percebida, cotidianamente, como trabalhadora da proteção básica da Política de Assistência Social de Porto Alegre.

Conforme mencionado, o trabalho remoto, na pandemia, é uma pauta profissional, intelectual e política, busca desvendar e analisar a conformação do uso das tecnologias no cotidiano profissional da categoria, a forma como dá respostas a esta realidade e a “excepcionalidade da conjuntura atual, profissionais, em todo o país e inseridos(as) nas mais diversas áreas, foram imediatamente pressionados(as) a responder às novas requisições postas” (ANDRADE; PRATES, 2021, p. 66).

O tema das tecnologias é de profunda relevância para os(as) trabalhadores(as) assistentes sociais, sobretudo em decorrência da necessidade de se identificar os reais impactos da reestruturação produtiva no trabalho da categoria profissional, que intensifica sua relação ou mesmo fusão com as TICs e suas extensões.

Nesse contexto, em detrimento do trabalho coletivo, favorece-se o trabalho singularizado/individualizado. Dessa forma, reduzem-se os processos de resistências, os movimentos sociais da classe trabalhadora e a própria organização sindical, que assumem novas roupagens e novos mecanismos de mobilização. Além disso, ocorre o chamamento pelo uso das redes sociais, grupos virtuais e o alcance imediato. Todavia, não por isso, pode-se afirmar que se perde sua potencialidade, “em decorrência das grandes transformações do capitalismo, as classes se

¹³ A IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em dezembro/2003, em Brasília/DF, apontou como principal deliberação a construção e implementação do Sistema Único da Assistência Social – SUAS, requisito essencial da LOAS para dar efetividade à assistência social como política pública. Através da aprovação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) de 2004 e da NOB/SUAS (Norma Operacional Básica de 2005). Instituída pela Resolução CNAS, nº 130, de 15/07/2005.

heterogeneizaram ainda mais em relação a outras épocas históricas, e a luta de classes também, pois tomou feições diferentes” (BRIDI, 2009, p. 25).

A partir dos dados de realidade e a trajetória acadêmica e profissional da pesquisadora, que sempre esteve relacionada à categoria de trabalho do(a) assistente social, neste novo trajeto de pós-graduação, o objeto central de estudo é o trabalho e as novas reconfigurações, ou seja, modalidades de trabalho da categoria profissional e o uso das TICs.

Por meio da vivência no mestrado em Políticas Sociais e Serviço Social/UFRGS e da participação no GEPETFESS, ocorreram interlocução com demais estudantes da pós-graduação, da graduação e de assistentes sociais e professoras, que participam do mesmo. Dessa forma, a partir do envolvimento em pesquisas e apreensão sobre os processos de produção científica, bem como o adensamento de estudos, surge o presente estudo.

A investigação científica é de extrema importância, uma vez que a pesquisa social se mostra como relevante no desvendamento e no aprofundamento acerca das particularidades do acirramento das formas de precarização do trabalho e seus impactos, especialmente da quarta Revolução Industrial e/ou denominada Indústria 4.0. Esta marca a era da inteligência artificial, a automação, a internet das coisas e a robótica, isto é, reconfigura-se o mundo do trabalho, caracterizado por: “níveis salariais baixos, carga horária excessiva, infraestrutura não disponível para a realização do trabalho, redução dos direitos trabalhistas, aposentadoria” (CAVALCANTE; PRÉDES, 2010, p. 3).

Nesse sentido, o aprofundamento teórico, reflexivo e da vivência em pesquisas, envoltas do tema, constitui-se como objetivo da pesquisa de mestrado, dentre eles, almeja-se: analisar como se deu a conformação do uso das TICs no trabalho dos(as) assistentes sociais, frente ao processo de precarização do trabalho na Proteção Básica/SUAS de Porto Alegre, com vistas a identificar suas repercussões e impactos no cotidiano profissional.

Para se alcançar os objetivos gerais, estabelecem-se os seguintes como específicos: investigar como a precarização do trabalho é vivenciada por assistentes sociais, vinculados(as) à Proteção Básica/SUAS de Porto Alegre; analisar como o uso das TICs repercute em Porto Alegre, na área de assistentes sociais da Proteção Social Básica (PSB) do SUAS; investigar quais implicações éticas e técnicas são identificadas no uso das TICs no trabalho de assistentes sociais da PSB, em Porto

Alegre; conhecer quais as alterações ocorreram na oferta de ações, serviços e benefícios, com a adoção das TICs por assistentes sociais da PSB; verificar como se conformam os desafios e as estratégias de resistência da categoria profissional diante dos impactos da intensificação da precarização do trabalho.

Sendo assim, apresenta-se, ao longo desta produção, o produto de um processo, a sistematização e os achados da pesquisa, cujo o problema a ser respondido é o seguinte: **como se configura o uso das TICs no trabalho de assistentes sociais, na Proteção Social Básica do SUAS, de Porto Alegre, diante da intensificação da precarização? Qual a relevância/justificativa social, científica de se fazer este estudo?**

Este estudo é de extrema relevância, uma vez que se observa um avanço da precarização na atual conjuntura e nos demais espaços de trabalho. Por isso, há uma emergência necessária em analisar tais repercussões dos processos de terceirização, informalidade, trabalho intermitente, permeado pelas TICs, e os impactos da incorporação das tecnologias na execução do trabalho dos assistentes sociais, bem como para os usuários dos serviços.

As reflexões sobre o trabalho de assistentes sociais precisam se situar em um contexto mais amplo, que se relacione, diretamente, com os ataques vivenciados pela classe trabalhadora partícipe no mundo do trabalho, suas metamorfoses e de suas relações de produção e da crise de empregabilidade.

Nesse íterim, este texto está organizado em cinco partes. A primeira é esta, a introdução. No primeiro capítulo, busca-se evidenciar o percurso metodológico da pesquisa, que se constitui em duas etapas: **a primeira etapa** da pesquisa se refere à pesquisa bibliográfica, entre os períodos de 2016 e 2021; **a pesquisa empírica constitui-se da segunda etapa**. Para tanto, seu universo foi constituído por trabalhadores(as) assistentes sociais, que se vinculam aos 22 Centros de Referência Especializado em Assistência Social (CRAS), que compõem a proteção social básica de Porto Alegre.

Com o envio de questionários on-line aos(às) assistentes sociais dos 22 CRAS de Porto Alegre, foi possível se fazer a coleta de dados. Deles, obteve-se o retorno do quantitativo de 20 questionários. Em relação aos dados empíricos, houve entrevistas individuais com nove assistentes sociais, sendo que 11 equipamentos foram selecionados, compõe-se, portanto, uma amostra de 50%.

O procedimento metodológico deste estudo, assim como a sua sistematização até a definição da amostra, apresenta-se na perspectiva analítica dos dados e dos cuidados éticos adotados no processo que compõe o conteúdo deste capítulo.

Buscando articular as categorias do método dialético e tendo a análise de conteúdo da pesquisa, realizada a partir da técnica de análise de conteúdo, conforme Bardin (2009), privilegiam-se os recortes frequenciais e a técnica de análise temática, também chamada categorial, que consiste em operações de metodologia de interpretação, busca-se, dessa forma, a identificação das categorias e destacar as categorias emergentes. Posteriormente, realiza-se o agrupamento para que fosse possível se realizar o tratamento dos dados.

O segundo capítulo consiste em uma breve contextualização do processo percorrido pelo Serviço Social, a partir do Movimento de Reconceituação do Serviço Social. Em sequência, analisa-se a categoria trabalho, em especial a concepção e as reverberações da IV Revolução do Trabalho. Para isso, aborda-se a “*era do trabalho digital*” e as transformações do mundo do trabalho na execução do trabalho do assistente social, mediado pelas TICs. Isso posto, busca-se apresentar elementos para a compreensão das dimensões e das expressões da precarização do trabalho do assistente social, com ênfase na questão do gênero feminino e o uso das TICs.

No terceiro capítulo, discorre-se sobre as implicações éticas e técnicas no cotidiano profissional do assistente social, mediado pelo uso das tecnologias. Apresentam-se dilemas éticos, vivenciados pelos(as) assistentes na Política de Assistência Social do PSB, de Porto Alegre, bem como salienta-se o agravamento da precarização do trabalho, mediado pelas TICs e as repercussões da crise econômica social no SUAS e na prestação de serviços socioassistenciais.

Na última parte, evidenciam-se as considerações finais e, posteriormente, será possível acompanhar a sistematização das referências, anexos e apêndices utilizados.

1 PERCURSO METODOLÓGICO DA PESQUISA

Neste capítulo, será definido o método dialético Marxista. De acordo com Marx, as categorias expressam formas do modo de ser e aspectos de uma sociedade, sendo históricas e ontológicas (NETTO, 2011). A teoria e as categorias de análise visam reproduzir o real, são ontológicas, justamente porque são movimentos do real, ou seja, buscam o conhecimento da realidade, como ela é de fato. Netto (2011, p. 21) descreve que “a teoria é o movimento real do objeto transposto para o cérebro do pesquisador - é o real reproduzido e interpretado no plano ideal (do pensamento)”.

No entanto, embora seja importante, este capítulo não avançará na análise dos dados, tanto no que se refere à primeira etapa da pesquisa, que é a bibliográfica, como na segunda, que se constitui como empírica. Após evidenciar o percurso metodológico, será definida a amostra e as suas características. O processo de adensamento analítico ocorrerá ao longo de toda dissertação e serão apresentados, de modo articulado com as categorias do método, ao longo dos demais capítulos.

A pesquisa baseia-se no materialismo histórico dialético. Para Marx, as categorias expressam formas do modo de ser e aspectos de uma sociedade, sendo históricas e ontológicas (NETTO, 2011). Nesta teoria, as categorias de análise reproduzem o real, são ontológicas, justamente por serem movimentos do real, ou seja, buscam o conhecimento da realidade, como ela é.

A respeito disso, Netto (2011, p. 21) discorre que “a teoria é o movimento real do objeto transposto para o cérebro do pesquisador - é o real reproduzido e interpretado no plano ideal (do pensamento)”. Neste ínterim, o desvelamento do real passa pela compreensão da concretude e da historicidade, busca-se, portanto, compreender o objeto para além de sua aparência, isto é, entender sua dinâmica e a estrutura em que se insere, como um processo em sua essência.

Assim, para desvendar a realidade, Marx (2013) define que todo conceito abstrato fornece o conhecimento de uma dada realidade, cuja existência revela: conceito abstrato quer dizer, então, fórmula, aparentemente abstrata, mas, na realidade, terrivelmente concreta pelo objeto que designa.

Desse modo, uma pesquisa, cuja base seja o método histórico-dialético, deve investigar e expor o processo de ir e vir na compreensão de um objeto ou de uma matéria.

As categorias do método, segundo Marx, são primordiais para que se compreenda a partir do princípio crítico. Em síntese, elas estão inter-relacionadas no Serviço Social, por meio dos fundamentos teórico-metodológicos de referencial materialista histórico-dialético. Além disso, vislumbram a forma de enxergar os valores ético-políticos da profissão em uma totalidade complexa em decorrência das mediações.

Nesse sentido, o método requer teoria e, para isso, são necessárias três categorias, intimamente articuladas entre si: totalidade, contradição, mediação e categoria historicidade, totalidade e ontologia do ser social.

No Serviço Social, a mediação é uma categoria essencial para qualquer análise, conforme Martinelli (2009, p. 2), há a necessidade de o profissional realizar a interpretação da realidade, a partir das relações: estrutura, conjuntura e cotidiano. Desse modo,

[...] instituem-se como formas de acesso às múltiplas determinações da realidade, pela mediação dos contextos, acontecimentos, atores, forças sociais em presença, os quais podem ser alcançados pela análise de conjuntura como um recurso metodológico para apreender dialeticamente o movimento do real e penetrar em suas tramas constitutivas.

A compreensão da totalidade, como uma das categorias centrais, “é uma totalidade concreta inclusiva e macroscópica, de máxima complexidade, constituída por totalidades de menor complexidade” (NETTO, 2011, p. 56). Apreender essa categoria é desvelar a complexidade da vida social e concreta, indissociável ao trabalho do assistente social. Em um contexto de precarização das condições de trabalho, confronta-se com o projeto ético-político da categoria, que demanda ao profissional refletir sobre formas de resistência. Dessa forma, permite-se a efetivação dos direitos da classe trabalhadora, movimento no qual e, por meio do qual, engendram-se, como totalidade, as relações sociais, configuradas na sociedade capitalista.

Nesse contexto, o/a profissional assistente social enfrenta, no seu cotidiano, os tensionamentos entre o projeto ético-político profissional, vinculado à construção de ordem societária, voltada à emancipação da classe trabalhadora; e sua condição de trabalhador assalariado, que não possui controle sobre as condições e os meios de trabalho que lhe são necessários.

Com relação ao método dialético marxista, Meksenas (2011, p. 88) discorre que:

O método de Marx concebe os fenômenos em análise como sendo históricos, dotados de materialidade e movidos pela contradição: afirmação- negação - nova afirmação. Desse método resulta a tese que concebe o conhecimento como um movimento que se dá no marco da luta de classes e, assim, a ciência e a pesquisa afirmam-se como fenômenos que contribuem para a manutenção da atual sociedade capitalista. Por outro lado, as classes trabalhadoras e aquela intelectualidade que se aliar a seus interesses tornar-se-ão os sujeitos da contradição dessa sociedade também no campo do conhecimento, isto é, capacitar-se-ão a estabelecer uma nova afirmação: a luta por uma nova ciência e por pesquisas comprometidas com os valores populares (grifado no original).

A pesquisa, com embasamento epistemológico e a epistemologia do pesquisador, apresenta:

[...] sua concepção teórica, sustenta a investigação. Trata-se de um olhar técnico, olhar que constitui a exigência primeira para um trabalho de pesquisa. Entretanto, não se pode deixar a epistemologia distanciar-se do espaço da ética. É nesse espaço que o pesquisador se pergunta sobre a finalidade última de sua investigação, sobre os usos sociais dessa investigação, sobre os compromissos implicados nos resultados (RIOS, 2006, p. 84).

Sendo assim, vale ressaltar que esta dissertação utiliza o método dialético-crítico, de abordagem qualitativa, do tipo exploratório, de pesquisa bibliográfica e empírica. Sposati (2007, p. 24, grifo do autor) resalta que uma “*expertise* do Serviço Social poderia incorporar como conhecimento de, e sobre a sociedade contemporânea”, uma vez que é preciso distinguir vários tipos de conhecimento para poder captar características de uma *expertise*.

Este estudo qualitativo não dispõe do critério numérico, “o método qualitativo é o que se aplica ao estudo da história, das relações, das representações, das crenças, das percepções e das opiniões, produtos das interpretações que os humanos fazem” (MINAYO, 2008, p. 57), ou seja, são consideradas as qualidades para que se chegue às totalizações, a serem apresentadas.

No que tange ao embasamento científico, “a ciência pode ser qualificada como um olhar crítico que se volta para a realidade, a fim de investigá-la, explicá-la, descrevê-la, analisá-la” (RIOS, 2006, p. 82).

A definição da abordagem qualitativa, ainda, entende que, para se compreender uma realidade no sentido mais profundo, é de fundamental importância

a valorização de opiniões, sentimentos, histórias, entre outros aspectos, extraídos das falas dos sujeitos e não somente do ponto de vista do pesquisador.

Assim, a **primeira etapa da pesquisa se refere à pesquisa bibliográfica**, entre os períodos de 2016 e 2021, tendo como descritores e variáveis: TICs, trabalho remoto, *home office* e teletrabalho.

Inclui-se a abordagem do trabalho do assistente social, com seus descritores e variáveis: trabalho de assistente social, trabalho do(a) na Política de Assistência Social, trabalho de assistente social, trabalho do Serviço Social, trabalho de um assistente social, trabalho das políticas sociais, Serviço Social, trabalho da assistência social e técnicos da assistência social.

Abrange-se a Política de Assistência Social e suas variáveis /SUAS/Proteção Social: Trabalho nas Políticas Sociais, trabalho de assistentes sociais na Assistência Social, Serviço Social e políticas sociais, trabalho do profissional de Serviço Social, trabalho do Centro de Referência em Assistência Social (CRAS)¹⁴, trabalho de um assistente social, trabalho das políticas sociais, trabalho do Serviço Social, trabalho da assistência social, técnicos da assistência social.

A pesquisa e a análise bibliográfica, como a organização, sistematização da temática e das categorias teóricas que estão relacionadas foram descritas. Busca-se, com este estudo bibliográfico, evidenciar as principais características contemporâneas impressas nas pesquisas realizadas no bojo do Serviço Social brasileiro e publicadas nas revistas de reconhecimento científico dos periódicos mais significativos da área de Serviço Social no cenário brasileiro, avaliado como publicação do tipo Qualis A1 (Qualis Periódicos) (Serviço Social Sociedade), A1 (Katálysis); B1 (Temporalis), por ser da entidade Abepss; e a revista Textos e Contextos, também com reconhecimento pela Capes (PUCRS, Portal de Periódicos).

Assim, levantam-se os dados da profissão, referentes ao período dos últimos cinco anos, conforme já mencionado, cuja sistematização pode ser visualizada na Tabela 1.

¹⁴ “O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios e DF. Dada sua capilaridade nos territórios, se caracteriza como a principal porta de entrada do SUAS, ou seja, é uma unidade que possibilita o acesso de um grande número de famílias à rede de proteção social de assistência social” (BRASIL, 2009, p. 9).

Tabela 1- Sistematização preliminar dos últimos cinco anos de produções e o quantitativo de exemplares e artigos por revista

Fontes	Serviço Social e Sociedade	Katálysis	Temporali s	Textos e Contexto s
Período Analisado	2016 a 2021	2016 a 2021	2016 a 2021	2016 a 2021
Número de Revistas	18	18	11	9
Número de artigos	195	314	228	205
Categoria principal idel: TICs				
Variáveis: Teletrabalho, trabalho remoto <i>Home Office</i> , TDCI	11	8	20	0

Fonte: Da autora (2022).

Identifica-se que um dos periódicos, com maior referência para a categoria profissional Revista Serviço Social e Sociedade, teve 18 edições de revistas. Na análise, foram encontrados 195 artigos, sendo que 11 tiveram as seguintes abordagens: trabalho remoto, *home office* e teletrabalho.

A Revista Katálysis teve suas produções totalizando 18 revistas e 314 artigos, oito artigos seguem o tema da presente dissertação. Na Revista Temporalis, identificaram-se 11 produções e 228 artigos, sendo que 20 abordam o descritor e as variáveis. A Revista Textos e Contextos, por sua vez, teve nove produções e 205 artigos, em nenhuma das produções houve o descritor e as variáveis de análise.

A partir dessa primeira busca, percebe-se a conexão com a temática e as produções teóricas sobre as modalidades remotas, que partiram especificamente dos anos de 2020 e 2021. De modo geral, é possível inferir que, em restritas produções, no que tange às revistas reconhecidas cientificamente na área, evidenciam-se análises e contribuições teóricas acerca das categorias de modalidades do trabalho remoto, sendo as autoras Raichelis e Arregui (2021) identificadas nesta revisão como precursoras na produção sobre o tema nos periódicos da área. Muito embora, neste período, a realidade não se apresentou como algo estranho para a categoria profissional, especialmente no Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), no

Poder Judiciário e, por meio do Ensino Remoto, que já experienciavam as modalidades remotas, em consonância com a nova reforma trabalhista.

As discussões sobre os desafios, que as TICs deflagram, dentre elas: a confluência das crises acirradas, no período da epidemia do novo coronavírus; as repercussões, no mundo do trabalho. Dessa forma, o tema passa a ser objeto de estudo o Serviço Social e o trabalho cotidiano de assistentes sociais no SUAS/Proteção Social Básica.

Para o desenvolvimento da dissertação, foram adotadas categorias teóricas e analíticas, sendo elas: trabalho, precarização e Serviço Social; reestruturação produtiva; as TICs; a Política de Assistência Social e a proteção social básica.

Após o processo de pesquisa bibliográfica, para a obtenção e a sistematização dos dados, configuração da amostra, conforme Tabela 1, realiza-se a análise de conteúdo, subsidiada em Bardin (2009), considerando as seguintes etapas, arroladas nos parágrafos a seguir.

Na etapa inicial, realiza-se a delimitação temporal de (2016-2021) das produções das revistas de maior relevância científica para a profissão, sendo: Revista Serviço Social e Sociedade, Temporalis e Katálysis. A análise exposta leva-se em conta a categoria trabalho do assistente social, como descritor, e as variáveis: precarização, política de assistência social, proteção social básica do SUAS.

Assim, a amostra final limita-se a 23 artigos, da totalidade de 109. A fim ilustrar tanto a frequência quanto as percentagens, destaca-se, na Tabela 2, a identificação das categorias de análise deste estudo, os dados referentes às expressões da precarização do trabalho vivenciada por assistentes sociais, que compõem 47,82%, as implicações éticas e técnicas no trabalho do assistente social em 69,56%, as alterações na oferta de ações, serviços e benefícios 60,86% e, por fim, as estratégias e as resistências adotadas pela profissão, que ficou em 30,43%.

Tabela 2- Identificação das categorias de análise a partir da análise bibliográfica

Categorias	N	P
Expressões da precarização do trabalho do assistente social	11	47,82%
Implicações Éticas e Técnicas	16	69,56%
Alterações na oferta de ações, serviços e benefícios	14	60,86%
Estratégia e resistência	7	30,43%

Fonte: Da autora (2023).

Na revisão bibliográfica, no que diz respeito ao descritor TICs e variáveis, foram encontrados o total de 25 artigos entre as três revistas científicas, sendo 18 artigos selecionados por apresentarem ao menos um descritor e/ou variáveis. Foram descartadas as marcações que se referiam a outro tipo de informação, como título, palavras-chave, referências, etc.

Observa-se que, em ambos bancos de dados, a análise bibliográfica ocorre a partir dos mesmos procedimentos. Realiza-se a confecção de uma tabela, no formato Excel, para a extração dos trechos marcados em uma coluna específica, com a identificação das páginas dos artigos para, então, iniciar a identificação e a separação dos descritores e variáveis, que se referem diretamente às TICs. Após a separação por categoria de análise, identifica-se o quantitativo e o percentual para complementar os achados.

Na categoria expressões da precarização do trabalho do assistente social com a adoção das TICs, os achados são em 88,8%, seguidamente as implicações técnicas e éticas para a profissão no uso das TICs no trabalho de assistente social em 16,66%. No que se refere aos impactos das TICs no fazer do assistente social, não se identificam descritores, alterações na oferta de ações, serviços e benefícios com a adoção das TICs em 5,5% e estratégias e resistências adotadas pela profissão da precarização do trabalho em 27,7% (Tabela 3).

Tabela 3- Identificação das categorias de análise mediadas pelas TICs a partir da análise bibliográfica

Categorias	N	P
Expressões da precarização do trabalho do assistente social tem sido vivenciada por assistentes sociais	16	88,8%
Implicações Éticas e Técnicas no uso das TICs no trabalho de AS	3	16,66%
Alterações na oferta de ações, serviços e benefícios com a adoção das TICs	1	5,55%
Estratégia e resistência frente aos impactos da precarização do trabalho	5	27,7%
Impactos das TICs no fazer do assistente social	0	0

Fonte: Da autora (2023).

Observam-se 21 citações da palavra trabalho entre os 18 artigos selecionados. Enfatiza-se que, entre os autores mais citados e/ou usados como referência, predominou-se o entendimento do trabalho, a partir do materialismo histórico dialético. Em mais uma aba, separam-se as categorias emergentes e elenca-se, de forma que agrupadas fiquem interligadas por categoria, bem como calcula-se o percentual de frequência em cada categoria.

Na etapa análise, organiza-se a separação das categorias emergentes, organizadas pelas grandes categorias e grau de similaridade, destacam-se confluências conceituais, divergências ou contradições entre os artigos selecionados e se faz a análise propriamente dita.

A exposição e a reflexão da análise se desenvolvem ao longo dos demais capítulos desta dissertação, permanentemente dialoga-se com a contraprova da realidade, que ocorre de modo articulado, por meio dos dados da pesquisa empírica.

A pesquisa empírica constitui-se da segunda etapa desta pesquisa. Para tanto, seu universo é constituído por trabalhadores assistentes sociais, que se vinculam aos 22 CRAS, que compõem a proteção social básica de Porto Alegre, segundo a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-

RH/SUAS) (BRASIL, 2011). Estabelece-se a estimativa do quantitativo de dois profissionais assistentes sociais para cada CRAS de municípios de regiões metropolitanas.

Dessa forma, a previsão foi de 44 assistentes sociais, que faziam parte, naquele período, das equipes dos CRAS, em Porto Alegre. Esse foi um quantitativo estimado, pois houve, dentro dessa previsão, afastamentos, por questões de saúde; déficit de profissionais, por não reposição do quadro; outras questões típicas da gestão pública; e aqueles que não apresentaram interesse em participar.

Quantos aos cuidados éticos em pesquisa, este estudo passou pelos procedimentos do Comitê de Ética em Pesquisa do Instituto de Psicologia, via Plataforma Brasil. O projeto foi apreciado e, sucessivamente, aprovado. Em seguida, encaminhou-se o Termo de Consentimento Institucional, conforme o apêndice C, para ser analisado e assinado pelo Núcleo de Educação Permanente (NUEP), da FASC. Após a apreciação e aprovação pelo NUEP, a gestão da Proteção Social Básica da FASC comunicou as devidas coordenações dos equipamentos a autorização para, assim, a pesquisadora poder acessar os profissionais.

Quantos aos critérios de inclusão, para o questionário on-line, foi enviado para todos(os) assistentes sociais, que exerciam trabalho profissional no serviço público municipal da cidade de Porto Alegre e que executavam suas funções nos equipamentos do CRAS há pelo menos dois anos e com registro no Sistema de Cadastro do SUAS (CadSUAS).

Seguidamente, iniciam-se os envios do questionário on-line por e-mail para os 22 CRAS da Cidade de Porto Alegre. Juntamente ao questionário, foi enviado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e, caso concordasse em participar, um link contendo que, ao ser clicado, abria o questionário com múltiplas escolhas, remetido por e-mail pelo formulário Google Forms aos assistentes sociais que confirmavam o aceite em responder.

Após uma semana do envio, nenhum formulário havia retornado, foi necessário, então, fazer contato por telefone com cada equipamento e falar diretamente com os profissionais, elucidando-se e realizando-se a mobilização da importância da participação e da contribuição para a pesquisa. Entendeu-se que a sobrecarga de trabalho pode ser um dos fatores que ocupa grande parte do tempo de trabalho dos profissionais.

O contato com os/as colegas pelo aplicativo do WhatsApp foi uma ferramenta fundamental, solicitado no contato feito por telefone aos trabalhadores, sendo que o uso deste aplicativo que, por vezes, foi utilizado para que facilitasse o envio do link do questionário on-line. **Assim, após todas as tratativas, retornaram o montante de 20 questionários, atingindo um percentual de 45,4% em relação ao total estimado de trabalhadores, que chegou a 44 profissionais assistente social, conforme dados do CadSUAS.**

Cabe ressaltar, em conformidade com o exposto, que nem todos os trabalhadores por equipamentos responderam. Além disso, em algumas situações, mais de um profissional do CRAS respondeu ao questionário.

Após, realizou-se a extração dos dados, por meio do questionário do Google Forms, subsidiou para tratar os dados quantitativos e qualitativos da pesquisa empírica.

Quanto à etapa das entrevistas, realizou-se um aprofundamento qualitativo em relação à compreensão que os profissionais expõem quanto ao objeto de estudo. Para isso, foram escritos os nomes dos 22 CRAS, existentes em pequenos papéis, colocados em um recipiente e realizado o sorteio aleatório de 11 desses 22 equipamentos. Assim, configurou-se a amostra, que foi de 50% do universo, entende-se ser uma representação considerável.

No Quadro 1, há a representação da amostra.

Quadro 1- Relação preliminar dos CRAS selecionados para a aplicação da pesquisa

CRAS	CRAS selecionado
1-CRAS Centro	X
2-CRAS Farrapos	X
3-CRAS Norte	X
4-CRAS Santa Rosa	X
5-CRAS Eixo Baltazar	X
6-CRAS Leste I	X
7-CRAS Partenon	X
8-CRAS Lomba Do Pinheiro	X
9- CRAS Sul	X
10- CRAS Glória	X
11- CRAS Cruzeiro	X

Fonte: Da autora (2022).

Nesse sentido, há um profissional assistente social, que participa de cada equipamento dos 11 CRAS sorteados, conforme exposto. Após o sorteio, o número e os nomes dos/das assistentes sociais foram identificados, ou seja, neste momento, foi possível se saber quem está vinculado/a aos respectivos espaços.

Em seguida, inscreveu-se em um papel o nome de cada assistente social e colocou-se em um recipiente para que se procedesse o sorteio aleatório de um(a) profissional a cada um dos 11 CRAS já sorteados. Os CRAS, que tinham apenas um(a) profissional, não demandaram sorteio.

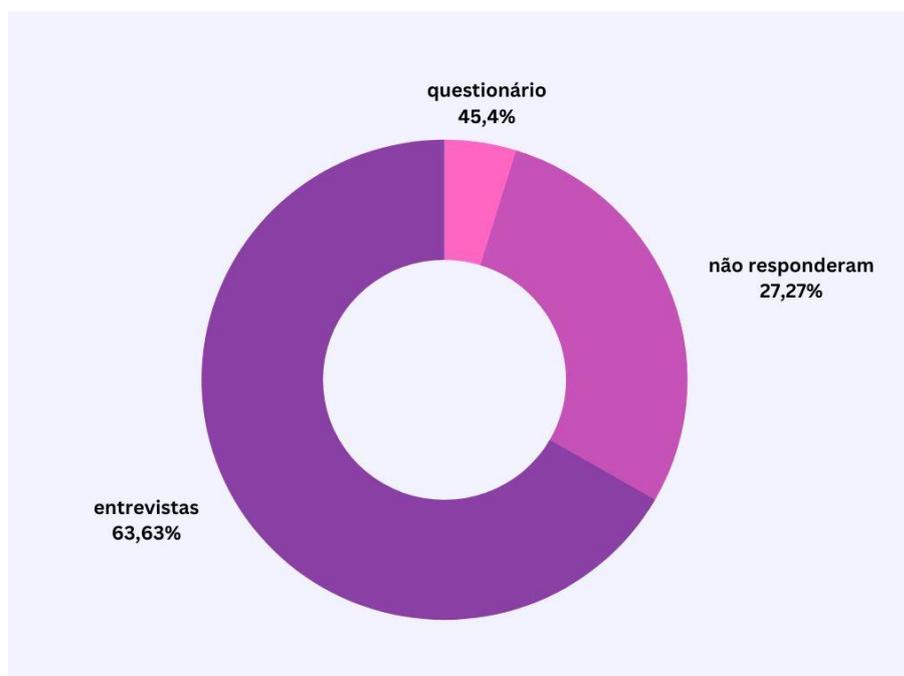
Alguns dos/das sorteados/das não aceitaram participar do questionário on-line e das entrevistas. Dessa forma, foi preciso realizar um novo sorteio até a definição final. Por fim, optou-se por eliminar os espaços de não adesão dos/as profissionais.

No espaço em que se tinha somente um(a) assistente social, dos 11 CRAS sorteados, esta profissional foi convidada para participar e o convite foi enviado por e-mail, após contato por telefone e pelo aplicativo do WhatsApp. Caso o profissional não aceitasse, foi feito novo sorteio para a manutenção da amostra com 11 CRAS e, assim, repetiu-se o procedimento até finalizar com um(a) profissional representante de cada CRAS sorteado.

Quanto à amostra das entrevistas, após serem realizados os respectivos contatos com os profissionais, previstos serem **11 entrevistas**, sendo que **3 não se**

obteve retorno, assim se constituiu em **7 participantes e, destes, somente 3 responderam concomitante ao questionário on-line**. A seguir, há a demonstração, no Gráfico 1, da amostra final dos(das) participantes. Referente ao questionário on-line, a amostra é formada com a participação de **20 participantes**.

Gráfico 1- Composição da participação de assistentes sociais da pesquisa: entrevista e questionário on-line



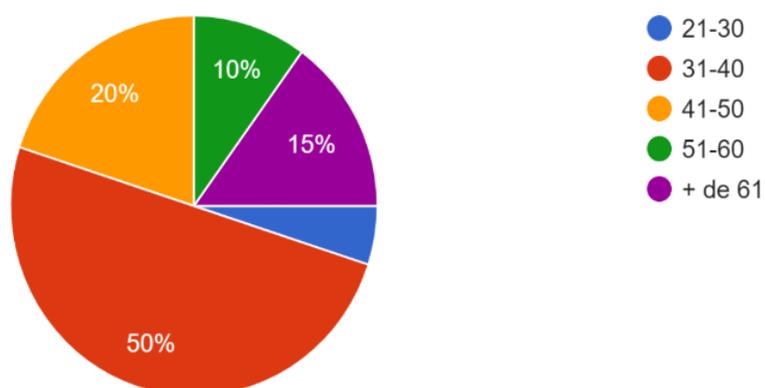
Fonte: Da autora (2022).

Para iniciar a análise e a compreensão do perfil dos profissionais, destacam-se os elementos considerados centrais. Primeiramente, examinam-se os traços gerais, referentes à idade, à condição de gênero, à pertença étnico racial, à responsabilidade com familiares, ao tempo de formação, à modalidade de formação e ao período como trabalhador da Política da Assistência Social.

No que versa à idade dos profissionais, três, ou seja, 15% das profissionais, possuem mais de 61 anos de idade, o que condiz com formações realizadas há três décadas. Neste ponto, é importante ressaltar que essas formações eram regidas por outras diretrizes curriculares, sendo a assistência social norteadas pela Lei Orgânica da Assistência Social (BRASIL, 1993) e com as orientações do Código de Ética de 1996. No entanto, na amostra em análise, a média de idade prevalece entre 30 e 40 anos, correspondente a 50% dos(as) pesquisados(as), exposta no Gráfico 2.

Gráfico 2- Identificação da predominância em relação à idade dos participantes da pesquisa

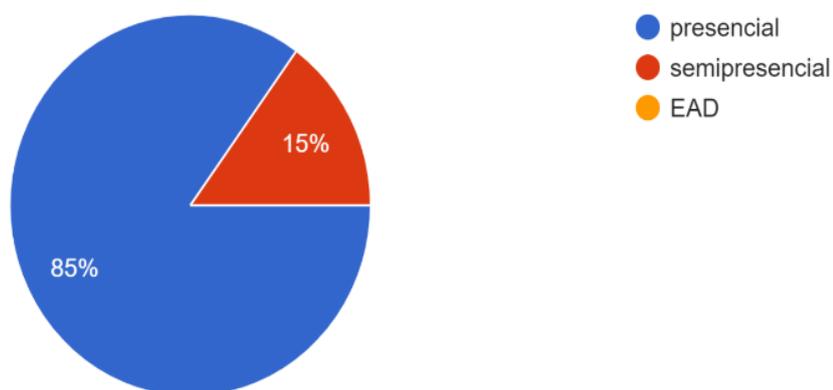
20 respostas



Fonte: Da autora (2022).

Gráfico 3- Identificação a partir das modalidades de formação na graduação

20 respostas

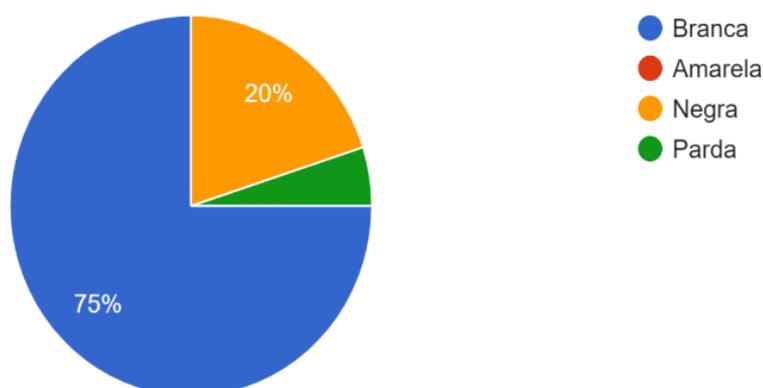


Fonte: Da autora (2022).

Sobre as identificações de raça dos(as) profissionais participantes, os dados indicam que mais da metade se auto reconhece como de cor/raça branca, 75%; 20% se autodeclaram de raça/cor negra; seguido de parda, com 1,5% (Gráfico 4).

Gráfico 4- Identificação a partir da pertença racial

20 respostas

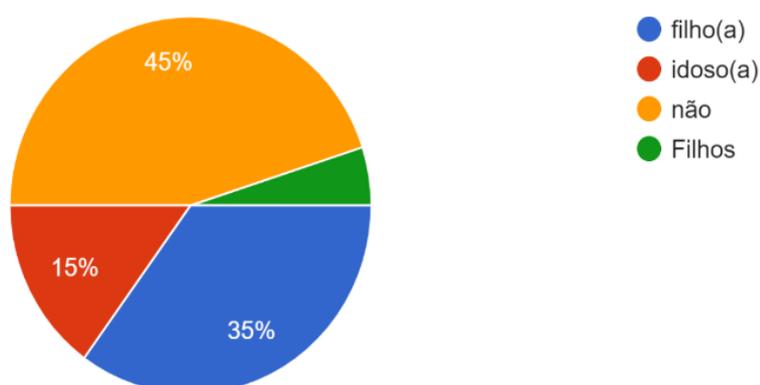


Fonte: Da autora (2022).

Referente ao ato profissional de ser o responsável por prestar cuidados a alguém no domicílio, 35% responderam que são responsáveis pelos filhos e 45% responderam que não possuem dependentes sob seus cuidados (Gráfico 5).

Gráfico 5- Identificação a partir se os profissionais prestam cuidado a alguém em sua residência

20 respostas

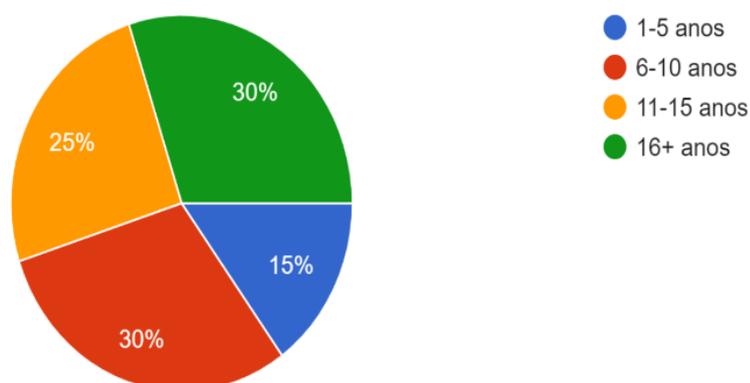


Fonte: Da autora (2022).

Ao analisar o tempo de formação, infere-se que 30% dos que responderam ao questionário foram datados da graduação antes do ano de 2006. As formações mais recentes datam após o ano de 2017, representando 15% dos profissionais. A partir dessa análise, percebe-se uma diferença no tempo das formações mais antigas para as mais recentes, um período entre 20 e 30 anos (Gráfico 6).

Gráfico 6- Identificação a partir do tempo de formação na graduação

20 respostas

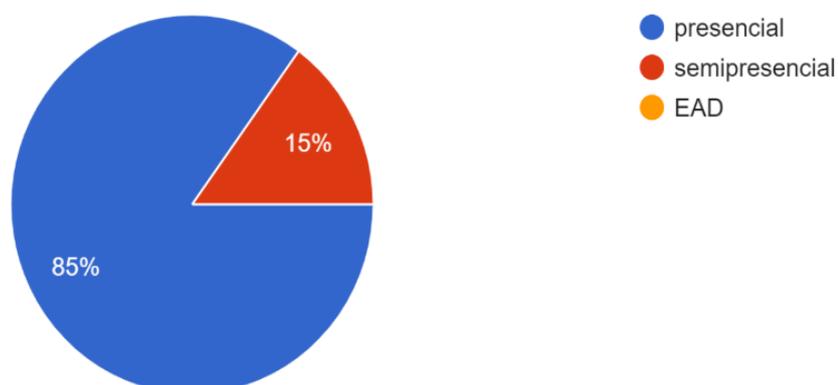


Fonte: Da autora (2022).

A formação presencial ocorreu para 85% dos entrevistados, o que, em tempos de expansão do ensino à distância, remete positivamente (Gráfico 7).

Gráfico 7- Identificação a partir da modalidade de formação na graduação

20 respostas



Fonte: Da autora (2022).

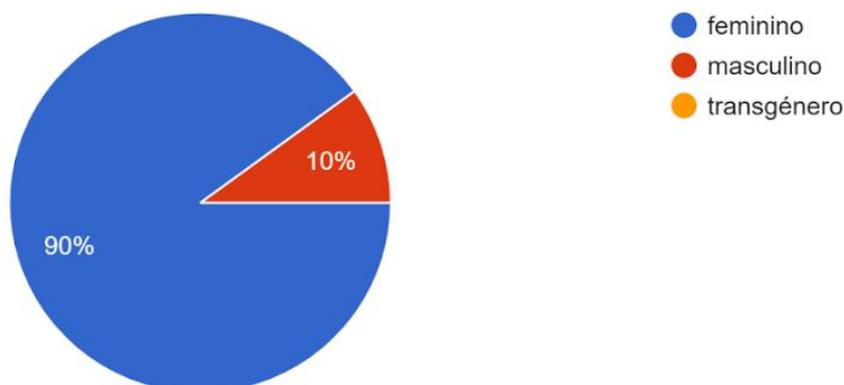
Entre os profissionais que responderam ao questionário, 99% são mulheres e 1% homem. Esse resultado dialoga com o reconhecimento da classe formada, majoritariamente, pelo gênero feminino, conforme pesquisa do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS, 2022).

O CFESS (2022) evidencia um contingente de 92,92%, que se identificam com o gênero feminino, no cômputo da categoria profissional em território nacional. A formação das mesmas, de acordo com o Gráfico 3, ocorre, em sua grande maioria,

na modalidade presencial, o que, em tempos de expansão do ensino à distância, remete positivamente.

Gráfico 8- Identificação a partir do gênero dos(as) assistentes sociais

20 respostas

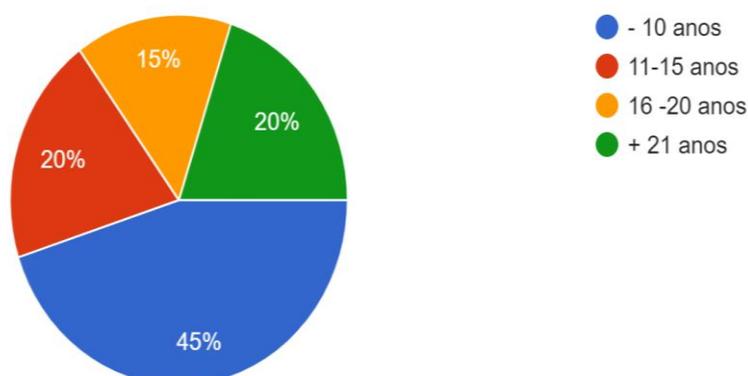


Fonte: Da autora (2022).

Uma das dimensões importantes para conhecer o perfil dos(as) assistentes sociais dos CRAS é o tempo de experiência na Política de Assistência Social, sendo que esse tempo varia de 2 a 21 anos. Todavia, perceber-se que, dos(das) assistentes sociais do estudo 35% possuem mais de 11 anos de experiência e 20% mais de 21 anos na Política de Assistência Social (Gráfico 9).

Gráfico 9- Identificação a partir do tempo de trabalho na Política de Assistência Social

20 respostas



Fonte: Da autora (2022).

Em um panorama geral, ao analisar os dados obtidos através dos 20 questionários aplicados nos CRAS de Porto Alegre, é possível traçar a composição do perfil dos(as) assistentes sociais. Dessa forma, observa-se uma diversidade de características dos(as) profissionais.

Os dados do perfilamento contribuem para a compreensão da particularidade da profissão na proteção social básica da FASC/Porto Alegre, pois as características, apresentadas ao longo desta seção do estudo, destacam a relevância do processo investigativo. Outrossim, este estudo permite um avanço nas análises sobre a ampliação da diversificação e da pluralidade do perfil profissional. Dessa maneira, é possível traçar projeções de estratégias de resistência aos desafios postos na sociedade, além de reafirmar a direção social assumida pelo projeto ético-político profissional.

Quadro 2- Configuração do Perfil dos Profissionais dos CRAS a partir da média dos resultados

Idade	Gênero	Modalidade e de formação	Raça	Responsabilidade por alguém na residência	Tempo de Formada	Tempo de experiência da Assistência Social
31-40 anos	Feminino	Presencial	Branca	filhos	6-10 anos	-10 anos

Fonte: Da autora (2023).

Nos próximos capítulos, far-se-á um aprofundamento analítico das categorias: Reestruturação Produtiva, TICs e Política de Assistência Social. Para isso, a caracterização da amostra final, apresentada neste capítulo, será retomada.

2 APROXIMAÇÕES CONCEITUAIS SOBRE O TRABALHO E OS IMPACTOS DA REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA EM SUA MORFOLOGIA

Neste capítulo, apresenta-se uma breve contextualização do processo percorrido pelo Serviço Social, a começar pelo Movimento de Reconceituação, foi, a partir dele, que se iniciou um processo de aproximação à vertente crítica, embasada no pensamento marxista. Por conseguinte, torna-se possível vislumbrar a importância da categoria trabalho nas discussões e nas análises para o Serviço Social.

O movimento de reconceituação, tal como se expressou em sua tônica dominante na América Latina, representou um marco decisivo no desencadeamento do processo de revisão crítica do Serviço Social no continente. O exame da primeira aproximação do Serviço Social latino-americano à tradição marxista se impõe como um contraponto necessário à análise do debate brasileiro contemporâneo. O propósito é tão-somente situar aquele movimento na sua gênese, tendo em vista analisar posteriormente o tipo de relação com ele estabelecida pela produção brasileira do Serviço Social nos anos 1980. Preliminarmente, deve ser salientado que o movimento de reconceituação do Serviço Social - emergindo na metade dos anos 1960 e prolongando-se por uma década - foi, na sua especificidade, um fenômeno tipicamente latino-americano (IAMAMOTO, 1998, p. 207).

Ao se reconhecer o Serviço Social como profissão, inserida na divisão sociotécnica do trabalho, que possui sua autonomia relativizada, é possível visualizar os(as) assistentes sociais, conforme as autoras Predes (2022), Raichelis (2022) e Iamamoto (2011) entendem. As estudiosas apontam que a integralidade do processo de compra e venda da força de trabalho, orientada pelos objetivos capitalistas, concedem o perfil de profissionais assalariados.

A compreensão teórica inaugura o entendimento do Serviço Social, como uma área de atuação na sociedade capitalista, que vive em contradição, tendo seus(suas) trabalhadores(as) reprodutores(as) de relações sociais de classe.

O trabalho é considerado uma categoria histórica, um processo de transformação da sociedade, desde os primórdios do mundo. Na sua relação com o processo do capital, emergem as contradições da relação. Neste bojo, observam-se a lucratividade pelo capital, a luta de conflitos, na qual se insere, pois “o trabalho é, essencialmente, uma inter-relação entre homem (sociedade) e natureza, tanto inorgânica (utensílios, matéria-prima, objeto do trabalho, etc.) como orgânica [...]” (LUKÁCS, 1981, p. 14).

Duarte (apud Marx, 2018) salienta que o trabalho produtivo é o que extrai mais-valia e valoriza, diretamente, o capital. Notadamente, expressa por Marx (1818-1883),

a acepção da mais-valia significa a diferença entre o valor produzido pelo trabalho e o salário pago ao trabalhador, ou seja, é a base de exploração do sistema capitalista sobre o trabalhador.

Embasados na concepção marxista no trabalho improdutivo, estão inseridos os servidores públicos e os trabalhadores assalariados, ambos fora do processo imediato de produção. Por isso, não produzem mais-valia, pois não geram lucratividade, o “valor dos serviços desses trabalhadores improdutivos seja determinado ou determinável de modo igual (ou análogo) ao dos trabalhadores produtivos: isto é, pelos custos de produção necessários para sustentá-los ou produzi-los” (MARX, 1980, p. 139).

A exemplo, se um trabalhador repõe com seu trabalho somente o equivalente ao seu salário, ele não é um trabalhador produtivo para o capitalista. Porém, isso não quer dizer que não exista exploração na prestação de serviços, no caso dos serviços públicos. Afinal, concomitantemente em que transforma a própria sociedade, realiza intervenções e criam-se outros processos, como um ciclo de reprodução. Porquanto, o trabalho é um processo entre o homem e a natureza, um processo em que o homem, por sua própria ação, medeia, regula e controla seu metabolismo com a natureza.

Em momentos históricos, a categoria trabalho apresenta demandas do mercado, seus velhos e novos modos de produção das mercadorias, mas o que nunca se modifica é o processo de exploração da classe trabalhadora pelos donos dos meios de produção.

Isso posto, compreende-se que reafirmar os fundamentos históricos da profissão é como um fio condutor, que guia para afirmar a matriz sócio-histórica, sendo esse o “processo através do qual a profissão busca explicar e intervir sobre a realidade, definindo sua direção social” (YAZBEK, 2009, p. 1). Na década de 1980, há a aproximação da veia crítica, embasada pela vertente Marxiana, por meio do Movimento de Reconceituação.

Mesmo diante do exposto, o Serviço Social carrega, em sua trajetória sócio-histórica, o conservadorismo, que, até nos dias atuais, paira sobre a sociedade e sobre a profissão. Embora o processo de ruptura tenha se iniciado na década de 1970, os traços permanecem e o entendimento não se dá de forma unânime na profissão.

Deste modo, no que concerne ao significado social da profissão, no âmbito da (re)produção das relações sociais,

[...] a primeira delas consiste na compreensão da questão social como base fundante do exercício profissional, diretamente relacionada com o significado social do trabalho do assistente social e a segunda volta-se para o debate do processo de análise, apreensão e formulação de respostas à questão social, entendendo esta como matéria profissional (CLOSS, 2015, p. 261).

Neste sentido, o trabalho passa por um processo de transformação morfológica. A flexibilização é uma das características mais evidentes destes tempos, desde a implantação, advinda pelo Toyotismo japonês, que trouxe mudança do mundo mecânico Fordista/Taylorista para a robótica, com automação da microeletrônica, do exercício do trabalho pelas plataformas digitais até a dispensa do trabalho vivo e a extinção de inúmeros postos de trabalho.

Uma das mais consequentes expressões do modelo supracitado, que o trabalho assume, é a produção de um exército industrial de reserva¹⁵ e de massas sobrantes. Os excluídos do mercado de trabalho são empurrados para a informalidade, para a prestação de serviços sem garantias trabalhistas, para a realização de trabalho intermitente e expostos a todas as fragilidades e disrupções que o trabalho adquire, advindo das reformas administrativas e previdenciárias, implementadas no Brasil.

No período da pandemia (no Brasil, vivenciado a partir de março de 2020), outras formas de flexibilização, por meio do Projeto de Lei nº 1.179/2020, foram adotadas. Dentre as modificações, há: a redução de carga horária e salarial, não pagamento de férias, não pagamento de décimo terceiro, entre outras repercussões.

Ao mesmo tempo, a categoria trabalho é constitutiva do ser social. O(a) assistente social, nesse cenário, é um dos(das) trabalhadores(as) que implementam as políticas sociais. No trabalho coletivo, apresenta, como uma de suas maiores habilidades, decifrar o cotidiano das relações sociais. Para isso, utiliza, como estratégia de superação e intervenção no real, “[...] considerado como uma especialização do trabalho e a atuação do assistente social uma manifestação de seu trabalho, inscrito no âmbito da produção e reprodução da vida social” (IAMAMOTO, 1998, p. 27).

Sobremaneira, o desvendamento da realidade está vinculado ao projeto teórico, político e ético, assumido pela profissão, que objetiva intervir na realidade por

¹⁵ “[...] a acumulação capitalista sempre produz, e na proporção de sua energia e de sua extensão, uma população trabalhadora supérflua relativamente, isto é, que ultrapassa as necessidades médias da expansão do capital, tornando-se, desse modo, excedente” (MARX, 1989, p. 731 apud TRINDADE, 2017, p. 226).

intermédio da pesquisa científica, com a produção do conhecimento, que é construído coletivamente e que contribui para a aproximação e a compreensão das expressões da questão social.

Paralelamente, as mudanças no mundo do trabalho inserem-se, como uma nova morfologia do trabalho, decorrente das transformações capitalistas, ocorridas após a crise mundial de 1970 (ANTUNES, 2014). A principal mudança que mantém o capitalismo globalizado é o avanço da precarização e da flexibilização do mundo do trabalho, que atinge o trabalho dos(as) assistentes sociais e os novos proletários da contemporaneidade, especialmente a partir dos impactos produzidos pela reestruturação produtiva.

O(a) trabalhador(a) assistente social dispõe de uma autonomia relativizada, pois são integrantes do processo de compra e de venda da força de trabalho, ou seja, são orientados pelos objetivos capitalistas, que lhe concedem o perfil de profissionais assalariados. Em virtude do contexto universal do acirramento do capital, após os anos de ouro do capitalismo e do Estado do *Welfare State*, aliado ao modo de produção fordista, inicia-se um novo ciclo de crises do capital, com o excesso de produção, a fuga de investimentos para o mercado especulativo e a crise do petróleo de 1970.

A chamada reestruturação produtiva é, antes de mais nada, a reestruturação sócio reprodutiva, trata-se de uma questão central, que representa, cada vez mais, liberdade para o capital e desvaloriza o trabalho: “é a afirmação plena do capital como modo de controle do metabolismo social” (ALVES, 2008, p. 1).

Na contra tendência da crise capitalista de longa duração de tonalidade recessiva, cujo desencadeamento remonta à década de 70 do século XX, verificam-se profundas alterações nas formas de produção e gestão do trabalho perante as exigências do mercado mundial sob o comando do capital financeiro [...] (IAMAMOTO, 2008, p.142).

A reestruturação produtiva, vivenciada a partir deste período, intensifica a exploração da força de trabalho, a precarização, a perda de direitos sociais, a exclusão digital pela “plataformização na prestação de serviços sociais” (CHAVES; CAMARGO, 2022, p. 18) e o desemprego, etc.

A gestão dos modos de produção, por outro lado, é constante e pode mesclar em um mesmo processo de trabalho todas as formas. Desse modo, cria um campo fértil para o projeto neoliberal se fortalecer. Na década de 1980 no Brasil, há um

agudizamento da crise, iniciada na década passada. Em outras palavras, explicita-se uma crise mais profunda do processo produtivo. Destarte, o Toyotismo¹⁶ é a base, o novo modelo de organização da produção das mercadorias, assim como apontado Alves (2007, p. 158): “no decorrer da década de 1980, que o Toyotismo adquiriu dimensão universal”.

A reestruturação produtiva “configura-se na transição do modelo rígido de gestão do trabalho – fordista/taylorista para um mais maleável, conhecido como acumulação flexível” (GUIMARÃES; MARTINS, 2016, p. 371).

A produção, neste formato, implica a adoção de dispositivos organizacionais, como, por exemplo, o *just-in-time/kanban* ou o *kaizen*, que pressupõem, por outro lado, como nexos essenciais, a fluidez subjetiva da força de trabalho, isto é, o envolvimento proativo do operário ou empregado (como se salientou, o nexo essencial do Toyotismo).

Em prol do avanço da reestruturação do modo de produção, a década de 1990, no Brasil, traz elementos desencadeadores dessa engrenagem: “os novos coletivos geracionais de trabalhadores que se desenvolveram nesta década tendem a incorporar em si novas experiências ideológicas e emocionais do sócio metabolismo do capitalismo Toyotista” (ALVES, 2007, p. 203).

Neste cenário, a política inibe o livre jogo das forças do mercado, isso resulta em uma decrescente taxa de lucro. Outrossim, passa-se a ter, como única saída, aceitar “os preceitos da ideologia neoliberal¹⁷, que objetiva que o Estado deixe de ser o provedor de serviços à população, permitindo que imperem as forças de mercado” (BRIDI, 2009, p. 11).

Surge, assim, o advento da Revolução Digital ou a chamada Indústria 4.0 (meados de 2010), resultado da inteligência humana, do trabalho vivo. Ela emerge, a partir do *continuum* da terceira revolução, com os arranjos tecnológicos, acompanhados de arranjos organizacionais.

A “revolução” levanta questionamentos acerca do exército de pessoas, estruturalmente desempregadas, que perderam seus empregos em consequência da automação e da robotização da produção e dos serviços. Desse modo, provoca, ao

¹⁶ Alves (2007) compreende que o modelo Toyotista implica a constituição de um empreendimento capitalista, baseado na produção fluida, flexível e difusa.

¹⁷ “Compreender politicamente o neoliberalismo pressupõe que se compreenda a natureza do projeto social e político que ele representa e promove desde os anos 1930” (LAVAL; DARDOT, 2016, p. 8).

mesmo tempo, um incremento da produtividade e da riqueza social; e uma drástica redução da demanda de trabalho humano, que envolve o “infoproletariado ou o ciberproletariado”, os quais são “os novos modos de ser da informalidade” (ANTUNES, 2018, p. 89).

Além disso, maximiza-se o uso das plataformas tecnológicas e dos aplicativos de aparelhos móveis, manifesta-se, de modo mais desenfreado do que as outras transformações, assim como seus impactos, que podem ser sentidos tanto no âmbito empresarial quanto político, econômico e social.

Destarte, adere-se, nessa conjuntura, o fenômeno da uberização, que anuncia uma nova perspectiva no mundo do trabalho, marcado pela flexibilização “ao mesmo tempo, um incremento da produtividade e da riqueza social, e uma drástica redução da demanda de trabalho humano” (VELOSO, 2010, p. 751), o que resulta em inseguranças, precarização das relações trabalhistas, o aumento da exploração da mais valia do trabalho e do controle da produtividade.

Além disso, o novo empreendimento capitalista implica a produção flexível em seus múltiplos aspectos, seja por meio da contratação salarial, do perfil profissional ou das novas máquinas de base microeletrônica e informacional; e a produção difusa significa a adoção ampliada da terceirização e das redes de subcontratação (ALVES, 2007, p. 158).

Outro avanço verificado é na robótica, sobretudo na produção e na reprodução da força de trabalho, período substitutivo do aparato anterior. Como resultado desse cenário, há o aumento do desemprego, os ditos Programas de Demissões Voluntárias (PDVs), acordos e contratos frágeis.

Na década seguinte, milhares se expõem aos novos campos de trabalho, oriundos da nova indústria. Além disso, há o período de transição da mecanização para a grande indústria, com o surgimento de novas outras profissões. Ao tratar disso, Harvey (1992, p. 140) destaca a nova especialização flexível, bem como discorre que essa fase de produção “é marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo. Ela se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo”.

Não há como negar que período é marcante, dado que evidencia as atuais formas de precarização, isso, por sua vez, caracteriza novos cenários no campo do trabalho,

[...] no Brasil foi a década da precarização do trabalho e da nova precariedade. Diante de um cenário de intensas mudanças no mundo do trabalho e na vida pessoal, existe uma aguda necessidade de homens e mulheres que trabalham em dar respostas existenciais ao sofrimento e às perdas (ALVES, 2007, p. 2014).

Uma das constatações é que, nos últimos 30 anos, crescem os níveis de exploração e, conseqüentemente, cria-se um abismo entre as desigualdades sociais e entre os detentores das maiores riquezas deste país. Esse cenário se solidifica com o fortalecimento do capitalismo financeiro, que teve outras conseqüências importantes, sobretudo sociais. “A concentração de renda e patrimônio acelerou-se com a financeirização da economia” (LAVAL; DARDOT, 2016, p. 197).

Concomitante às metamorfoses no mundo do trabalho, com o avanço tecnológico, o surgimento e a extinção de novos profissionais, o avanço do mercado de serviços, a grande indústria automatizada, a robótica, a microeletrônica e a redução de seu aparato de trabalhadores, assim como o lucro do capital acima de qualquer coisa.

No Brasil, o contexto evolutivo da precarização do trabalho, da flexibilização do capital e de sua intensa exploração é “renovado e se aplica aos processos de trabalho, aos mercados de trabalho, aos produtos, aos serviços e aos padrões de consumo” (NEVES, 2022, p. 14). Inicia-se, por conseguinte, uma mudança profunda, liberal, ocasionada pela crise estrutural do capital, tendo como elementos desse processo a falência do Estado de bem-estar social e sua política de intervenção nas relações econômicas.

Especialmente a partir de 2008, com a chamada crise do *subprime* ou a “bolha”¹⁸, que se entende como um novo ciclo de crise do capital. Desta vez, evidenciada pelo capital financeiro especulativo imobiliário, ocorrem grandes impactos nas economias internacionais e as repercussões para a classe trabalhadora que vivencia o aumento do desemprego, em níveis estratosféricos, “[...] verificam-se profundas alterações nas formas de produção e gestão do trabalho perante as exigências do mercado mundial sob o comando do capital financeiro” (IAMAMOTO, 2008, p. 142).

Diante disso, o trabalho digital está entre: o trabalho remoto (de âmbito doméstico), *home office* e o uso das TICs. Aliado a isso, além das formas precárias

¹⁸ “Harvey parte da discussão da crise econômica de 2008 para demonstrar que ela, assim como as anteriores, é intrínseca e inerente ao modo de produção capitalista” (PREVITALI, 2012, p. 623).

de inserção profissional, observa-se a exclusão do mercado de trabalho por parte da população, que é desprovida do mínimo aparato tecnológico, como pré-requisito, para exercer alguma atividade no mercado tecnológico, a exemplo: dos trabalhadores da *Uber*, de *delivery*, dos que se encontram em trabalho remoto/*home office* ou em teletrabalho. Observa-se, portanto, que “as relações de trabalho são crescentemente individualizadas, assumindo, assim, a aparência de ‘prestação de serviços’ e obliteradas relações de assalariamento e de exploração do trabalho” (ANTUNES, 2020, p. 11).

Com a crise sanitária da pandemia de Covid-19, intensifica-se o trabalho digital, entre eles: o trabalho remoto (de âmbito doméstico), *home office* e o uso das TICS. Além das formas precárias de inserção profissional, àqueles que não detém o mínimo do aparato tecnológico são descartados, ou seja, isso passa a ser pré-requisito para exercer alguma atividade no mercado tecnológico.

Na urgência de adaptação de atendimento às demandas de ordem emergencial (calamidade pública), abre-se vasta gama de possibilidades e de modalidades, até então entendidas como excepcionais, tornando-se permanentes. Ainda assim, essas alternativas são residuais, seletivas, excludentes, operacionalizadas, muitas vezes, por aplicativos, necessitando de um computador, celular e rede de internet.

Diante dos desafios postos, no próximo tema, traz-se, sobretudo, o agravamento das expressões da precarização do trabalho.

2.1 Expressões da precarização do trabalho

A origem do Serviço Social é a sua inserção na divisão sociotécnica do trabalho, tudo isso está intrinsecamente articulado às formas assumidas pelos embates da classe trabalhadora, com a dominante do capital no enfrentamento da questão social. lamamoto (1992, p. 87) entende que o trabalho das assistentes sociais está articulado ao “[...] caráter das políticas do Estado, que articuladas ao contexto internacional, vão atribuindo especificidades à configuração do Serviço Social na divisão social do trabalho”.

Ao realizar a análise bibliográfica, aborda-se as seguintes confluências, sob a ênfase conceitual da categoria trabalho do assistente social, que está em três grandes pilares, sendo eles:

- a) **primeiro pilar** está na elaboração de projetos de trabalho do Serviço Social nos espaços ocupacionais, atribuindo visibilidade ao seu trabalho;
- b) **segundo pilar** a proletarização do trabalho do assistente social;
- c) **terceiro pilar** acena para a concepção reducionista de que o assistente social é um operador de benefícios sociais.

Avançando no conceito trabalho, segue-se para a análise do **primeiro pilar**, que diz respeito da elaboração de projetos de trabalho do Serviço Social nos espaços ocupacionais. Acerca disso, Iamamoto (2017) considera as contradições inerentes à dinâmica social. Em outras palavras, a sociedade está imersa na contradição. Deve-se, a partir disso, caminhar para o alcance dos direitos da população atendida que, em significativa medida, depara-se com a insuficiência da proteção social.

A autora busca responder, efetivamente, às demandas provenientes da questão social. Para ela, é preciso, primeiramente, relembrar conquistas e contradições, que marcam a história da sociedade brasileira **e do Serviço Social, ou seja, é uma especialização do trabalho coletivo, partícipe da divisão sociotécnica do trabalho social. Entretanto, os espaços sócio-ocupacionais distintos constituem a profissão, que encontra solo fértil na construção de projetos de trabalho do Serviço Social, proferidos ao encontro das demandas sociais, reafirmam a competência e as atribuições, inerentes à profissão.**

No **segundo pilar**, evidencia-se a proletarização do trabalho do(a) assistente social, instância integrante das relações sociais de trabalho na sociedade burguesa e do conjunto da classe trabalhadora e de suas lutas, pois presencia-se o avanço da proletarização do trabalho, que não está dissociada do âmbito da profissão em dimensões, até então desconhecidas, do universo profissional.

Camargo (2021), com base em Marx, insere o trabalho no circuito do valor na reprodução e no acirramento do capital. Para Marx (2013), o trabalho só tem valor de uso na medida em que é valor de troca. Seu valor de uso tem incidência no valor de troca e pode ser utilizado no processo de produção.

A profissão reflete a progressão da proletarização do trabalho profissional, expressa a atualidade do mercado de trabalho e suas relações de contratação. Essas relações, por sua vez, explicitam as desproteções trabalhistas, das baixas e incertas remunerações, conforme salienta Yazbek (2021). Sendo assim, expressam “os retrocessos desencadeados pelo capitalismo contemporâneo, podem ser evidenciados no cotidiano do trabalho do assistente social que observa o impacto

dessas mudanças em suas próprias relações de trabalho” (SANTOS; STAMPA, 2019, p. 89).

Destarte, o **terceiro pilar** acena para a concepção reducionista de que o(a) assistente social seria um operador de benefícios sociais. Como ponto a ser destacado, sinaliza-se a construção de uma imagem profissional reducionista. Em outras palavras, vincula-se o trabalho do(a) assistente social a, apenas, um/uma operador(a) de benefícios sociais, junto à Política de Assistência Social. Com isso, uma certa desprofissionalização é favorecida.

Diante do exposto, os retrocessos, desencadeados pelo capitalismo contemporâneo, são evidenciados no cotidiano do trabalho do(da) assistente social, pois criam-se contradições no entendimento da execução do trabalho multifacetado.

Santos e Stampa (2019), ao estudarem o tema em questão, discorrem que a desqualificação e a desregulamentação do trabalho do(a) assistente social são naturalizadas nos processos de fetiche do capital, que se expandem no país.

Na análise dos dados da pesquisa bibliográfica sobre a precarização do trabalho, destacam-se os seguintes aspectos:

- a) O aspecto de que a precarização do trabalho se origina com a crise do capital e com a reestruturação da gestão da produção, a chamada indústria 4.0. Tais aspectos são expressos em diversas maneiras da mais valia, algumas diretas e outras nem tanto. Alguns exemplos estão na fragilização dos vínculos de trabalho, desproteção da legislação do trabalho, regressões de direitos, expansão de novos mercados de trabalho e no barateamento da mão de obra do trabalhador.

As metamorfoses no “mundo” do trabalho, como vimos analisando, incidem no mercado de trabalho do Serviço Social e no exercício profissional de assistentes sociais e demais profissionais, em uma contextualização de degradação do trabalho e precarização das condições em que ele é exercido, impactando não apenas as condições materiais dos sujeitos que vivem do trabalho, mas também suas sociabilidades individual e coletiva, considerando ainda a erosão dos sistemas públicos de proteção social, lugar institucional privilegiado onde operam os(as) trabalhadores(as) sociais (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p. 143).

- b) aspecto da precarização em que se pode dimensionar no aumento do percentual de adoecimentos físico e mental, no sucateamento dos espaços de trabalho e na falta de condições suficientes para a execução do trabalho. Tendo como destaque a Política de Assistência Social (CRAS e CREAS),

que, ao mesmo tempo é uma das maiores empregadoras de assistentes sociais, é considerado:

[...] espaço com maior precarização das relações e condições de trabalho, bem como vínculos instáveis e menores salários, expressando-se também no baixo grau de organização e mobilização política desses(as) trabalhadores(as) (CASTILHO; LEMOS; GOMES, 2017, p. 461).

Na análise realizada em outras publicações, a reflexão sobre os processos de precarização surge, ao longo dos textos, como nos trechos: “a precarização do trabalho são elementos que vão recair sobre a Política de Assistência Social gerando um inchaço no que se refere à população que demanda seus serviços” (BRAGA; SOARES, 2017, p. 264); “no sentido de focar suas condições de trabalho nesse contexto de intensificação da precarização” (SANTOS; STAMPA, 2019, p. 86).

De acordo com as definições, a precarização se mostra como um fenômeno histórico e crescente, apresenta-se sob expansão do capital e produz, de forma direta, aos trabalhadores.

Como forma de sistematização dos achados bibliográficos da pesquisa sobre o uso das TICs e de seus impactos no trabalho do(a) assistente social, segue a ilustração, em forma de nuvem de palavras (Figura 1). A imagem demonstra a extração das categorias emergentes em destaque, as que expressam a precarização do trabalho dos(as) assistentes sociais, a partir da análise bibliográfica.

Figura 1- Categorias emergentes que expressam a precarização do trabalho



Fonte: Da autora (2022).

Postas as discussões, o levantamento bibliográfico, oriundo da pesquisa realizada, traz os achados com relação ao descritor trabalho do(a) assistente social. Na análise dos 109 artigos das revistas Serviço Social e Sociedade, Temporalis e Katálysis, no período de 2016 a 2021, foram selecionados 23 artigos.

Para chegar a esse número foi utilizado o critério de exclusão de 86 artigos, pois eles não se referiam aos descritores e variáveis: trabalho do(a) assistente social, Política do SUAS e Assistência Social e suas variáveis.

Na sequência do processo metodológico da pesquisa bibliográfica, identificaram-se os descritores trabalho do(a) assistente social e suas variáveis nas publicações das revistas. Por fim, foram selecionados 9 artigos, da revista Serviço Social e Sociedade; um artigo, da Revista Katálysis; 13 artigos, da revista Temporalis.

Entre os autores em destaque nessas produções, identificaram-se: Iamamoto; Yazbek; Raichelis; Aguerri; Antunes; Druck; Sposati; Costhek; Dal Rosso; Marx; Pereira; Harvey; Gramsci; Barroco; Couto; Behring; Boschetti; e Guerra.

Salienta-se que Marilda Iamamoto é uma das autoras mais citadas nos artigos. Sendo o descritor trabalho do(a) assistente social e as variáveis Política do SUAS e Assistência Social e suas diversas formas sinônimas pelos títulos, que estão associados ao trabalho do(a) assistente social.

Houve um artigo referente à Seguridade Social, artigos sobre o SUAS, um sobre cadastro único, sobre políticas sociais, Assistência Social e (formação, exercício profissional, conjuntura atual, direitos sociais, desproteção/proteção social e precarização).

Quanto ao descritor do trabalho do(a) assistente social, identificou-se uma frequência de 21 vezes, entre os artigos selecionados. Quanto ao SUAS, mencionaram-se 12 vezes, uma vez proteção social básica, e 41 citações referindo-se à Assistência Social e 11 vezes à Política de Assistência Social.

A Política de Assistência Social foi a empregadora do maior número contingencial de assistentes sociais, que “absorve hoje mais de 40 mil assistentes sociais, presentes em todos os 5570 municípios do país” (IAMAMOTO, 2017, p. 31). Enquanto que, no âmbito dos conselhos de políticas e de direitos, ao menos no Estado do Rio Grande do Sul, como trazem as outras Corrêa e Reidel (2021), a Política de Assistência Social é onde ocorre a maior inserção de profissionais assistentes sociais, ficando com 58,79%.

No âmbito Nacional, a pesquisa, publicada pelo CFESS, enfatiza que “quase 60% dos(as) assistentes sociais estão empregados(as) no setor público (59,8%), com predominância da esfera municipal (43,59%), seguida da estadual (11,01%) e federal (5,20%)” (CFESS, 2022, p. 91).

Verifica-se que, na grande maioria, os autores dos artigos analisados produzem o delineamento teórico. Utilizam como ponto de partida a pesquisa e as produções científicas, elas, por sua vez, subsidiam a técnica e teoricamente as tendências temáticas reflexivas do trabalho profissional.

2.2 As transformações do mundo do trabalho e o uso das TICs na execução do trabalho do(a) assistente social

As transformações societárias, nas relações sociais, reproduzem o “processo de reestruturação produtiva desencadeado no país e impõe novos desafios tanto no âmbito técnico-operativo, quanto no plano do conhecimento” (SANTOS; STAMPA, 2019, p. 86). Agregado a esse cenário, é importante considerar os desafios da formação e da superação do conservadorismo no cotidiano profissional.

Desse modo, o contexto atual desafia assistentes sociais brasileiros(as), no que tange à precarização do trabalho e da vida. Yazbek (2019) cita que a formação e o trabalho profissional fundamentam as ações de resistências coletivas, nas quais assumem um papel central na ação política das entidades organizativas do Serviço Social.

Para tanto, o processo ininterrupto da reestruturação produtiva impulsiona, como desafio, tanto no âmbito técnico-operativo quanto no plano do conhecimento, pois o mercado de trabalho exige profissionais cada vez mais qualificados, dinâmicos, com habilidades em desenvolver múltiplas tarefas. Porém, isso não significa garantia de melhores remunerações e segurança no trabalho.

As evidências foram buscadas nas falas de assistentes sociais, por meio da entrevista, os(as) profissionais identificam as modalidades remotas no uso das ferramentas remotas ou instrumentos.

Acho que um pouco do que ficou ainda assim é a questão das reuniões remotas, né? Hoje ainda a gente continua praticando ainda algumas reuniões de forma remota. Algumas já retornaram, aqui, pro o território, de forma presencial, né? Mas tem algumas reuniões que, ainda, ficaram assim, que acho que foi uma das coisas que veio com mais forças na pandemia, porque

o pessoal não podia se reunir, né? Então, as reuniões ali, via Google Meet. Enfim, ah, isso é algo que ainda ficou assim (Assistente Social 7).

No entanto, uma das profissionais refere que nada ficou incorporado em relação ao trabalho remoto. Nessa perspectiva, a incompreensão acerca de como constituem-se as formas remotas de trabalho, com os atuais instrumentos que integram os processos de trabalho, pode-se dizer que “[...] 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” (CFESS, 2021, p. 89).

[...] ah, acho que são as reuniões, assim, do nosso faz, né? Não sei se eu peguei, assim, a tua pergunta, assim, né? Mas, quando vem algo, assim, do nosso fazer, são as famílias, né? Ah, pra garantir, né? Ah, a qualidade, a efetividade do nosso fazer, né? Do nosso trabalho (Assistente Social 5).

O avanço da tecnologia é notado na fala anterior, com a realização das reuniões remotas, que podem ser utilizadas na “[...] combinação de modalidades presenciais e remotas devem ser acompanhadas atentamente pelo coletivo profissional e entidades da categoria” (RAICHELIS; VICENTE; VIEIRA, 2022, p. 55).

Nas entrevistas, observa-se a necessidade de aprofundar os estudos sobre o modo como a execução do trabalho profissional e a utilização dos instrumentos digitais são apropriados pela profissão, pois não se percebe que o uso dessas ferramentas informacionais são mais uma “[...] complexa e sofisticada fórmula que articula os mais avançados recursos da ciência em geral, da arte e da cultura, que revolucionou o mundo, especialmente o mundo do trabalho” (VICENTE; MONTEIRO, 2022, p. 157).

[...] então, assim, considerando, ah, o tipo de atividade que a gente exerce na ponta, eu não entendo que o trabalho remoto ele tenha sido incorporado no nosso cotidiano. A gente permaneceu, permaneceu por um período ainda presencial. Em algum momento, nós tivemos a possibilidade de trabalho remoto. Mas, hoje, estamos todos integralmente trabalhando presencial. Então, acho que, em relação ao trabalho remoto, não foi incorporado no cotidiano de trabalho no pós-pandemia. Mas as comunicações tecnológicas de comunicação sim. É, a gente faz, se vale bastante do uso do Google Drive¹⁹ (Assistente Social 2).

¹⁹ O Drive on-line é o trabalho de nuvem, onde não há a necessidade de estar fisicamente próximo ao objeto de seu trabalho, acessado nos espaços digitais, ou pode estar fixo em um local e ao mesmo tempo acessar de qualquer lugar (ANTUNES, 2020).

As ferramentas informacionais se constituem como mais um meio pelos quais contribuem para a construção de um diagnóstico da realidade, mas “[...] ainda insuficiente e pouco crítica sobre esses instrumentos de trabalho, em toda sua complexidade e efetividade em relação à alteração dos ritmos, conteúdos, natureza e sentidos do trabalho de assistentes sociais [...]” (VICENTE; MONTEIRO, 2022, p. 127).

Vale ressaltar, ainda, que os(as) participantes da entrevista apontam **quais são os instrumentos** digitais utilizados no cotidiano de trabalho:

aplicativos de mensagens;
redes sociais;
plataforma de reuniões;
telefone e internet;
Google Drive;
sistema SEI;
e-mail;
possibilidade de implantação de prontuário eletrônico pelo GESUAS²⁰ (software para a gestão da Assistência Social)
cadastro único.

Atividades desenvolvidas, através das tecnologias:

respostas imediatas às demandas dos usuários pelo app de mensagens;
reuniões híbridas e ou virtuais;
ferramenta de pesquisa de informações;
mecanismo de informações imediatas;
facilidade de acesso pelo usuário que consegue e/ou tem condições de utilizar essas tecnologias;
acesso on-line de informações;
videochamadas com o usuário;
grupos de WhatsApp (técnicos e de usuários);
marcação de agendas com as famílias pelos app de mensagens;

²⁰ <https://www.gesuas.com.br/>

redes sociais;

Considerando as novas morfologias do trabalho, sendo reflexo da reestruturação do modo de produção, em que se estrutura o trabalho, mediado pelas TICs, os(as) Assistente Sociais caracterizam sua incorporação no trabalho. Neste ponto, mostram desafios, dificuldades, ganhos e sinalizam quais as tecnologias mais utilizadas no cotidiano de trabalho, conforme dados apresentados no Quadro 3.

A sistematização, presente nas falas dos(as) assistentes sociais, é entendida como mecanismo que integra o fazer profissional, de forma efêmera, no período da pandemia. Isso é mostrado, mesmo que atualmente as ferramentas informacionais façam parte do cotidiano profissional, tanto no acesso à informação; como pela reinvenção nas formas de contato e/ou acesso com o usuário, que se evidencia na comunicação, na formação e no compartilhamento de informações.

Dessarte, os profissionais apresentam o entendimento que a profissão se constitui historicamente pelo meio presencial, ou seja, no atendimento com os usuários, apontado, por alguns, na inviabilidade da constituição da forma virtual de atendimento.

Quadro 3- Identificação da incorporação das TICs no trabalho do(da) assistente social, desafios/dificuldades, ganhos/facilidades e as TICs através das entrevistas

Incorporação do trabalho remoto	desafios/dificuldades em relação às TICs	ganhos/facilidades no uso das TICs	TICs utilizadas no trabalho
<p>o trabalho remoto não foi incorporado de forma efetiva</p> <p>uso das TICs como ferramentas de comunicação</p> <p>reuniões on-line</p> <p>sistema de organização de concessão de benefícios</p> <p>grupos de WhatsApp são colocadas somente informações técnicas</p> <p>reuniões remotas via Google Meet</p> <p>Google Drive.</p>	<p>não ter contato presencial com a população usuária</p> <p>não acessar os serviços pelas formas on-line</p> <p>as modalidades remotas não irão conseguir substituir o trabalho presencial</p> <p>atendimento ficam totalmente prejudicados na modalidade remota</p> <p>inviabilidade do uso das TICs</p> <p>falta da implantação de um sistema de atendimento do SUAS municipal</p> <p>acúmulo de trabalho e interferências nos atendimentos</p> <p>o nosso público não tem recursos financeiros para manter uma internet</p> <p>As ferramentas, instrumentos às vezes</p>	<p>facilitou por exemplo o contato com colegas que estão mais distantes</p> <p>Fazer uma reunião on-line possibilita que pessoas que estão em outros territórios possam participar</p> <p>facilidade nos contatos e trocas com os técnicos da política sem a necessidade do deslocamento</p> <p>facilidade a construção de documentos, relatórios</p>	<p>grupos de WhatsApp (técnicos e de usuários)</p> <p>marcação de agendas com as famílias pelos app de mensagens</p> <p>redes sociais</p> <p>plataforma de reuniões, telefone e internet</p> <p>Google Drive</p> <p>acesso on-line de informações</p> <p>sistema SEI e-mail</p> <p>videochamadas com o usuário</p> <p>respostas mais imediatas às demandas dos</p>

	<p><i>dificultam o auxílio ao usuário</i></p> <p><i>defasagem no saber tecnológico</i></p>		<p><i>usuários pelo app de mensagens</i></p> <p><i>a possibilidade de criação de prontuário eletrônico</i></p> <p><i>reuniões de trabalho virtuais.</i></p> <p><i>reuniões híbridas</i></p> <p><i>ferramenta de pesquisa de informações</i></p> <p><i>mecanismo de informações imediatas</i></p> <p><i>facilidade de acesso pelo usuário que consegue e/ou tem condições de utilizar essas ferramentas</i></p> <p><i>cartão alimentação</i></p>
--	--	--	---

Fonte: Da autora (2022) a partir da análise e identificação das categorias emergentes das entrevistas.

A partir da análise dos dados, mostra-se importante discutir os desafios do Serviço Social no ambiente de trabalho. Dessa forma, é possível exigir estratégias que oportunizem o debate.

Acerca do desafio atual, repleto de aproximação, **afastamento e reaproximação com o tema exposto. Vale ressaltar que é evidenciado como lugar dos instrumentos tecnológicos, também utilizado para a coleta de dados deste estudo.**

As falas caracterizam um cenário repleto de informações muito relevantes, que é importante para se compreender a realidade. O uso de ferramentas digitais é empregado no exercício da profissão, ou seja, é incorporado no fazer. Embora seja algo do cotidiano, a temática do estudo causou estranheza, em um primeiro momento,

para alguns entrevistados. Mas, no decorrer das entrevistas, constitui-se consciência do quanto a tecnologia já faz interferências no dia a dia dos profissionais, ademais, ressalta-se a necessidade do amplo debate relacionado ao uso das TICs, de forma mais aprofundados dos processos de trabalho, da proteção social básica e de seus rebatimentos.

Destacam-se, a seguir, a partir dos dados, alguns contrapontos para análise:

Primeiro contraponto: as práticas profissionais, nas modalidades remotas, constituíram-se, na PSB, como forma de proteção aos trabalhadores no período pandêmico ou pela necessidade de alguns profissionais integrarem grupos de risco, aderindo às modalidades remotas. Assim, foi possível a realização de trabalhos burocráticos e/ou mesmo o estabelecimento de contato com os usuários por ferramentas digitais, reuniões de equipes remotas, acesso ao drive on-line de informações dos serviços e acesso ao sistema on-line de concessão de benefícios.

Segundo contraponto: pela questão de a Política de Assistência Social integrar a essencialidade dos serviços, os mesmos tiveram a continuidade das ações e dos atendimentos. No entanto, foi fundamental o uso dos instrumentos digitais, como forma de contato dos CRAS para com a população usuária, como, por exemplo, pelo teleatendimento às demandas.

Outro destaque se refere às contrariedades ao identificar os instrumentos informacionais e as formas de trabalho remoto, com a compreensão difusa acerca das ferramentas, dado que “as tecnologias de informação e comunicação são instrumentos que imprimem ritmo, padrão, bem como novos significados para o trabalho desenvolvido” (SANTOS *et al.*, 2022, p. 76).

Embora haja controvérsias, também se identificam alguns aspectos positivos, no que diz respeito às facilidades que o meio tecnológico oportuniza, como: não necessidade de deslocamentos, agilidade junto a rede de serviços e a possibilidade de contato/atendimento com os usuários que, muitas vezes, estão em áreas de difícil acesso.

Cabe, ainda, destacar dois vieses na execução do trabalho: sendo um deles o trabalho profissional em rede, o contato entre as equipes, as reuniões remotas, que estão colocadas em uma outra conotação de viabilidade/facilidade ao uso dos meios tecnológicos.

O outro está na questão do objeto de trabalho e a ligação estabelecida com os usuários, atendimento das demandas, como são visualizadas nas situações em que

se impede o atendimento presencial. Cabe destacar que as TICs criaram barreiras com a população, que não possui telefone, computador, internet com capacidade, precário conhecimento de manuseio nas formas de acesso aos serviços. Além disso, identifica-se fragilidade em orientar como acessar determinados serviços, que, atualmente, migraram para as plataformas digitais, como, por exemplo: INSS, formas de procura de emprego, agendamento on-line de serviços de saúde, defensoria pública estadual/união e outros órgãos governamentais.

O caso específico do INSS fez com que, no cenário atual, haja a procura dos usuários por informações nos CRAS. Os(as) assistente sociais passam, então, a ensinar como acessar a plataforma pelo aplicativo MEU INSS e/ou pelo teleatendimento, bem como orientar requerimentos on-line do benefício de prestação continuada (BPC) a outras informações de benefícios, nos quais os usuários demandam. Todos esses acontecimentos, de forma transversal aos CRAS, deram-se por consequência da extinção do atendimento presencial daquela instituição.

Identifica-se que o(a) assistente social, cujas atribuições são definidas pelo Código de Ética profissional. Porém, não são as instituições que determinam as atribuições do assistente social e muitos menos determinam para, além, das regulações específicas.

Quanto ao INSS, eu acho que não, porque não é uma atribuição, mas porque, muitas vezes, a gente vai fazer, a gente é levado a fazer, mesmo não sendo atribuição, a gente faz. Só que a gente vai além, a gente se perde e faz e começa a fazer coisas que o próprio usuário deveria ter condições de fazer (Assistente Social 1).

As entrevistadas revelam que há uma tendência na reprodução da alienação do trabalho e de tarefas, meramente operativas, com riscos à tecnificação. Mesmo ocorrendo um certo enfrentamento, através de questionamentos aos ditames institucionais ou pela mobilização profissional, os(as) assistentes sociais vivem algumas conflitivas:

- a) fragilidade em identificar atribuição profissional de atribuição institucional;
- b) promover o acesso on-line aos benefícios previdenciários, passa-se a ser entendido como garantia de direito;
- c) conflitiva ética em atender demandas de outras áreas, mesmo sem a devida capacitação;
- d) reproduzir-se prática assistencialista para com o usuário;

Eu me lembro que houve uma discussão, assim com o INSS sobre isso, né? Bom, passaram tudo pros CRAS e a gente que se vire; e eles nos deram a resposta 'não, a gente não passou, vocês que assumiram, né?'. Então, tipo assim, claro a gente viu o usuário sem conseguir acessar, a gente quer garantia de direitos e a gente acabou realmente pegando essa função. Bom, então, 'vou tentar ver contigo e vamos tentar olhar aqui, né?' Mas, acho muito complicado também (Assistente Social 3).

Identificam-se algumas lacunas profissionais nas falas das entrevistadas, pois os(as) assistentes sociais cedem à subordinação tanto institucional quanto das demandas de outras políticas públicas. Neste horizonte, as mudanças estruturais ocorridas no mundo do trabalho, inserem-se no que Antunes (2018, p. 40) aponta, como uma “dinâmica do padrão de acumulação capitalista se baseava na vigência de um processo de superexploração da força de trabalho”.

As principais mudanças, que mantêm o capitalismo, são a inconstância e a flexibilização do mundo do trabalho; a concentração da riqueza e as repercussões na classe trabalhadora, que, diretamente, atingem o trabalho dos(as) assistentes sociais,

[...] pela insegurança do emprego, precárias formas de contratação, intensificação do trabalho, aviltamento dos salários, pressão pelo aumento da produtividade e de resultados imediatos, ausência de horizontes profissionais de mais longo prazo, falta de perspectivas de progressão e ascensão na carreira, ausência de políticas de capacitação profissional, entre outros (RAICHELIS, 2011, p. 422).

A crise sanitária, proveniente da pandemia da Covid-19 e suas variantes, surgiu em um cenário econômico mundial fértil para o progressivo desmonte das políticas públicas, já em trâmite no país. Vale ressaltar que a área é, predominantemente, abarcada por assistentes sociais. Sendo assim, é notório o fato de que repercute de maneira incessante em suas práticas, a partir da intensificação da fragilização do trabalho e de suas relações.

As questões supracitadas trazem uma completa mudança no cotidiano do trabalho desses profissionais, que passaram a incorporar as TICs no seu dia a dia, devido ao trabalho remoto e outras modalidades, como o *home office* o teletrabalho.

Raichelis e Arregui (2021) discorrem que as novas morfologias do trabalho do(a) assistente social, permeadas pelas TICs, buscam aumentar a produtividade e os algoritmos que controlam a vida. Com isso, ocorre uma maior regulação pela forma de subsunção do trabalho ao capital, que reproduz a condição histórica da supremacia

capitalista. A isso, soma-se, ainda, uma intensificação da jornada de trabalho, em virtude das ferramentas digitais e dos aplicativos de comunicação. Em suma, passa-se a não ter responsabilidade pela segurança do trabalhador, espaço ou seus meios de trabalho (como computador e aparelho de celular, por exemplo).

Esses aspectos dispõem de grande implicação ética e política para os(as) trabalhadores(as) assistentes sociais, já que não podem oferecer um atendimento com acolhimento ou proximidade para a manutenção dos direitos dos usuários, ou seja, eles deixam de estarem em um ambiente de fala e de sigilo no momento em que precisam, adenda-se, ainda, nesse cenário, a execução de multitarefas por parte dos(as) trabalhadores(as), que oneram para as:

[...] mulheres trabalhadoras brancas que sofrem mais que os homens brancos (basta ver que os altos índices de violência doméstica e feminicídio se ampliaram durante a pandemia), enquanto as trabalhadoras negras são ainda mais penalizadas que as brancas [...] (ANTUNES, 2020, p. 19).

Nesse ponto, vale ressaltar, mais uma vez, que a realidade atual da profissão foi muito bem descrita nas entrevistas que compõem o corpus de análise e antes exposta.

Outrossim, cumpre mencionar que tais aspectos caracterizam o cotidiano de muitos trabalhadores, observa-se, portanto: “desgaste e adoecimento físico e mental de trabalhadores” (PRATES; CARRARO; ZACARIAS, 2020, p. 20) em prol das inúmeras cobranças que o mundo do trabalho institui, a responsabilidade na manutenção da família e dos filhos em ambientes de incertezas e ameaças, a falta de se visualizar melhores perspectivas de vida e melhores remunerações e o poder de consumo, planos de saúde e alimentação.

Veloso (2010) realiza uma analogia e, a partir dela, reflete sobre o lado potencial das Tecnologias da Informação (TI). Com o objetivo de subsidiar as discussões acerca das possíveis contribuições nos processos de trabalho, mostra que os(as) assistentes sociais estão circunscritos nessa realidade. Por fim, em sua análise, enfatiza que as tecnologias podem ser recursos que proporcionam mudanças de alcance qualitativo no exercício profissional.

Cabe também apontar que estes novos tempos tecnológicos informacionais levam o indivíduo a viver nos ambientes virtuais, e o escravizam com a oferta de utilização das inúmeras ferramentas de comunicação. Essa narrativa fortalece o

mercado mundializado e financeirizado, com as moedas criptografadas, como a *bitcoin*, e as novas formas de capitalização, como as *startups*.

Aliada a este quadro, a concepção tradicional entendida como trabalho, aquele em que se sai do espaço da casa e se desloca até o espaço físico da execução (empresas, instituições, comércio, etc.) muda para alguns segmentos e profissões, estende-se tanto no serviço público, como na iniciativa privada. O deslocamento do trabalho para outros espaços, devido a utilização das TICs, passou a integrar outras esferas, o que muitas vezes gera a fusão entre trabalho, família e vida privada.

Nesse íterim, cabe aqui evidenciar a crítica e a reflexão dos ambientes onde o trabalho passou a ser desenvolvido, isso “não significa que antigos conflitos sob novas roupagens surgem no ambiente de produção flexível e enxuta [...]” (BRIDI, 2009, p. 6).

Enquanto que as classes menos favorecidas compartilham os mesmos espaços com o ambiente familiar, com a disponibilidade de aparelhos precarizados e internet sem qualidade, paralelamente, o custeio da execução do trabalho fica por conta do próprio trabalhador, ou seja, onera-se, ainda mais, sua sobrevivência. Além disso, muitas vezes, neste contexto de insegurança, geram-se quadros de exaustão e de adoecimento no trabalhador.

A atual concepção do mercado é traçada por uma nova reestruturação produtiva. Em “pleno século XXI, com algoritmos, inteligência artificial, internet das coisas, big data, Indústria 4.0, 5G e tudo mais que temos deste arsenal informacional [...]” (ANTUNES, 2020, p. 28). Dessa forma, observa-se a armadilha do capital, com a falaciosa impressão de vantagens à classe trabalhadora, que adere à modalidade remota, *home office* e teletrabalho.

Durães, Bridi e Dutra (2021, p. 949) afirmam: essa é “[...] uma face do trabalho realizado em casa antes da pandemia de Covid-19, marcado pela precariedade, pela retirada de direitos e pelo envolvimento do trabalho familiar [...]”.

A utilização das TICs se transpõe ao trabalho doméstico ou equipara-se a outras formas da velha manufatura do século XIX. No entanto, a semelhança existente é o espaço de execução, fora do ambiente de trabalho. Ainda nesta ideia, mesmo com os processos evolutivos das TICs, inseridas como novas ferramentas para o trabalho, o modelo atual não deixa de ter o agravamento das questões de expropriação do capital.

No contexto mais geral, o aumento de um dos fatores da exploração do trabalho é, frequentemente, revigorado. Ademais, estabiliza a acumulação capitalista, marcada por uma condição de desemprego estrutural e estruturante (NEVES, 2021). O que se acompanha, portanto, é mais uma forma de acarretar ao trabalhador o ônus da execução do trabalho, como, por exemplo, o custeio de sua energia elétrica, computadores e celulares e acesso à rede de internet.

Outra importante discussão é acerca do espaço da carga horária, pois nota-se uma disputa de lugar, que passa a ser o mesmo do descanso, do lazer, do ambiente familiar, ou seja, a produtividade do trabalho. Neste cenário, há: os que defendem as modalidades remotas, para isso, endossam a argumentação com aspectos positivos, como a possibilidade de adaptar horários, não ter a necessidade de se deslocar; advogam a possibilidade de escalonamento e formas híbridas, oscilando entre o trabalho remoto e o presencial.

Por outro lado, é necessário desvendar o que representa a modalidade para a categoria profissional e que interferências ocorrem, uma vez que as TICs transformaram o modo de comunicação. Esses elementos históricos são compreendidos no conceito de redução ontológica. De acordo com Oliveira (2004), entende-se que há a redução do homem, do trabalho e da sociedade em mera determinação econômica, modernidade da qual a sociedade, para permanecer em um processo de evolução, precisa se adaptar e acompanhar a transmutação e conveniências do capital em cada tempo.

As novas morfologias afetam a classe trabalhadora como um todo, destaca-se, dentre ela, a categoria profissional de assistentes sociais, vinculada aos mais distintos espaços ocupacionais e políticas sociais. Vale ressaltar que a “excepcionalidade da conjuntura atual, profissionais, em todo o país e inseridos/as nas mais diversas áreas, foram imediatamente pressionados/as a responder às novas requisições postas” (ANDRADE; PRATES, 2021, p. 66).

No entanto, a Política Nacional de Assistência Social tem como objetivo atender a parcela de trabalhadores afetados pelo desemprego estrutural, pela regressão dos direitos trabalhistas, pela desproteção social, assim como a classe dos trabalhadores assistentes sociais, que, além de desenvolverem seu exercício profissional nesta política, a vivenciam, intensificada pela precarização.

Neste capítulo, evidenciam-se os achados da pesquisa bibliográfica e o seu adensamento analítico, no que se refere à precarização do trabalho, vivenciada por assistentes sociais, e as repercussões das TICs no seu cotidiano.

Conforme mencionado ao analisar os 25 artigos integrantes das Revistas Serviço Social e Sociedade, Katálysis e Temporalis (2016 a 2021), ressalta-se que não foram identificadas publicações anteriores ao ano de 2020, com os descritores TICs e variáveis.

Ao expor os achados da pesquisa bibliográfica e o adensamento analítico, no que se refere à precarização do trabalho, tendo a interface das TICs, identificaram-se 16 artigos, representando 88,8%, em relação do total de 25 artigos analisados, conforme o percurso do processo metodológico.

Ao buscar os descritores TICs, variáveis e impactos na categoria profissional, sobretudo textos que refletem as atuais condições de precarização das relações de trabalho dos assistentes sociais, chegou-se ao número de 18 artigos em que havia pelo menos um descritor e/ou variáveis.

Entre os critérios de exclusão, foram descartados sete artigos por não se alinharem ao tema da pesquisa e não se identificarem nenhum dos descritores. Os critérios de inclusão, por sua vez, são os descritores e/ou variáveis localizados em quatro artigos, da Revista Serviço Social e Sociedade; 12, da Revista Temporalis; e dois, da Revista Katálysis.

Em quatro artigos associa-se o teletrabalho, trabalho remoto e *home office* ao processo de agravamentos da precarização das relações de trabalho. Em destaque entre os autores mais citados nas produções analisadas, está o sociólogo Ricardo Antunes, que fica na liderança de citações, com seu livro “O privilégio da Servidão o novo proletariado de serviços da era digital”, do ano de 2018, sendo citado em sete artigos. Integram a lista, ao lado de Antunes: Belloni e Cristensen; Moraes, Natansohn e Martines; Gandhi, Miguel e Boix; Pierre Levy; Gomes; Tavares, Paula, Raichelis, Arregui e Vieira.

A amostra foi, relativamente, suficiente. Para isso, tomou-se como critério o fato de constar, em mais de 50% dos artigos selecionados, seja no título, palavras-chave e resumo o descritor e as variáveis.

Os textos retratam a confluência de entendimento relacionada ao avanço das tecnologias. Além disso, apontam para as novas morfologias do trabalho e,

consequentemente, as relações permeadas na estrutura e no atual modo de gestão da produção, que objetivam única e exclusivamente a lucratividade do capital.

Ainda no período de crise sanitária, emerge a necessidade de se discutir sobre as TICs, como medida de manter a proteção contra contágio. Assim, elas se disseminam, como uma ferramenta tecnológica do cotidiano de trabalho. A partir de 2020, com publicações de 2021, os estudos da área passaram a sinalizar o uso das TICs, como ferramenta tecnológica na execução do trabalho do assistente social.

Em 2021, destaca-se o artigo “O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia”, publicado na revista Serviço Social e Sociedade, número 140, por Raichelis e Aguerri. Neste texto, as autoras abrem espaço para a profissão refletir a respeito das TICs, tendenciam que as experiências da execução do trabalho, com a utilização das modalidades remotas, abriam espaço para terreno fértil do acirramento do processo de precarização do trabalho do assistente social, indo de maneira concomitante aos questionamentos éticos e técnicos, que serão abordados, em seguida, categorizados como abrangente.

Além disso, as autoras colocam a profissão no debate sobre a incorporação das TICs, ou seja, no fazer dos assistentes sociais. Para isso, aproximam-se do entendimento de conceitos amparados, sob a interpretação da reforma trabalhista de 2017. Raichelis e Aguerri (2021, p. 144) expõem: "da forma contemporânea do trabalho degradado e superexplorado que se dissemina amplamente para todos os setores e nichos do mercado de trabalho, com intensa incorporação das tecnologias de informação e comunicação (TIC)".

A adesão às modalidades remotas foi adaptada à emergencialidade que a situação requereu. Desse modo, muitas indagações sobre as viabilidades de uso e da forma, como acometeu o processo e a execução do trabalho, passou a permear o universo profissional.

Posto isso, neste estudo, opta-se em selecionar todos os artigos, cujo o descritor e as variáveis sejam TICs, modalidades de trabalho remoto, trabalho remoto, *home office* e teletrabalho. Sendo assim, a revisão bibliográfica é composta por quatro artigos da Revista Serviço Social e Sociedade, 12 artigos da Revista Temporalis e dois artigos da Revista Katálysis (Tabela 4).

Tabela 4- Sistematização dos achados bibliográficos em relação aos descritores (TICs, modalidades de trabalho remoto, trabalho remoto, home office e teletrabalho)

Revistas	N	%
Revista Serviço Social e Sociedade	4	22,22%
Revista Temporalis	12	66,67%
Revista Katálysis	2	11,11
Total	18	100%

Fonte: Da autora (2023).

Dos artigos que estão associados, **seis** são da área da educação e do ensino remoto emergencial; **seis** referentes às condições de trabalho do assistente social e exercício profissional; **dois** enfatizam a crise estrutural econômica e do trabalho; **um** enfatiza as atividades do assistente social na política de saúde; **um** é sobre o trabalho profissional, no âmbito sociojurídico; **um** discorre acerca das TICs e da ferramenta de democracia e articulação; **um** salienta o exercício profissional no SUAS, nos CRAS.

Conforme pode ser observado na Tabela 5, não há nenhuma produção sobre as TICs no âmbito da proteção social básica, sendo abordada, na amostra analisada, somente em outras políticas sociais.

Carneiro, Carvalho e Araújo (2021) retratam o impacto do desfinanciamento da Política de Assistência Social e o desmonte da proteção social básica. Em relação ao trabalho profissional dos(das) assistentes sociais no “*home office*”, como possibilidade de proteção ao contágio do Covid-19. O artigo das referidas autoras não sinaliza, por sua vez, como o trabalho remoto se efetiva e, sim, a repercussão da oferta de serviços da política proteção, manutenção dos serviços de acolhimento institucional, que incide em: suspensão de visitas domiciliares, agendamento de atividades presenciais, trabalho por turno de revezamento e a indicação de atendimentos individuais.

Tabela 5- Sistematização dos achados bibliográficos sobre o uso das tecnologias por áreas

Revistas	N	%
Área educação	6	33,33%
Condições de trabalho do assistente social e exercício profissional	6	33,33%
Crise estrutural econômica e do trabalho	2	11,14%
Atividades do assistente social na política de saúde	1	5,55%
Trabalho profissional no âmbito sociojurídico	1	5,55%
TICs e ferramenta de democracia e articulação	1	5,55%
Exercício profissional no SUAS	1	5,55%
CRAS/Proteção Social básica	0	0
	18	100%

Fonte: Da autora (2023).

A não produção da área, no que tange às TICs e ao trabalho no SUAS/Proteção Social Básica, remete a apontar que os artigos não abordam o uso das ferramentas tecnológicas na proteção social básica e nem mesmo como de fato são utilizadas.

Infere-se que “[...] quem garante a especificidade do trabalho profissional não é a ferramenta, mas a capacidade de produção de respostas profissionais qualificadas” (IAMAMOTO, 2021, p. 15). Para além da especificidade, deve-se pensar nos impactos que as TICs repercutem nos processos de trabalho e como as ferramentas tecnológicas possam ser potencializadas, ou não, para a execução do trabalho, que é o objeto de aprofundamento que se deu na análise dos resultados deste estudo.

A predominância é de que a precarização é absorvida:

[...] como uma nova fase de subsunção real do trabalho ao capital e de expansão dos serviços privatizados e mercadorizados, onde o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) configura-se como elemento central de uma nova empresa flexível e digital. Com efeito, na era das inovações tecnológicas, tem-se uma forte tendência de ampliação da população sobrando e desempregada, combinada com um quadro acentuado de precarização, informalidade e subemprego (ANTUNES, 2020, p. 515).

A partir disso, identificam-se, neste estudo, algumas teorias que indicam o processamento do exercício profissional, através das ênfases que a precarização incide em: informalidade, intensificação da terceirização do trabalho, rebaixamentos salariais, contratos temporários, subcontratação, licitações, pregões, sobrecargas de trabalho, expressivo contingente de trabalhadores, tendo, como sequelas do trabalho, o aumento do adoecimento em saúde física e mental.

Na atualidade, a precarização cria novas formas de favorecer a acumulação de capital, pois faz parte de um conjunto em movimento que se estabelece na desigualdade para com os trabalhadores. Por conseguinte, aprofunda-se a crise estrutural do trabalho. O fato é que:

[...] a explosão do novo proletariado de serviços e para os seus novos significados na cena atual, dadas a informatização da era financeira e a chamada industrialização dos serviços como novos espaços possíveis de geração de valor, sendo vitais “as TICs, presentes de modo cada vez mais amplo no mundo da produção material e imaterial e que tipificam também os serviços privatizados e mercadorizados” (ANTUNES, 2018, p. 35).

A partir da revisão de literatura, nota-se que o conceito predominante é as TICs, elas enquadram-se como uma haste de um grande guarda-chuva, que abarca todas as demais modalidades remotas, comunicação, informações e ferramentas digitais.

O trabalho remoto, por sua vez, é análogo a todo trabalho executado fora do ambiente físico institucional e/ou empresarial, inserido nas novas formas gramaticais em:

[...] esclarecer que no contexto da “reforma trabalhista” de 2017 instituiu-se na CLT um capítulo específico sobre essa modalidade de trabalho remoto, podendo ser realizado por meio de contrato por tempo determinado ou indeterminado (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p. 145).

Muito embora, na maioria das vezes, custeados pelos próprios trabalhadores (computadores desktops, notebooks, energia elétrica, telefone, internet e mobília),

bem como aquele que pode ser realizado de qualquer ambiente, como em um shopping, no domicílio, nas estações de *coworking*²¹, ou seja, em qualquer lugar.

Considerando que é desse trabalho realizado no domicílio dos trabalhadores que envolve o uso intensivo de equipamentos informacionais (computadores, celulares, internet, webcam, etc.); e que a modalidade teletrabalho implica em acordo prévio entre as partes (BERNARDO; MAIA; BRIDI, 2020, p. 15).

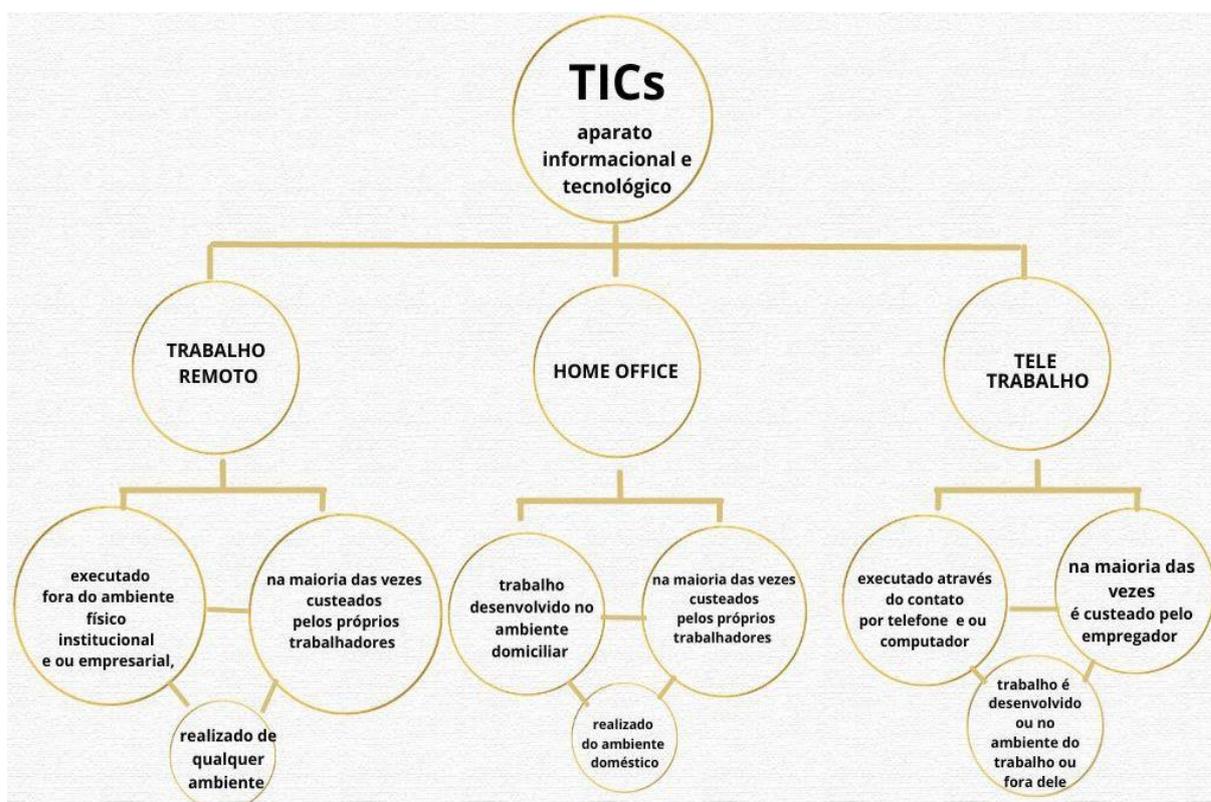
Por outro lado, o *home office* se caracteriza pelos achados, como sendo o trabalho desenvolvido no ambiente domiciliar, ou seja, fora do espaço físico da instituição empregadora, “[...] é uma atividade remota que tem um caráter sazonal, esporádico e eventual [...]” (ANTUNES, 2020, p. 29).

O teletrabalho, por sua vez, é executado tanto no ambiente de trabalho, como fora dele, pelo uso do computador e/ou mesmo pelo telefone: “a empresa não controla a jornada e também não pode fazer remuneração adicional, mas somente pagar reembolso de possíveis despesas, como internet, etc.” (ANTUNES, 2020, p. 29). **As modalidades remotas podem, portanto, caracterizar-se como mistas, ou seja, em momentos presenciais.**

A partir da análise bibliográfica sobre as produções deste tema, a sistematização desta etapa de pesquisa está ilustrada na Figura 2. Nela, são feitas aproximações e conceituações.

²¹ O *coworking* é um espaço físico que pode ser compartilhado por várias empresas, profissionais liberais e freelancers (MARTINS, 2021).

Figura 2- Sistematização, a partir do entendimento sobre as TICs e as modalidades remoto



Fonte: Da autora (2022), a partir da análise bibliográfica dos autores Antunes (2018), Bridi (2009), Raichelis e Arregui (2021), Lanza *et al.* (2021), Bezerra e Medeiros (2021) e Corrêa e Reidel (2021).

Para a análise dos fenômenos, é preciso compreender a constante do processo da reestruturação produtiva, que, por sua vez, caracteriza o avanço da robótica, da inteligência artificial, da automação, da internet das coisas e da robótica. Tudo isso reconfigura e altera o modo de ser do mundo do trabalho. Seguindo esse processo, as tendências e a experimentação do trabalho passaram a ser desenvolvida em espaços inadequados, em que ocorre o trabalho onerado pela transferência dos custos aos(às) próprios(as) trabalhadores(as).

Ao observar o cenário, nota-se um impacto, principalmente sobre as mulheres, devido à concomitância, à multiplicação de tarefas domésticas e ao trabalho no mesmo espaço, diluindo, desta forma, em uma invasão do tempo de trabalho na vida privada, com a dinâmica da família, do cuidado com os filhos e os familiares.

Na visão do sociólogo Antunes (2018), o conceito de precarização conflui para a nova reconfiguração do mundo do trabalho, baseada nas inovações tecnológicas, que abrem o mundo para o trabalhador digital, virtual, teletrabalho. Há, portanto, a ampliação do processo do “patrão de si mesmo”, de expansão do mundo dos

autônomos, do processo de “pejotização”²², de “uberização”, de horistas, através do trabalho intermitente.

A partir da revisão bibliográfica, constata-se que Raichelis e Arregui (2021), Lanza *et al.* (2021), Bezerra e Medeiros (2021) e Corrêa e Reidel (2021) fazem inferências, pois entendem a precarização do trabalho, associada: a perdas de direitos, a fragilização dos vínculos trabalhistas, autorizados pela reforma de 2017, de expansão do mundo) dos autônomos e pejotização, da superexploração da força de trabalho, intensificação da desigualdade social e racial, tendência de ampliação da população sobrando e desempregada.

No entanto, alguns autores relacionam ao repasse do custeio ao trabalhador, quando desenvolvido nas modalidades remotas (CORRÊA; REIDEL, 2021; FARAGE, 2021; TEJADAS; JUNQUEIRA, 2021). Essa é, portanto, concebida como uma tendência de que o ambiente doméstico é um propulsor de sobreposições de tarefas, intensificação da jornada de trabalho e, ao mesmo tempo, cuidado da família.

Seguindo a análise, o enfoque sobre o gênero feminino no trabalho e na precarização não remonta de hoje. Ao se realizar uma análise histórica de violações, na nossa sociedade, infere-se a propagação das modalidades remotas e a disseminação da dominação das relações patriarcais de gênero feminino desiguais. Os desdobramentos, por sua vez, expressam-se na divisão sexual do trabalho. Cinco artigos analisados, do total de 18, discutem a ótica da exploração feminina, como expressão da precarização.

As questões estruturais da sociedade econômica refletem no âmbito doméstico, dado que as expressões da precarização indicam os atravessamentos do patriarcado feminino, que ressoa nas violações e nas formas, ainda díspares, de salários e de oportunidades na inserção das mulheres no mercado de trabalho.

Considerando o exposto, a análise do trabalho não se faz distante dos sujeitos que constituem a profissão. Por isso, desvendar os entendimentos pela categoria profissional, possibilita construir estratégias que respondam aos desafios e aos dilemas produzidos e reproduzidos pelas TICs.

²² “É por isso que, nesse mundo do trabalho digital e flexível, o dicionário empresarial não para de ‘inovar’, em especial no setor de serviços. ‘Pejotização’ em todas as profissões, com médicos, advogados, professores, bancários, eletricitas, trabalhadoras e trabalhadores do *care* (cuidadores) e ‘frilas fixos’, freelancers que se tornam permanentes, mas que têm seus direitos burlados e se escondem nas redações dos jornais quando as empresas sofrem as auditorias do trabalho” (ANTUNES, 2018, p. 29).

Uma das entrevistadas analisa o *home office* e o trabalho remoto sendo executado no âmbito doméstico, da casa. Outra avalia que são ferramentas, como o computador e o teletrabalho. Três entrevistadas não especificaram a diferença entre as modalidades ou mesmo não souberam a diferenciação. Sendo que uma elucida que entende as modalidades remotas, como desenvolvidas no período da pandemia, tais como o trabalho remoto e não como *home office*. Todavia, não sabe especificar a motivação para identificar dessa forma, ou seja, não aprofunda a diferenciação. Quatro pessoas não responderam à pergunta.

Nesse sentido, apresenta-se, a seguir, o Quadro 4, que evidencia como os(as) assistentes sociais identificam e/ou diferenciam trabalho remoto, *home office* e teletrabalho.

Infere-se, a partir dos dados, que oito das nove assistentes sociais entrevistadas percebe uma fragilização na compreensão das diferenciações das modalidades remotas, como ferramentas/instrumentos, mediados pelas TICs.

Quadro 4- Compreensão de assistentes sociais sobre as modalidades remotas (trabalho remoto, teletrabalho e home office)

Variável
Ferramentas como o computador, internet
Entendem como tudo a mesma coisa
Não identificam diferença uma da outra
Nunca pararam para pensar
<i>Home office</i> desenvolvido em casa
É uma questão de nomenclatura

Fonte: Da autora (2023) a partir da aplicação do instrumento de entrevista.

Ao investigar como as assistentes sociais participantes desta pesquisa entendem a precarização do trabalho, segue o Quadro 5, permeado pelas TICs emergentes.

Nos dados coletados, observa-se que a identificação de precarização se manifesta, por meio da fragilização das relações de trabalho, espaços físicos de trabalho sucateados, insuficiência de material para a execução do trabalho, sobrecarga de trabalho, falta de recursos humanos, corte orçamentário na Política de Assistência Social e intensificação do adoecimento em saúde mental.

Quadro 5- Caracterização a partir do entendimento de precarização do trabalho permeada pelas TICs (continua)

Variável a partir do entendimento dos profissionais sobre Precarização	Concepção	N	%
TICs	Modalidades remotas como forma de ocultação da falta de condições do trabalho; Insuficiência de equipamentos como: (notebook, computadores, celulares, internet de qualidade e impressoras); Onerando o trabalhador para a execução pelas modalidades remotas;	2	22,22%

(conclusão)

Variável a partir do entendimento dos profissionais sobre Precarização	Concepção	N	%
---	------------------	----------	----------

<p>Fragilização dos vínculos; Recursos Humanos; Sobrecarga de trabalho; violência estrutural /*tráfico</p>	<p>Diversificação de vínculos de trabalho que fragiliza as relações de trabalho (insegurança/incerteza);</p> <p>Insuficiência de Recursos Humanos;</p> <p>Falta de investimento institucional na formação continuada;</p> <p>Sobrecarga em virtude de lacunas no quadro de servidores e pelo uso das TICs;</p> <p>Violência/tráfico nos territórios de abrangência dos CRAS.</p>	3	33,33%
<p>Espaços físicos de trabalho</p> <p>Insuficiência de material; Corte Orçamentário</p> <p>Afastamento do trabalho por adoecimentos</p>	<p>Sucateamento dos espaços físicos dos CRAS;</p> <p>Insuficiência de materiais de escritório; falta de passagem cartão de vale transporte e outros benefícios;</p> <p>Lanches precários para o desenvolvimento dos SCFV (idosos);</p> <p>Redução do orçamento federal para o investimento na Política de Assistência Social;</p> <p>Aumento dos casos de afastamento por agravamento de quadros de desenvolvimento de doença mental;</p>	4	44,45%
<p>TOTAL</p>		9	100%

Fonte: Da autora (2023) a partir da realização das entrevistas.

Pode-se inferir que a precarização do trabalho, mediada pelas TICs, representa 22,22%, com as seguintes características: modalidades remotas, como forma de ocultação da falta de condições do trabalho, insuficiência de equipamentos, como notebook, computadores, celulares, internet de qualidade e impressoras, onerando o trabalhador para a execução pelas modalidades remotas.

Conforme é possível analisar, as modalidades remotas estão associadas à falta de condições adequadas para a execução do trabalho. Ademais, o inexpressivo investimento institucional em ferramentas tecnológicas pode ser uma forma interessante de alocar o trabalhador, que, ao executar seu trabalho, utiliza-se de seus recursos.

[...] Sem dúvida nenhuma pro Capital foi um ganho, no sentido de, de aumento de produtividade. A gente, hoje, consegue produzir muito mais em muito menos tempo do que se produzia antes, né? E, quando a gente tá falando de setor de serviços, que é onde a gente está colocado, né? Enquanto profissão, é, a gente tá falando disso, de tu ter que participar, de ter que fazer três, quatro coisas ao mesmo tempo, tá? Em, eu cheguei, durante o trabalho remoto, eu cheguei a participar de três reuniões ao mesmo tempo (Assistente Social 1).

Pode-se afirmar que a precarização do SUASFL foi intensificada, mediada pelas tecnologias, relacionada à categoria profissional, que executa seu trabalho junto aos CRAS. Neste cenário, requer observar que:

Outros elementos se somam ao contexto de precarização, como o trabalho domiciliar, ou o denominado home office. A tecnologia à mão, no espaço domiciliar, utilizando equipamento próprio ("seu" computador, "sua rede" de internet) [...] (RODRIGUES; MELATTI; MELO, 2022, p. 114).

Constata-se que as variáveis: fragilização dos vínculos, recursos humanos e sobrecarga de trabalho representam 33,33% das respostas das entrevistadas. Das sete respostas dos(as) nove profissionais entrevistados, nota-se que não relacionam, de forma concisa, a precarização do trabalho, com a questão da fragilização dos vínculos de trabalho, mesmo não contendo no questionário a forma como se constituem os vínculos de trabalho.

Ao abordar a precarização, as entrevistadas não fizeram a associação disso à fragilização dos vínculos. Essa ação pode ser uma estratégia de autovigilância com a

empresa contratante, pagadora de seus salários. Essa análise foi feita, mesmo a pesquisa estar em acordo às normativas éticas, expressas no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) na execução das entrevistas, ou seja, assume-se o compromisso ético com as participantes da pesquisa, no que tange à manutenção do anonimato das respostas. A fragilização e a precarização, vivenciada por essas profissionais, imprimem, portanto, nas relações a autovigilância e receio, o que pode ter influenciado na objetividade das respostas dadas nesta questão.

Conforme Melatti e Masuet (2022, p. 155), “somam-se a isso aspectos mais subjetivos como a insegurança de manifestar opiniões, discordâncias e insatisfações por receio da demissão e estando mais sujeitos a assédio moral”. Mesmo porque, atualmente, as parcerizações e as terceirizações predominam, como forma de vinculação dos trabalhadores nos CRAS.

No que se refere ao exercício profissional, atuam na mesma equipe e desempenham as mesmas atividades assistentes sociais (e demais profissionais) estatutários/as e terceirizados/as, com diferentes vínculos contratuais, salários e direitos [...] (RAICHELIS; VICENTE; VIEIRA, 2022, p. 53).

Assim, salienta-se, na análise das falas dos(as) assistentes sociais, a falta de investimento em capacitação continuada pela Instituição. Essa lacuna, por sua vez, gera a precarização e a exaustão do trabalho, por não ter um período, dentro da carga horária de trabalho, destinado à formação e à reflexão sobre o processo de trabalho:

[...] eu nunca participei de nenhuma formação ofertada pela Fundação, acho que é daí que parte esse esgotamento e esse distanciamento do profissional (Assistente Social 2).

Somado à sobrecarga e à elevação ao status de essencialidade da Política de Assistência Social, no período da pandemia, alguns profissionais referem que não houve uma valorização dos profissionais, muito menos foram reconhecidos como prioridade na vacinação, embora estivessem na linha de frente dos serviços.

Além disso, ocorreu o agravamento pelas lacunas da falta de suprimentos das vacâncias do quadro de servidores e os “[...] colocam como trabalhadores/as de serviços essenciais sem acompanhar essa lógica com equipamentos de proteção ou inclusão no plano nacional de imunização contra a Covid-19 [...]” (MELATTI; MASUET, 2022, p. 146).

[...] e, principalmente, quando a gente tá numa linha de frente, a gente teve que ir na questão de ir mesmo em pandemia de ir atrás, de busca ativa, porque não tinha telefone, não tinha não sei o quê, né? Como que tu vai achar essa pessoa? E a gente vai em vários lugares insalubres, que tu chega na porta as pulgas já tão xuuuuuuuujá, te tomaram toda, né? Pessoas com doenças tão passando e tal e a gente, a insalubridade e como é tem o nome não é insalubridade, é? A gente não ganha aí a categoria há vai deixar passar de novo, porque passou a questão de pandemia, não vai atrás, aí, na próxima pandemia, nós lembrar não ganhamos insalubridade pra ir então também, faz parte, ué, não é que se acomoda é que tem isso o tempo atropela [...] (Assistente Social 9).

Quanto aos espaços físicos de trabalho, a análise das falas apresenta o agravamento do sucateamento, da depredação, da insuficiência de salas, do comprometimento do sigilo, da ausência de um local para o trabalhador fazer suas refeições, da falta de banheiro para o trabalhador, das condições físicas sem espaços para práticas coletivas de trabalho. Somando-se a isso, há a insuficiência de materiais de escritório, lanches precários para o desenvolvimento do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) (idosos), redução do orçamento federal para o investimento na Política de Assistência Social, aumento dos casos de afastamento por agravamento de quadros de desenvolvimento de doença mental, que representam 44,44% das falas.

A precarização do nosso trabalho, né? Nós temos idosos que, que muitas vezes vem pra se alimentar. Isso é a nossa realidade, sabe? Não é que a gente tem que dar conta de tudo não, mas a gente não ganha um lanche com qualidade pros nossos idosos. Tá, mas é acho que é isso, assim, a gente não tem recursos pra trabalhar com os nossos usuários e pensando no nosso aqui, a gente também falta muita coisa, né? De equipamento, de cadeira de mesa, de tudo, de tudo (Assistente Social 5).

Diante do exposto, destaca-se que, nas coletas de dados aplicadas, através do questionário on-line e das entrevistas, ocorreram algumas similaridades nas respostas, tais como quando os(as) assistentes sociais mencionam os processos de terceirizações/parceirização, que, hoje, dominam o provimento dos cargos junto aos CRAS.

A precarização, de modo geral, é entendida pela categoria, no que diz respeito à falta de condições de trabalho, como: o sucateamento dos espaços, a localização dos equipamentos, as questões estruturais, as salas e a mobília. Predominantemente entre as respostas sobre as tecnologias que os equipamentos

são insuficientes e/ou precários, impressoras, celulares e redes de internet de qualidade.

Essa realidade faz com que uma grande maioria dos trabalhadores, em algumas situações, usem seus próprios equipamentos e internet para execução das modalidades remotas (no período da pandemia). A partir disso, a categoria profissional precisa trazer ao debate o uso das tecnologias nos processos de trabalho e como as mesmas reverberam no cotidiano de trabalho. Nota-se que as expressões da **precarização tecnológica, como processo estrutural**, repercutem diretamente na execução do trabalho.

Cabe destacar, ainda, que a **precarização tecnológica** está associada por vieses extremos: o excesso do uso tecnológico, a sobrecarga, a multiplicidade de tarefas, a imediatividade nas seis resoluções e respostas, no aumento produtivo do trabalhador, assim como as deficiências apontadas da implantação das modalidades remotas. O outro extremo se dá pela ausência de investimentos no segmento tecnológico e das ferramentas digitais que integram o cotidiano de trabalho e avaliadas pelos profissionais, como sendo “[...] *um caminho sem volta*” (*Assistente Social 7*).

Essa realidade denota um paradoxo no processo contraditório histórico-dialético das transformações do trabalho pelo “conteúdo dessa (nova) precarização está dado pela condição de instabilidade, de insegurança, de adaptabilidade e de fragmentação dos coletivos de trabalhadores e da destituição do conteúdo social do trabalho” (DRUCK, 2011, p. 41).

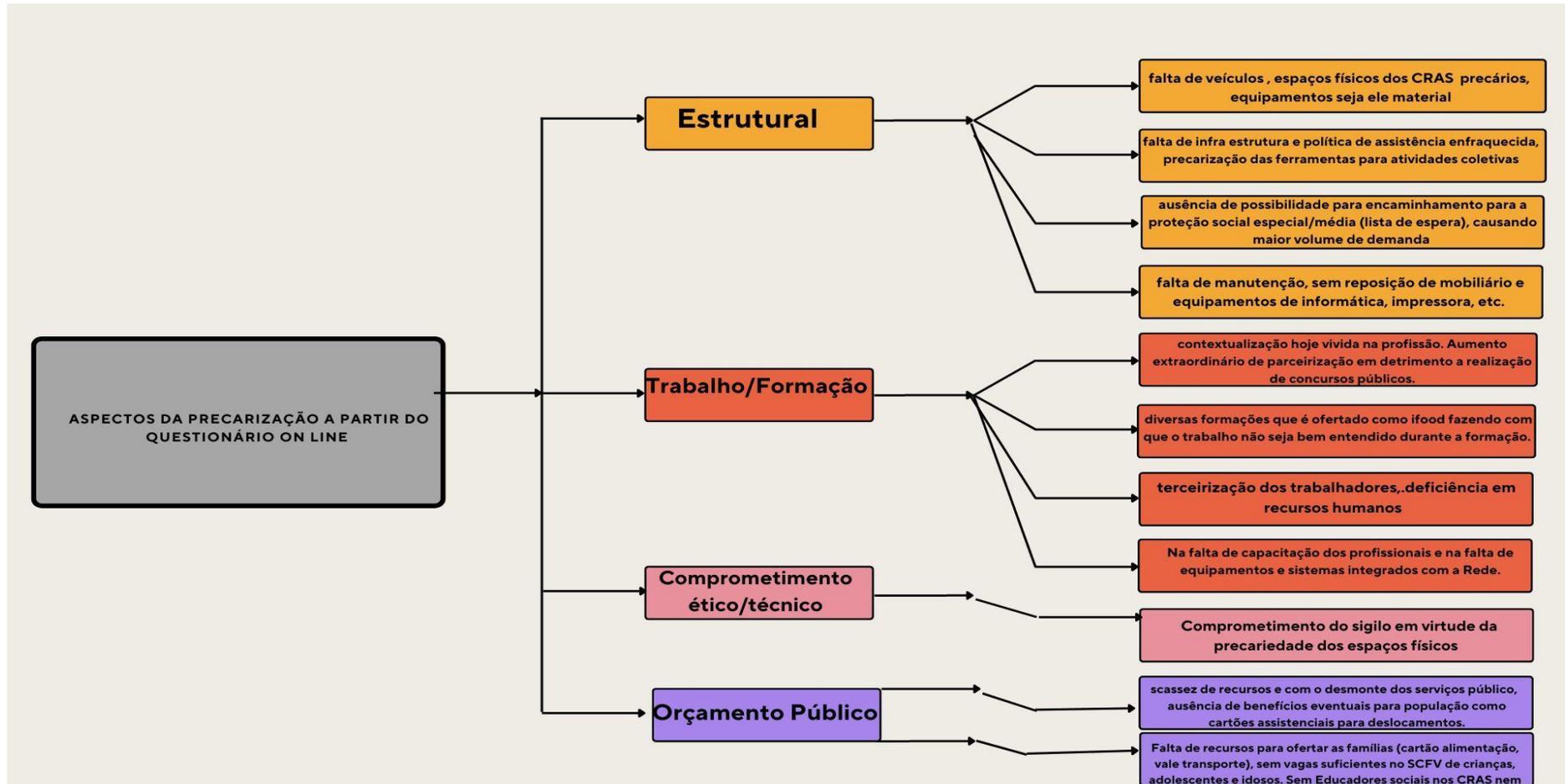
Nesse sentido, extrai-se do assalariado a sua máxima precarização. Por outro lado, há um baixo investimento tecnológico, relegado à falta de condições de trabalho que levam à precarização. Seja pelas outras características, que dizem respeito às expressões da precarização do trabalho, através do questionário on-line, registram-se outros olhares e sentimentos, em relação aos processos de trabalho.

Neste sentido, foi realizada a análise do conteúdo da resposta aberta do questionário on-line, respondido por 20 participantes. Tudo foi analisado em conjunto, já que há íntima ligação e é estruturado, na forma sistematizada, em conjunto da reflexão acerca das categorias encontradas e variáveis, conforme sistematização da Figura 3.

Nas respostas sobre as **precarizações sofridas no trabalho**, observam-se conotações acerca de outros aspectos da precarização, apontados pelos(a) assistentes sociais em comparação às respostas das entrevistas.

Desta forma, ocorreu a identificação de quatro categorias centrais: precarização estrutural, trabalho/formação, comprometimento ético e técnico e precarização orçamentária. Posteriormente, organizaram-se as devidas variáveis correspondentes a cada categoria central.

Figura 3- Caracterização dos aspectos da precarização do trabalho a partir do questionário on-line



Fonte: Da autora (2022) a partir da aplicação do questionário on-line.

Nas respostas do questionário on-line, alguns pontos se sobressaem, como a realidade dos CRAS. Neste íterim, ressalta-se que os assistentes sociais e demais trabalhadores vivenciam um cenário proveniente da contradição existente no capitalismo, que é originada no meio e no modo em que a organização capitalista se organiza e se reproduz. As respostas indicam, portanto, o nível de consciência e, por vezes, o sofrimento dos(as) assistentes sociais em relação às reais condições em que ocorrem o exercício da profissão.

O cenário vivenciado reverbera na qualidade do trabalho prestado e nas limitações de intervenções. Tudo isso impacta os encaminhamentos para outras proteções sociais de situações, agravadas para os serviços de média complexidade, expressando-se na insuficiência de condições de atendimento.

Sendo assim, as formas de precarizações atingem trabalhadores e usuários. Dessa forma, ambos se colocam em um espaço de confronto de direitos: os(as) usuários(as) de terem atendidas suas necessidades no momento de vulnerabilidade e violação de direitos; os trabalhadores, com questões emblemáticas no campo de precarizações. As questões levantadas envolvem recursos orçamentários, além disso, relacionam-se a escala de prioridades pelas gestões para com a Política de Assistência Social.

Em 2015, foi publicado pelo conjunto CFESS/CRESS um documento (atualizado em 2018) que expressa as bandeiras de luta a serem defendidas pelos assistentes sociais e que reforça a importância do exercício profissional com base em suas competências e atribuições privativas como um direito do trabalhador, além do acesso a condições dignas de trabalho (LANZA *et al.*, 2021, p. 126).

Muitos profissionais não se conformam com a realidade, que reflete a falta de condições de trabalho, aliada a condicionantes, como as não formações continuadas (avaliadas pelos profissionais como espaços imprescindíveis aos processos reflexivos, teóricos e de avaliação dos serviços).

Vale ressaltar que não se trata de desqualificar o trabalho do(a) assistente social, mas, sim, a construção da crítica, isto é, não se culpabilizar enquanto profissional em prol de tantas “faltas” e “insuficiências” operacionais. Conclui-se que é necessário um sistema de proteção social sólido e com condições materiais de realização da prática especializada e com qualidade.

Revela-se que o desvendamento de realidades complexas dos fenômenos sociais reflete mudanças no mundo do trabalho, determinando os processos em que se inserem o conjunto dos trabalhadores, e, conseqüentemente, os(as) assistentes sociais, fazendo parte dos fundamentos históricos da profissão.

Esta leitura é a vivência do real, e não aparente, das situações conflituosas, oriundas de processos estruturais do capitalismo e de composições contraditórias causadoras das expressões da questão social.

A profissão encontra na Política de Assistência Social um campo fértil de exclusões sociais e desigualdades, em que, muitas vezes, o trabalhador se confunde com a própria exclusão vivida e sentida, que se condensa nas mais diversas expressões da precarização enquanto classe trabalhadora.

2.3A ênfase de gênero feminino: um marcador necessário para reflexão

Apresenta-se, nesta seção, a discussão sobre gênero nos apontamentos subsidiados pelos achados da pesquisa bibliográfica e sua relação com a abrangência do uso das TICs, tendo como destaque a intensificação no uso das tecnologias na execução do trabalho.

O processo de precarização do trabalho é enfatizado, sobretudo no que versa às questões de gênero, feminino e masculino, isso perdura frente às formas como se estruturam o capitalismo e a reestruturação do trabalho. Nesse sentido, essa problemática correlaciona-se com o desenvolvimento do trabalho do(a) assistente social, já que, no Brasil. “Com tal perfil (feminino), o assistente social absorve tanto a imagem social da mulher, quanto às discriminações a ela impostas no mercado de trabalho [...]” (IAMAMOTO, 1998, p. 104).

Ademais, reflete-se a tendência de que o trabalho, executado no âmbito doméstico, é caracterizado, como de subalternidade e de baixo status social. Por isso, na análise bibliográfica, notam-se expressivas publicações sobre o gênero feminino. De maneira geral, questionam-se: a desvalorização profissional; o não reconhecimento como trabalho; a sobrecarga; o acúmulo de tarefas demandado para as mulheres.

Outro fato, por ser rotulado como espaço de trabalho do gênero feminino, são os afazeres domésticos e os cuidados com os(as) filhos(as), somado ao grande número de mães solo no país (FARAGE, 2021). Soma-se a isso, a questão do

ambiente do lar, onde o trabalho remoto é realizado, torna-se campo fértil para a extração da mais valia e a eliminação dos direitos do trabalho. Nesse contexto, muitos trabalhadores(as) se submetem a condições precárias, pois priorizam a sobrevivência.

O exposto reflete a ressignificação, de forma mais atualizada da exploração, o que “impulsiona o período da ‘uberização’ do trabalho no mundo das plataformas digitais do capital” (RAICHELIS; AGUIRRE, 2021, p. 51).

Embora a crescente crise econômica do capitalismo aprofunde a exploração de mulheres e implique as relações sociais de sexo, cabem alguns avanços enquanto mulher, inserida na divisão sexual do trabalho, seja na conquista e na garantia de seus direitos e/ou no avanço no domínio das tecnologias, ainda que seja campo de dominação dos homens contra a opressão e a exclusão social.

Quanto ao avanço da tecnologia, no sentido mais amplo da análise, a forma de expropriação do capital sobre os trabalhadores infere na “explosão do novo proletariado de serviços e para os seus novos significados na cena atual, dadas a informatização da era financeira e a chamada industrialização dos serviços como novos espaços possíveis de geração de valor [...]” (CAMARGO, 2021, p. 493).

As modalidades remotas, executadas no âmbito doméstico, são vendidas como possibilidade na flexibilização de horários, cuja a ideia de que o trabalho executado, no domicílio, seja vantajoso para o trabalhador, pois, por meio dele, não há a necessidade de deslocamento, ambiente doméstico elencado como o propício para a execução de tarefas e metas; quando, na verdade, se “desenrola em meio ao cuidado de filhos e idosos que coabitam, sobrecarregando, em especial, as mulheres” (TEJADAS; JUNQUEIRA, 2021, p. 111).

Observa-se, portanto, uma falsa interface o ato de pensar “ser patrão de si mesmo”, pensamento que nota o empreendedorismo como vantajoso. A realidade, no entanto, mostra que há a invasão do trabalho na vida privada, uma vez que o ambiente de trabalho também é o de descanso, o do lazer, “além de permitir a intensificação da dupla jornada de trabalho, tanto o produtivo quanto o reprodutivo (sobretudo no caso das mulheres)” (ANTUNES, 2018, p. 29).

Em outras palavras, no ambiente formal de trabalho, como nos de plataformas digitais, há a inexistência de direitos trabalhistas, o que constitui mais um dos agravantes da precarização do trabalho.

A forma como o trabalho se estabelece é reflexo da engrenagem do capital. O trabalho precarizado atinge, diretamente, a classe trabalhadora e, entre ela, os

assistentes sociais, como profissão reconhecida na divisão sociotécnica do trabalho. Sendo assim, vivenciam-se os reflexos de como se estrutura o capital e a fragilização dos vínculos de trabalho em que se predominam: as variadas formas de terceirização; parcerização; subsunção do trabalho; supressão de direitos sociais. Essa conjuntura, por sua vez, respalda-se na Reforma da Trabalhista, de 2017, que é o marco do desmonte da perda de direitos da classe trabalhadora (CAMARGO, 2021).

Essa realidade se alastra a todos os ambientes contratantes de mão de obra técnica de assistentes sociais. Vivencia-se um expressivo aumento do desemprego na área, baixas remunerações, insegurança no trabalho pela informalidade, desassistência da seguridade social e demais direitos. Além do mais, a categoria profissional ocupa espaços de trabalho, como: as plataformas digitais; as redes sociais, com a oferta de cursos; assessoria técnica na área; produção e comercialização de materiais técnicos, como compartilhamentos de conteúdo e mapas mentais em redes (Facebook e Instagram), que abrangem alguns mil seguidores nessas contas digitais. As novas formas de exercício do trabalho são novos campos desbravados pela área e buscam transformar conhecimento e formação em renda, ou seja, vendem a ideia de “patrão de si mesmo”.

[...] categoria de trabalhadores por conta própria, mas vinculados a empresas de aplicativos e plataformas digitais, tinha crescido 29,2% de 2017 para 2018, evidenciando a progressiva expansão da uberização do trabalho (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p. 138).

O processo expansionista, imposto pelo capitalismo predatório, faz crescer os serviços privatizados e mercadorizados. Nesse bojo, há o avanço das TICs, que se configura, como elemento central de uma nova empresa flexível e digital (ANTUNES, 2018).

Mesmo não sendo o objeto central de estudo, algumas passagens nos achados bibliográficos, mostra que, na área da saúde, mais precisamente no período da pandemia, as atividades de suporte aos usuários “foram realizadas através do teletrabalho carece de reflexões específicas, pois no caso do Serviço Social não há regulamentação sobre seu uso [...]” (DAL PRA *et al.*, 2021, p. 603). Além disso, as experiências no campo sociojurídico já eram laboratórios de experimentações nas instituições, como Ministério Público e Poder Judiciário. Vislumbravam-se, portanto,

como o trabalho do futuro (TEJADAS; JUNQUEIRA, 2021). No campo da educação, há, no período, a experiência do ensino remoto emergencial.

O desafio que a profissão se coloca, diante das TICs e das modalidades remotas, vai além da condição de opção em adotar essas ferramentas tecnológicas e, sim, incitar as entidades representativas a fomentar o debate reflexivo, com maior profundidade. Ademais, questionam-se quais seriam as implicações éticas e técnicas, que estariam em jogo com essa utilização. A fim de trazer à baila essas reflexões, surge, portanto, o próximo capítulo.

3 IMPLICAÇÕES ÉTICAS E TÉCNICAS E O USO DAS TICS NO TRABALHO DO(A) ASSISTENTE SOCIAL

Este capítulo se configura, como uma análise sobre a questão da ética/técnica profissional e o uso das TICs. Nos desafios postos, em meio a reconfiguração do mundo do trabalho, entre as profissões, destacam-se: as atribuições, as competências e a qualidade dos serviços prestados. Nesse cenário, é imprescindível a existência de entidades representativas e fortes, no sentido de direcionar a profissão, mediante os compromissos ético-políticos, que dão sustentação à profissão (IAMAMOTO, 2014).

É válido acrescentar, ainda, que, nesta categoria, a ética deve ter um lugar específico. Em relação ao tema, observa-se alta incidência de questionamentos, dúvidas e indecisões da temática, como forma transversal ao exercício profissional, mediado pelas tecnologias digitais. Todavia, não se pode perder de vista a inerência orgânica, propositiva e emancipatória da profissão, sobretudo ao apropriar-se nas tecnologias, a vendo como aliada para a concretização de projetos profissionais:

O exercício da profissão exige um sujeito profissional que tenha competência para propor e negociar com a instituição os seus projetos, para defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e atribuições profissionais. Requer ir além das rotinas institucionais para buscar apreender, no movimento da realidade e na aproximação às forças vivas de nosso tempo, tendências e possibilidades aí presentes passíveis de serem apropriadas pelo profissional e transformadas em projetos de trabalho profissional (IAMAMOTO, 2014, p. 611).

Trata-se de uma temática relativamente nova para a profissão, embora a ética tenha um lugar na configuração de normativas, na garantia da execução do trabalho, percebe-se a necessidade do aprofundamento do tema e, por tais implicações, nos processos de trabalho. Entendendo-se a tecnologia, como “[...] mediação quanto como integrante de um conjunto de instrumentos teórico-metodológicos, ético-políticos, técnico-instrumentais socialmente construídos, que possibilitem alcançar nulidades previamente projetadas” (VELOSO, 2010, p. 518).

O aumento contingencial de demandas expressa a questão social e conflui na prestação de serviços à população, pois associa-se ao aumento da produtividade ao trabalhador, nos algoritmos que controlam a vida dos sujeitos. Dessa forma, ocorre uma maior regulação pela forma de subsunção do trabalho ao capital, que reproduz a condição histórica da supremacia capitalista.

Somando-se a isso, há uma intensificação da jornada de trabalho, associada ao uso de ferramentas digitais e de aplicativos de comunicação, em que não há responsabilidade pela segurança do trabalhador, pelo espaço do trabalho ou pelos seus meios de trabalho (como computador e aparelho de celular), por exemplo.

As questões éticas, em torno das condições de trabalho, aqui tão discutidas, deve levar em conta as entidades e os órgãos representativos da profissão: o projeto Ético-Político, construído pela categoria dos assistentes sociais, dispõe como pilar o Código de Ética, a Lei de Regulamentação Profissional e as Diretrizes Curriculares. Em outras palavras, deve-se, portanto, resgatar esses documentos diariamente no trabalho de assistentes sociais.

A legislação do Serviço Social é um dos componentes do projeto ético-político, pois dá um aparato legal de legitimação da profissão. Conforme Resolução nº 493/2006:

Art. 1º - É condição essencial, portanto obrigatória, para a realização e execução de qualquer atendimento ao usuário do Serviço Social a existência de espaço físico, nas condições que esta Resolução estabelece (CFESS, 2006, p. 1).

A intensificação das novas formas, como se estabeleceu o trabalho, instituiu, abruptamente, no período pandêmico. Dessa maneira, a profissão se ajustou àquela realidade a fim de garantir a manutenção dos serviços. As mudanças, à época, foram consideradas um laboratório de experimentação. O uso das TICs, nessa conjuntura, influenciou: o modo de comunicação com os usuários, o compartilhamento de informações, as relações entre equipes/serviços. Além disso, possibilitou a problematização das manifestações cotidianas dos sujeitos nos espaços ocupacionais, pois:

Nota-se que o processo gradativo de implementação do **trabalho remoto** foi intensificado abruptamente. Essa introdução acelerada das Tecnologias de Informação e Comunicação (**TICs**) impactou diretamente os processos de trabalho, sobretudo no que se refere à relação com outras profissões e com a população usuária e às condições éticas e técnicas do exercício profissional (CFESS, 2020b, p. 5).

Quanto à Resolução nº 493/2006, um dos pontos fundamentais e norteadores é a preservação adequada das condições e da execução do trabalho dos(as) assistentes sociais. Contrapondo-se à legislação vigente, em um cenário de

pandemia, foram vivenciadas inúmeras mudanças na forma do trabalho, sendo a migração do trabalho do espaço físico para o ambiente virtual e o uso acentuado das ferramentas de comunicação duas delas (RAICHELIS, 2022).

Nessa conjuntura, um desafio encontrado é uma certa perda da potencialidade do coletivo. Isso pode estar associado ao excessivo manuseio das ferramentas digitais, já que, a partir dela, notam-se mudanças comportamentais, ou seja, os indivíduos tornam-se mais individualizadas, sendo esse um dos reflexos resultantes da disseminação do uso da tecnologia. Dessa forma, são sugeridas adaptações para que se alcance/ chegue até os usuários dos serviços.

Esse cenário origina um paradoxo: de um lado, a tecnologia é uma estratégia na construção de propostas profissionais para que não se perca o alcance de organização do coletivo; de outro, o uso da tecnologia, de base digital, coloca-se como uma outra forma que a profissão precisa se apropriar da junção das TICs, como aliado na manutenção da direção social da profissão.

Outrossim, o Código de Ética emerge como um balizador, dado que direciona a legalização dos princípios éticos da profissão e contribui para reiterar a implicação nos fundamentos históricos desta profissão, com a sociedade, em consonância ao avanço técnico e científico. Além disso, incorpora estratégias e capacidade intelectual, direcionadas à efetivação dos direitos sociais. Para isso, utiliza o potencial que as TICs possuem, de forma favorável. Sob outro prisma, aponta que não se pode perder de vista os princípios e as diretrizes, que consolidaram, de forma histórica, os preceitos da profissão “o que implica a busca de superação das armadilhas fetichistas e deterministas que envolvem o trabalho mediado pelas TICs [...]” (RAICHELIS, 2022, p. 16).

Nos debates, observados na análise bibliográfica, que correlacionaram com o aparato legal da profissão, ou seja, ancorados na lei de Regulamentação profissional, nas Diretrizes Curriculares e nos norteadas pelo Código de Ética, evidenciam-se o “posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática” (CFESS, 1993, p. 23).

As produções analisadas nesses cinco anos sobre o enfoque técnico/ético/tecnologias são, portanto, poucas e ainda pouco debatidas pela categoria profissional, que representam 22%, em relação ao montante analisado.

Em destaque na produção do artigo “Serviço Social e crise estrutural do capital em tempos de pandemia”, Bezerra e Medeiros (2021) referem a inferência que os profissionais, ao executarem o trabalho, com o uso das TICs, mesmo que no período de pandemia, a inserção das ferramentas tecnológicas provocou mudanças de forma abrupta, exigiu-se o aprimoramento para a intervenção para além do conhecimento das competências teórico-metodológicas, ético-políticas, técnico-operativas e investigativas.

Além do mais, foi necessário reestruturar o saber técnico de proteção social, manuseio de tecnologias de informações e repensar a intervenção, frente às novas modalidades. Muito embora o estudo aponte que não é viável o atendimento on-line ou por videoconferência, ressalta-se que não há regulamentação da prática, abre-se a possibilidade de prejudicar os atendimentos, com práticas fragmentadas, alienadas e submissas ao processo mercantil.

Entre os(as) autores(as) que incitam ao debate sobre as limitações que as modalidades remotas podem culminar à profissão que estão em: Farage (2021); CFESS (1993); Raichelis (2022); Lanza *et al.*, (2021); Bezerra e Medeiros (2021). Esses autores coadunam que a prática profissional, quando executada através das modalidades remotas, viabilizam a burocratização e confluem para a tecnificação, repercutindo de forma contraditória. Defende-se a posição técnica, eticamente do que é ou não possível realizar nas modalidades remotas e em que condições, sejam garantidos segurança no trabalho, qualidade no atendimento, sigilo profissional, respeito aos direitos de usuários(as) e trabalhadores(as).

Os novos direcionamentos, quanto à intervenção profissional, impactam, de forma contraditória, nos processos de trabalho, no sentido de que não há homogeneidade na defesa pela classe trabalhadora quanto às formas de trabalho remoto; enquanto outra parte, por entenderem que o uso ilimitado das TICs e o custeio das ferramentas digitais onera o trabalhador a execução do trabalho, seria mais uma das formas que expressam os processos de expropriação da mais valia do capital.

[...] a própria realidade concreta escancara a insustentabilidade desse projeto e como a defesa pela ampliação do uso das TICs só será, de fato, enriquecedora para todos/as quando for articulada à luta por uma nova sociabilidade na qual as tecnologias serão utilizadas como instrumentos no processo de emancipação humana, e não no da sua alienação (NEGREIROS, 2021, p. 116).

Quando, na utilização das ferramentas tecnológicas por videoconferências e/ou pelos aplicativos de comunicação no atendimento dos usuários, como não há regulamentação do uso, há dificuldades quanto ao estabelecimento do sigilo profissional, “pois esta prática pode prejudicar a qualidade dos serviços, a depender da situação a ser respondida ou investigada pelo profissional” (BEZERRA; MEDEIROS, 2021, p. 61).

Por outro lado, os usuários dos serviços, quando acometidos de isolamento social ou impossibilitados de acessar presencialmente os serviços, as ferramentas tecnológicas podem ser um agregador no alcance dessas demandas, com o “trabalho remoto no atendimento à população, é preciso atender às necessidades da totalidade do ser social no cuidado na intervenção com o aprimoramento das competências que norteiam a profissão” (BEZERRA; MEDEIROS, 2021, p. 61).

Concomitante ao compartilhamento de informações do funcionamento dos serviços, como publicizar as regras de funcionamento de projetos e programas, datas e períodos que interessam a população atendida, organização de agendas para atendimentos por teleatendimento, reuniões da rede de serviços, compartilhamento de casos entre as equipes do território. Eis que uma vez adotada essas ferramentas on-line e o repasse de informações, não há garantia na preservação do sigilo, esses apontamentos indicam mudanças nos processos de trabalho e nas condições técnicas e éticas (LANZA *et al.*, 2021).

Os parâmetros técnicos e éticos na utilização das ferramentas tecnológicas, no cotidiano de trabalho, apontam que não se trata de uma possibilidade ou não em utilizar-se essas ferramentas. Raichelis e Arregui (2021, p. 147) colocam que é “fundamental que os(as) profissionais definem técnica e eticamente o que não é possível realizar na modalidade de *teletrabalho*, o que é possível realizar e em que condições”. No entanto, é nítido que as ferramentas tecnológicas já fazem parte do cotidiano de trabalho e o que não se deve confundir como atividade fim em si mesmo, mas, sim, o domínio pela categoria profissional, associado à especificidade profissional, como mais um meio de efetivação de direitos mediante ao aumento das demandas das expressões da questão social e uma tendência do mercado profissional.

Considerando o direcionamento político crítico da profissão, destacam-se alguns desafios éticos, entre eles: a restrição relacional imposta pela tecnologia; não

recair em práticas, que limitam a visão dos usuários em ser um mero número/dados. Segundo a autora,

[...] a estrita administração de benefícios operados através de sistemas informacionais torna dispensável o relacionamento humano, uma vez que a inflexibilidade ou a homogeneidade de regras de operação, requeridas pelos sistemas informacionais, não permite a incorporação de diferenças ditadas pela particularidade de necessidades (SPOSATI, 2013, p. 667).

Neste sentido, criam-se muitas questões que os(as) profissionais precisam atentar na gestão de muitos sistemas, tais como: não tornar suas práticas reducionistas, pragmáticas e meramente burocráticas, a fim de não se distanciar do código ética (Quadro 6).

Quadro 6- Sistematização das produções sobre implicações éticas e técnicas no uso das TICs pela categoria profissional

Categoria	Autores	Frequência Autores	Obras	Frequência Obra
Implicações éticas e técnicas no uso das TICs no trabalho do(a) assistente social	Líria Maria Bettioli Lanza; Evelyn Secco Faquin; Eliezer Rodrigues dos Santos; Fabrício da Silva Campanucci; Carolina Camilo da Silva.	1	EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO(A) ASSISTENTE SOCIAL: PROBLEMATIZAÇÕES DOS IMPACTOS DA PANDEMIA COVID-19.	1
	Raquel Raichelis e,	1	O TRABALHO NO FIO DA NAVALHA A NOVA MORFOLOGIA NO SERVIÇO SOCIAL EM TEMPOS DE DEVASTAÇÃO E PANDEMIA.	1
	Angélica Luiza Silva Bezerra; Milena Gomes de Medeiros	1	SERVIÇO SOCIAL E CRISE ESTRUTURAL DO CAPITAL EM TEMPOS DE PANDEMIA.	1

Fonte: Da autora (2023) a partir da análise bibliográfica.

As produções, levantadas e expostas no quadro, são relevantes para os dilemas colocados à profissão nas possibilidades e/ou inviabilidades no campo da

ética, na execução do trabalho, mediado pelas tecnologias da informação. Os artigos trazem pontos cruciais acerca do campo da ética profissional:

- a) A execução do trabalho pelas modalidades remotas, mesmo infringindo Código de Ética, no período da pandemia;
- b) Direito do trabalhador, no período pandêmico, colocado em confronto ao realizar seu trabalho com segurança e proteção à vida. Por outro lado, o usuário, que viveu um período de ir buscar atendimento e ser atendido na sua necessidade;
- c) A construção de parâmetros de realização do trabalho dentro ética/técnica;
- d) O usuário em ter condições, enquanto direito, de condições tecnológicas de acesso aos serviços;
- e) Como se estabelecem as vinculações virtuais entre profissional e usuários, uma vez que é, no trabalho presencial, que o Serviço Social imprime a forma de ser da profissão;
- f) Os/as assistentes sociais tiveram que desenvolver, através de conteúdos não usuais, estratégias na construção de respostas às demandas postas pela população e pelas instituições empregadoras;
- g) O/a assistente social, no âmbito dos serviços, das demandas e das competências, passam a exigir do profissional um novo direcionamento ante os impasses da burocratização da vida social e da legitimação de competências que descaracterizam o objeto de trabalho no campo da questão social e das políticas sociais.

O debate atual contribui pois não foca, apenas, nas diversas e retóricas discussões dos obstáculos, que são postos à profissão. As questões adversas devem ser travadas no campo da pesquisa investigativa e na produção teórica do Serviço Social, com o advento do compromisso ético “ampliar e multiplicar os fóruns e debates coletivos, mesmo que virtuais, internos e externos ao Serviço Social” (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p. 150), e respostas profissionais, a partir do desenvolvimento na produção de conhecimento, que não sucumba apenas ao processo mercantil.

3.1. A questão ética em jogo: elementos relevantes

Na análise dos dados, foi mantida a mesma metodologia de organização das categorias emergentes. Porém, sem a mediação da tecnologia. 23 artigos foram

selecionados, do montante dos 109 analisados, sendo que 43,47% relacionam o enfoque da ética e da técnica no trabalho de assistentes sociais, ou seja, discutem o âmbito das Política de Assistência Social.

Nas análises das categorias e dos respectivos descritores, totalizam-se 10 artigos das 109 bibliografias. Três artigos trazem, no título, a distinção da temática ética, exercício profissional e projeto profissional. Os demais compreendem como um mesmo bloco de análise, trazem alguns enfoques nas discussões sobre: formação profissional, produção de conhecimentos, fortalecimento de projetos da classe trabalhadora, dimensão intelectual, perspectiva ético-político, dimensão técnico-operativa, modernização do antigo conservadorismo, dimensão ética implícita no fazer, técnico-operativo, efetivação do Código de Ética profissional, atribuições do assistente social, bases teóricas-metodológicas e ético-política, que sustentam o conhecimento e as atribuições profissionais, exercício profissional articulado às contradições e às constantes transformações da sociedade, sigilo profissional, respeito aos direitos de usuários(às), projeto ético-político-profissional foram capazes de propor respostas qualificadas às demandas, definição técnica e eticamente do que não é possível realizar na modalidade de teletrabalho, atribuir visibilidade ao seu trabalho profissional no universo da política social, competências/atribuições profissionais, construção das estratégias, táticas profissionais, atribuições do assistente social transformações conceituais e operativas.

Além disso, pondera-se que são obras e autores dos quais familiarizam-se e, portanto, as análises não são totalizantes, são feitas em caráter de inferência (Quadro 7).

Quadro 7- Sistematização das produções sobre a temática da ética/técnica no trabalho do(a) assistente social

Categoria	Autores	Demais autores	Frequência Autores	Obras	Frequência Obra
Implicações éticas e técnicas no trabalho do assistente social		CARNELOSSI, Bruna IAMAMOTO, Marilda V. Maria Lúcia. Carola C. Arregui; Raichelis, Raquel Roberta Rezende Oliveira, André Augusto Pereira Brandão Erika dos Santos Tolentino, Valeria Pereira Bastos Joseane Barbosa de Lima Robson Roberto Silva Flávia Barbosa Pardini dos Santos, Inez Terezinha Stampa MORAES, Carlos Antonio de Souza	1	8	1
	Carola C. Arregui; Raichelis, Raquel		1	1	1

	RAICHELIS, Raquel; YAZBEK, Maria Carmelita; WANDERLEY , Mariangela Belfiore; MARTINELLI,		1	1	1
--	--	--	---	---	---

Fonte: Da autora (2023), a partir da análise bibliográfica.

Carnelossi (2016) aborda as principais incitações éticas, frente aos programas e aos projetos executados pelas políticas sociais. Apresenta o Programa Bolsa Família e ressalta algumas críticas. Segundo a autora, o programa, por vezes, reduzir os beneficiários, os vê como meros fornecedores de dados. Com isso, a relação do profissional assistente social com o usuário se resume a sistemas e dados.

A discussão estaria permeada no trabalho do assistente social nestes Programas, que se desenvolve em práticas burocratizadas, tecnicistas e focalizadas “[...] visto que sua materialidade restringe a autonomia técnica, além de ferir uma das características principais da profissão, referente à sua natureza relacional” (CARNELOSSI 2016, p. 138). Desta forma, nesta temática, a pesquisadora expõe as tendências de práticas profissionais, que “restringe as condições objetivas de efetivação de condutas profissionais alinhadas com os princípios do Código de Ética profissional” (CARNELOSSI, 2016, p. 139).

No cenário exposto, o maior obstáculo a ser superado é a falta de criticidade por parte dos profissionais, dado que há uma tendência de se cair, geralmente, na mera reprodução das orientações oficiais para efetivação dos Programas de transferência de renda.

Confluem, na mesma linha, Silva e Oliveira (2018). Os autores apontam que a profissão recai, muitas vezes, no senso comum em relação à prática profissional, pois a prevalência do senso crítico ao cotidiano profissional refere-se ao estado de retrocessos das políticas sociais e de assistência social. Outrossim, Yazbek (2014) discorre que esta é acometida por recortes financeiros, em virtude da política

neoconservadora implantada. Todavia, muito além desse cenário, a profissão se coloca para pensar de forma a:

[...] colocar em prática os objetivos do projeto profissional tem-se a necessidade urgente da apreensão da vontade de potência como elemento constitutivo de uma massa crítica do Serviço Social, seja como elemento unificador da referida categoria, seja como ferramenta que dá significação à luta coletiva na estruturação por novos horizontes socioculturais (SILVA; OLIVEIRA, 2018, p. 89).

Infere-se, dessa forma, que o cotidiano de trabalho dos/as assistentes sociais, somados à falta de investimentos na formação continuada, nas formações de Ensino a Distância (EAD), reverberam no trabalho, em que, muitas vezes, os profissionais trabalham na perspectiva do direito. Porém, as instituições, com cortes financeiros, garantem o direito parcial, reducionista em danos, que implica no atendimento de demandas pontuais e imediatas dos demandatários.

Destarte, há uma tendência de reatualização de práticas conservadoras, transvestidas de inclusão social, ou seja, cria-se uma grande conflitiva, que distancia a categoria dos valores éticos.

O estudo da realidade, o planejamento crítico do trabalho, os posicionamentos seguros e firmes mediante situações adversas, o domínio da legislação em vigor a partir de dimensões teóricas, sócio-históricas e ético-políticas contribuem para o respeito às defesas desses profissionais e para ultrapassar a compreensão de que o preenchimento de um formulário de atendimento é apenas um ritual burocrático a ser cumprido (MORAES, 2016, p. 601).

Para Moraes (2016), há algumas tendências a serem consideradas. O caráter de ameaça à dimensão intelectual do trabalho uma delas, refere-se ao conhecimento ser comprometido no viés do não investimento na área da produção de pesquisa. Desta forma, reverbera a tendência de que há uma prática de fragilidades, vinculada ao projeto profissional. Recai-se, assim, no desprovimento da criticidade do cotidiano, de diálogo de intervenção, o que culmina no senso comum.

Considerando o direcionamento e a dimensão ético/política, em relação ao cenário do trabalho e econômico contemporâneo, tais impactos implicam no investimento da formação permanente, que são apontadas como uma das saídas para superarem as dificuldades.

Diante da análise reflexiva acerca dos desafios postos, em meio a reconfiguração do mundo do trabalho e da dimensão ética do Serviço Social, observa-se que, nas precarizações vivenciadas pelo conjunto dos assistentes sociais, cabem algumas observações, como alerta de que há um enfraquecimento da categoria nos processos de formações, que atualmente atendem a uma lógica de mercantilização, que, por sua vez, priorizam o ensino.

Os elementos supracitados repercutem na despolitização dos/as assistentes sociais e em intervenções profissionais, marcadas pela insegurança no trabalho e pela condição de assalariado. Dessarte, torna-se fundamental afirmar que as estratégias, vinculadas ao campo profissional, devem pautar-se pela construção de alianças no âmbito da formação e do trabalho. A sustentabilidade de uma profissão é notada na capacidade de enfrentamentos da realidade, na defesa de seus valores em responder, enquanto trabalhadores assalariados.

Conforme exposto no capítulo anterior, os(as) assistentes sociais, por meio da pesquisa empírica, foram questionados se eles se identificam, quais são os desafios técnicos e éticos, vivenciados na prática profissional. Na Figura 4, apresenta-se uma sistematização das respostas.

Figura 4- Sistematização em relação aos desafios técnicos e éticos das(os) assistentes sociais da PSB em relação à precarização mediado pelo uso das TICs



Fonte: Da autora (2023), a partir dos dados empíricos.

Dentre os(as) assistentes sociais entrevistadas, dois salientam que vivem um dilema ético, muitas vezes quanto a questão de orientação e de encaminhamentos previdenciários, que, por hora, na inviabilidade do usuário apresentar condições de acessar o INSS, apontam que a prática beira o assistencialismo/caridade, por colocarem que, se ninguém fizer pelo usuário, ele não terá condições de acessar os serviços e/ou benefícios como direitos.

Como tradicionalmente a Assistência Social tem suas bases na filantropia, romper com esse passado histórico e assumir o caráter público e protagonista do Estado não é simples, o que demanda um processo de amadurecimento e de mudança de postura entre ambas as partes, tanto do Estado quanto das entidades privadas (SOUZA; BRONZO, 2020, p. 72).

Por vezes, é possível perceber que a identidade profissional fica bastante fragmentada, uma vez que os profissionais executam essa demanda, muitas vezes por não terem outra alternativa de encaminhamento. Com isso, entendem que se aproximam de práticas assistencialistas, resumidas na aplicação de instrumentais, assemelhando-se a práticas já superadas pela profissão.

Outrossim, essas demandas são apontadas como um serviço assumido pelos CRAS, sem nenhum debate, formação e/ou mesmo sem condições de execução. Em outras palavras, em prol de uma instituição fechar as portas para o atendimento presencial, onera outras, em especial os CRAS pela falta de capacidade de recursos humanos, condições informacionais, técnicas.

[...] eu acho que, não porque não é uma atribuição, mas por que muitas vezes a gente vai fazer, a gente é levado a fazer, mesmo não sendo atribuição a gente faz, só que a gente vai além, a gente se perde e faz e começa a fazer coisas que o próprio usuário deveria né ter condições de fazer (Assistente Social 1).

Outro cenário encontrado é o de os profissionais apresentarem uma certa vulnerabilidade de conhecimento, quando se trata de matéria previdenciária, bem como ao acesso à abertura dos requerimentos junto ao INSS, mesmo não sendo matéria de domínio na Proteção Social Básica, acaba por assumir um compromisso individual, mediante a demanda que se apresenta.

A Resolução nº 317, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), de maio de 2020, dispõe sobre a realização de perícias (BRASIL, 2022) em meios eletrônicos ou virtuais

em ações em que se discutem benefícios previdenciários por incapacidade ou assistenciais,

*[...] prevê a orientação para prever o encaminhamento, né? Para ele, esse é o nosso compromisso: a garantia de direitos, né? O que que acontece, o que que a gente faz - como é que **a gente vai encaminhar um usuário, se não tem para onde encaminhar**. Resolver? A gente não vai conseguir resolver, a gente vai explicar, a gente vai/ a gente vai dar informação, né? Que ele precisa papel dentro do sistema (Assistente Social 8).*

A partir da resolução exposta, criam-se riscos à capacidade técnica, que se dilui entre os demais profissionais das equipes da proteção social básica. O trabalho em equipe, na óptica de lamamoto (2002, p. 41), “não impõe a diluição de competências e atribuições profissionais. Ao contrário, exige maior nitidez no trato das mesmas e o cultivo da identidade profissional, como condição de potencializar o trabalho conjunto”. Assim,

[...] apropriar-se consistente e criticamente dessas ferramentas e desenvolver uma ação de tal modo que o registro de dados, a comunicação e a geração de novas informações e de conhecimentos possam ser colocados à disposição dos próprios usuários e da luta em defesa de direitos (SANTOS et al., 2022, p. 79).

No questionário, uma das profissionais aponta a questão das modalidades remotas, as TICs e o cumprimento do Código de Ética. Para ela, tudo deveria estar como bandeira de luta dos órgãos representativos da profissão. Assim como também estarem instituídos por normativas para o exercício profissional, mediado pelas TICs. Por outro lado, expressa que prestar um atendimento de qualidade fica suspenso no “**desejo**”, pois, de fato, na realidade, existem limitações, em virtude da baixa articulação da categoria profissional.

[...] o desafio técnico e ético, porque, ao mesmo tempo a instituição se isentou de prestar um serviço presencial pra uma população -que é extremamente vulnerável-, né? Que procura o BPC e que acessa, ao mesmo tempo. Os CRAS assumiram isso sem nenhuma condição, mas aí tu tá me dizendo assim: ‘eu também não posso deixar de prestar informações para aquele usuário’ (Assistente Social 2).

Infere-se, ao responderem o questionamento, que a dimensão ética não circula, de forma unânime, entre os profissionais, descentralizando as instâncias representativas a iniciativa do processo reflexivo. Dessa forma, efetiva-se pela defesa

de normativas, regras, legislações, que possam regulamentar tal prática, o que também insinua uma certa desarticulação coletiva da categoria profissional.

Raichelis (2022, p. 55) direciona que “[...] urgente, pois, que assistentes sociais, em aliança com outras forças políticas, enfrentam esse desafio e defendem com convicção a direção social estratégica”.

[...]o que eu sinto assim um desejo ético profissional de fazer um atendimento de qualidade comprometido mesmo com Código e dentro dos parâmetros e princípios da profissão da categoria ao mesmo passo em que a gente se vê ah limitado no espaço que a gente tá mesmo né nesse espaço físico de baixa articulação ah enfim acho que tem questões também que são subjetivas por isso que eu disse é uma co responsabilidade do profissional que se compromete em exercer seu trabalho (Assistente Social 2).

No entanto, é mencionado que a profissão precisa atentar para o uso das TICs, questionar se, de fato, há reais condições de imprimir direção social à profissão e à capacidade técnica para fazer uso, muito embora não esteja vedado pelo CFESS (em caráter de excepcionalidade). Embora não esteja, urge a necessidade de debater essa utilização nos serviços, pois um profissional associa que os desafios éticos e técnicos estão, no sentido do profissional se preservar dos gatilhos do adoecimento em saúde mental.

Reporta-se que instituir as condições ao que é possível e viável dentro das limitações dos serviços e dos profissionais, que, muitas vezes, é ao custo do “sofrimento e o adoecimento desencadeados, tanto no trabalho presencial quanto no remoto, em meio à impotência profissional para fazer frente às expressões mais dramáticas da questão social” (RAICHELIS, 2022, p. 44). Neste espaço, o profissional abarca, de forma individualizada, a responsabilidade em assumir as problemáticas, que não são organizadas, de forma efetiva, pela instituição.

[...] uhum, sim. Olha, acho que o maior desafio mesmo é a nossa mente, sabe? O quanto que a gente precisa, ah, nos cuidar desse profissional. A gente precisa ter esse olhar, assim, a gente trabalha enlouquecidamente, né? Com tudo que vem, é tudo no imediato, é no agora. É, a gente tem que fazer, né? E o quanto que a gente precisa? Acho que o primeiro ponto é nos fortalecer, nos cuidar, né? Acho que esse é um grande desafio, né? A gente foi tomada, aí, por uma avalanche de situações pandêmicas sem informações. Informação distorcida de todas as formas, foi enlouquecedor, né? Ah, eu vejo, assim, colegas adoecidos. Assim, né? Que a gente não só aqui, né? No meu espaço de trabalho, mas, assim, de ouvir outros colegas falando, assim, de afastamento de questões de saúde mental, assim, né? Então, esse é o maior desafio. A gente não tem uma organização, agora, institucional. A gente não tem uma organização do governo, a gente não tem algo efetivo eficaz, né? A exemplo, claro, a pandemia foi pego o mundo

inteiro, o mundo inteiro, né? Mas a gente sabe que tem países mais organizados, tiveram uma organização muito mais rápida, que deram uma resposta muito mais rápida, porque também teve um interesse de seu governo, né? Em resolver essas questões. Então, tem questões que tá pra além do nosso fazer profissionalmente, né? A gente não faz sozinho. Acho que, nesse momento, a gente teve muito sozinho sem o governo, sem um apoio, sem, né? Tanto que cada um olha o quanto de informações a gente teve. Meu Deus! Foi enlouquecedor, né? Então, é daí, a gente que trabalha com a prevenção, né? A gente não tinha elementos pra tá trabalhando melhor, né? Com a nossa população e com nós mesmos (Assistente Social 5).

O sigilo profissional, mediante o uso das TICs, é um questionamento observado nas falas, assim como a precarização dos espaços com salas inadequadas, que também comprometem o sigilo.

O sigilo profissional está inscrito no Capítulo V (arts. 15, 16, 18 e 18)²³, do Código de Ética do(a) assistente social, sendo componente indissociável do projeto ético-político profissional do Serviço Social. Evidentemente, seria necessário esclarecer o que os profissionais entendem por **“informações sigilosas”** e quais trocas podem ser compartilhadas através das TICs. Neste ponto, vale ressaltar que esse não é o foco desta dissertação.

[...] o atendimento técnico e tal claro que teria que ver toda a questão de sigilo né acho que é uma coisa ainda a ser bem debatida (Assistente Social 3).

Mediante a tantos questionamentos e dilemas, o trabalho profissional, na pandemia e na atualidade, está permeado pelas tecnologias da informação, o que evidência a relação entre o trabalho e o projeto ético político, que se encontram, em alguns momentos, vulneráveis:

²³ “Capítulo V – Do Sigilo Profissional. Art. 15 Constitui direito do/a assistente social manter o sigilo profissional.

Art.16. O sigilo protegerá o/a usuário/a em tudo aquilo de que o/a assistente social tome conhecimento decorrente do exercício da atividade profissional.

Parágrafo único: Em trabalho multidisciplinar só poderão ser prestadas informações dentro dos limites do estritamente necessário.

Art. 17. É vedado ao/à assistente social revelar sigilo profissional.

Art. 18. A quebra do sigilo só é admissível quando se tratarem de situações cuja gravidade possa, envolvendo ou não fato delituoso, trazer prejuízo aos interesses do/a usuário/a, de terceiros/as e da coletividade.

Parágrafo único: A revelação será feita dentro do estritamente necessário, quer em relação ao assunto revelado, quer ao grau e número de pessoas que dele devam tomar conhecimento” (CFESS, 2012, p. 35-34).

Em meio à precarização, à polivalência exigida na realização do trabalho, à requisição de atividades indevidas e à diluição das atribuições privativas de assistentes sociais (e demais profissionais), desqualificando inclusive aspectos éticos das profissões como a garantia do sigilo profissional, as/os profissionais se veem obrigadas/os a criar várias estratégias circunstanciais e individualizadas [...] (VICENTE; MONTEIRO, 2022, p. 129).

Trata-se de um desafio que requer debates reflexivos e dos quais o questionário on-line sinaliza que dos(as) 20 profissionais que o responderam, 18 disseram que avaliam a possibilidade de prestar atendimento ao usuário pelos meios digitais. No entanto, parecem ser instrumentos que apontam realidades e entendimentos opostos, no que diz respeito ao uso das TICs pelos os(as) assistentes sociais, mesmo estando nos mesmos espaços sócio-ocupacionais.

É importante evidenciar que o aprofundamento teórico/técnico/ético/político reafirma como estratégia, implica, ainda, no direcionamento social da profissão. Com isso, evidencia-se o uso das TICs, neste tempo presente e futuro, para a profissão. Além disso, na conjuntura atual, o domínio de ferramentas digitais está associado à capacidade técnica operativa dos profissionais, que devem atentar a não subsunção aos instrumentos, mas a utilização desses meios, a fim da manutenção de sua relativa autonomia na condução do trabalho.

3.2 As TICs e o impacto da precarização do trabalho frente à organização do trabalho coletivo

Considerando, no contexto contemporâneo, a temática sobre o impacto das TICs na organização do trabalho coletivo, a partir da análise bibliográfica, constatam-se inexpressivas produções do período selecionado referentes ao tema.

Todavia, não estaria exclusivamente ligada à falta de compreensão da categoria em relação a essas organizações, mas às dificuldades vivenciadas no mundo trabalho, como a acumulação e a flexibilização de vínculos empregatícios, que fragilizam, cada vez mais, a participação dos trabalhadores nos movimentos de resistência da categoria profissional.

Tais transformações, ao tempo que reafirmam a essência do capitalismo, que transformou o trabalho em mercadoria, dão outra amplitude a essa relação social, ao enfraquecerem a capacidade de resistir e de questionar as novas condições impostas pelo capital, numa clara demonstração de (DRUCK, 2011, p. 54).

Exemplifica-se o serviço público, cuja composição tem predominado por vínculos multifacetados, como as terceirizações, as parcerizações, os celetistas, os estatutários e os cargos de confiança. Assim, mostra-se o desafio de que o trabalhador não perca sua identidade, junto com a sua categoria profissional, limitando-se a uma filiação, com a instituição empregadora ou a empresa. Caso isso ocorra, poderá resultar em um esvaziamento dos movimentos, das organizações e dos sindicatos, pois a empregabilidade, mesmo que de forma precarizada, é a garantidora do sustento “o risco é o de fragmentação da sociedade civil em múltiplas ações e movimentos que não conseguem articular-se em torno de projetos coletivos a serem confrontados e explicitados” (RAICHELIS, 2009, p. 10).

Desta forma, os enfrentamentos da profissão colocam em xeque os valores éticos e políticos, bem como a necessidade do resgate dos objetivos coletivos, que fundamentam o Serviço Social, e criam novas estruturas/ estratégias de resistência e lutas (RAICHELIS, 2022).

Entende-se que há a necessidade de a categoria estar atenta para os novos cenários desafiadores da classe trabalhadora, frente às roupagens assumidas pela mais valia, e que são utilizadas para expropriação, associada ao sistema neoliberal e a expansão do capital. Diluem-se os trabalhadores em segmentos individualizados, cuja as tecnologias e as novas modalidades de trabalho fomentam a dispersão do coletivo, muito embora as tecnologias constituem ferramentas de informações, configuradas:

[...] como canal de compartilhamento de múltiplas e divergentes perspectivas e discursos sociais, e com a ampliação do acesso às TICs e o desenvolvimento do ciberespaço, as redes on-line têm se tornado importantes ambiente de difusão de práticas, discursos, saberes socioculturais, ademais têm se configurado em importantes arenas de debates das questões que dizem respeito à vida na pólis (MORAES, 2016, p. 452).

Dos 18 artigos analisados, somente dois artigos discutem estratégias e resistências surgidas a partir da utilização das TICs pelos pesquisadores, são eles: Oliveira, Silveira e Silva (2020) e Negreiros (2021).

Negreiros (2021, p. 108) discute as novas formas de aprendizagem flexíveis, através da utilização das TICs, que “[...] serão incorporadas no Ensino Superior brasileiro como estratégia de desenvolvimento de pesquisas e inovações”. Entretanto, atente-se para a demanda do mercado de trabalho e a formação rápida para ir ao

encontro das necessidades reprodutivas do capital. Como consequência, formam-se assistentes sociais com inúmeras fragilidades teóricas, sem o viés crítico, que seria uma:

[...] formação generalista, que possibilite aos sujeitos o desenvolvimento de aspectos comportamentais, tais como a criatividade, adaptabilidade, capacidade de resolução de problemas complexos e iniciativa, o desenvolvimento da autonomia e da capacidade de “aprender ao longo da vida” (NEGREIROS, 2021, p. 109).

Há a tendência de que as TICs tenham tido a possibilidade de ampliação de alcance à participação democrática, por meio de debates e das informações, pois é um dos campos que ganhou maior amplitude, sobretudo na disseminação de informações, que mobilizaram movimentos sociais de lutas e protesto. As abordagens adotadas são transparecidas no artigo “As mulheres, os feminismos e as TICs”, de Oliveira, Silveira e Silva (2020).

Não se pode deixar de apontar que existe um paradoxo no uso das TICs, como ferramenta de luta versus ampliação da alienação:

[...] a própria realidade concreta escancara a insustentabilidade desse projeto e como a defesa pela ampliação do uso das **TICs** só será, de fato, enriquecedora para todos/as quando for articulada à luta por uma nova sociabilidade na qual as tecnologias serão utilizadas como instrumentos no processo de emancipação humana, e não no da sua alienação (FERNANDES; GOIN; ROCHA, 2021, p. 116).

Ao finalizar o agrupamento das categorias, no processo de análise dos dados, identifica-se que a tendência das TICs é considerada como uma ferramenta tecnológica de possibilidades de alcance e catalisadora de mídias sociais, formatando novas vias de comunicação. No entanto, há lacunas na realidade, que necessitam ser superadas, pois “apresentam crescimento da disparidade digital entre os gêneros nos países em desenvolvimento, tendo uma proporção global de 48% de mulheres e 58% de homens que acessam a Internet, lacuna digital [...]” (OLIVEIRA; SILVEIRA; SILVA, 2021, p. 455).

Infere-se que a categoria profissional pouco avançou no que versa à identificação das TICs, como ferramenta aliada às estratégias de mobilizações e resistências, frente aos desmontes da garantia de direitos trabalhistas (BRAZ, 2022). A partir das TICs, estabelece-se uma tendência de trabalho mais individual, saindo da

esfera do coletivo. Desta forma, articulam-se barreiras para a resistência de trabalhadores, em que o sistema do:

[...] ultra neoliberalismo é reforçado também por um reacionarismo violento — neofascista —, que se evidencia em discursos e ações de criminalização das lutas sociais e do pensamento de esquerda, que fortalece o negacionismo e persegue a autonomia da pesquisa, da formação e da produção de conhecimento, com ataques virulentos contra as universidades públicas (BEHRING; BOSCHETTI, 2021, p. 73).

No Quadro 8, destacam-se as categorias emergentes, identificadas a partir da análise bibliográfica.

Quadro 8- Identificação das categorias emergentes em relação ao trabalho coletivo

Categorias emergentes	Frequência
Luta de classe como estratégia política	4%
As TICs como ferramenta de articulação e questão do gênero feminino	96%
Total	100%

Fonte: Da autora (2023).

As estratégias e as resistências da categoria profissional podem se constituir, como espaço de confronto e de mobilização da profissão, no que refere aos ataques das políticas sociais, em especial, a Política de Assistência Social. Estas, se articuladas, podem incidir nos espaços de controle social, nas conferências (envolvendo as três esferas de governo), fazendo enfrentamentos aos desmontes das políticas públicas e à precarização dos serviços.

Entretanto, a categoria profissional necessita desenvolver novas capacidades técnicas, amparadas nos campos de pesquisa, para o aprimoramento de habilidades. Com isso, é possível qualificar a apreensão da realidade, apropriar-se da dinâmica dos elementos, que impactam o mundo do trabalho, através do avanço das tecnologias e a recriação de novas formas de lutas e de resistências diante do cenário da precarização.

No processo analítico, quatro artigos, ou seja, 16% da totalidade, abordam estratégias coletivas, adotadas pelos(as) assistentes sociais. Agrega-se, nesta discussão, a análise da revisão bibliográfica das categorias emergentes, organicidade nas lutas sociais, estratégias coletivas decorrentes do trabalho social, fortalecimento

de projetos da classe trabalhadora, espaço coletivo e democrático, ações de resistências coletivas, ação política das entidades organizativas do Serviço Social.

No artigo “O projeto profissional do serviço social em debate: entre a intenção de ruptura e as tendências do neoconservadorismo”, de Lima (2017), discutem-se os discursos teóricos dos anos de 1980 e o Movimento de Reconceituação, a partir da década de 1980, do Serviço Social, como renovação crítica constituindo um novo perfil de profissionais engajados nos movimentos estudantis e na luta contra o conservadorismo profissional. A partir disso, abriu-se o entendimento de integrar-se aos movimentos sociais e aos sindicatos. Contudo, a predominância crítica nunca foi homogênea na profissão, na década de 90, com o Código de Ética de 93, houve a preconização como princípio ético.

A materialização do Projeto Profissional exige o estabelecimento de laços cada vez mais estreitos. Mas para isso caberá ampliarmos, nos diferentes espaços sócio-ocupacionais de inserção dos assistentes sociais, a articulação com a própria categoria, com os movimentos sociais, na medida em que os sujeitos coletivos revolucionários necessitam se emancipar politicamente (LIMA, 2017, p. 37).

A partir desse resgate histórico, observa-se que a defesa do Serviço Social sempre foi contraditória aos ditames do capital e da classe burguesa, pois se trata de um compromisso ético profissional.

A produção “População em situação de rua: crise do capital e o desmonte das políticas públicas”, de Tolentino e Bastos (2017), apresenta como objetivo aprofundar a reflexão da crise do capital e as consequências para com as políticas sociais. Os autores destacam a criminalização dos movimentos sociais, que busca estancar a exploração do capital. Enquanto isso, o Serviço Social atenta-se pela vigilância à manutenção dos direitos sociais, integrando os movimentos mais estigmatizados da sociedade, somando forças ao fortalecimento da garantia dos direitos, assim como ressalta Antunes (2020, p. 36):

[...] para além dos constrangimentos do capital, somente poderá resultar das lutas da classe trabalhadora, dos movimentos sociais das periferias, das comunidades indígenas, do movimento negro, da juventude, da revolução feminista global em curso, articulando as lutas contra a opressão masculina e também contra as múltiplas formas da dominação e de exploração do capital.

No artigo de Raichelis *et al.* (2019, p. 498), há uma retrospectiva histórica do Serviço Social brasileiro, elucidam-se as resistências contra o conservadorismo. Entende-se o Serviço Social, a partir do “movimento histórico das classes sociais, como parte integrante das relações sociais na sociedade burguesa, inserindo-se no conjunto da classe trabalhadora e de suas lutas”.

A revisão bibliográfica possibilita a reflexão sobre o impacto da precarização e das estratégias de resistência do Serviço Social. Com isso, nota-se que se trata de um movimento histórico dentro da profissão, são os ditos “valores”, entendidos como base da profissão, ou seja, sistema que regula as obrigações do(a) profissional na relação com o seu público atendido e enquanto compromisso com a categoria dos trabalhadores. Ademais, foi possível aprofundar o conhecimento dos principais modelos teóricos para a construção de sistemas de valores, principalmente a partir do Movimento de Reconceituação.

Na contemporaneidade, outros elementos compõem o cenário, isto é, vão além da flexibilização dos vínculos de trabalho, repercutidos no processo de precarização da classe trabalhadora de forma geral. A precarização pode ser uma das estratégias utilizadas pelo capital, como forma de esvaziar os movimentos de luta por direitos, o que suscita na profissão o adensamento por aprofundar o conhecimento, através de pesquisa. Somente, assim, não há como sucumbir aos ditames do capital.

Dentre as respostas referentes à organização do trabalho coletivo de resistência, identificou-se, junto à(os) assistentes sociais que responderam, se houve ou não impacto das TICs na organização do trabalho coletivo (Tabela 6).

Tabela 6- Sistematização das respostas ao questionário on-line se houve impactos das TICs na organização do trabalho coletivo

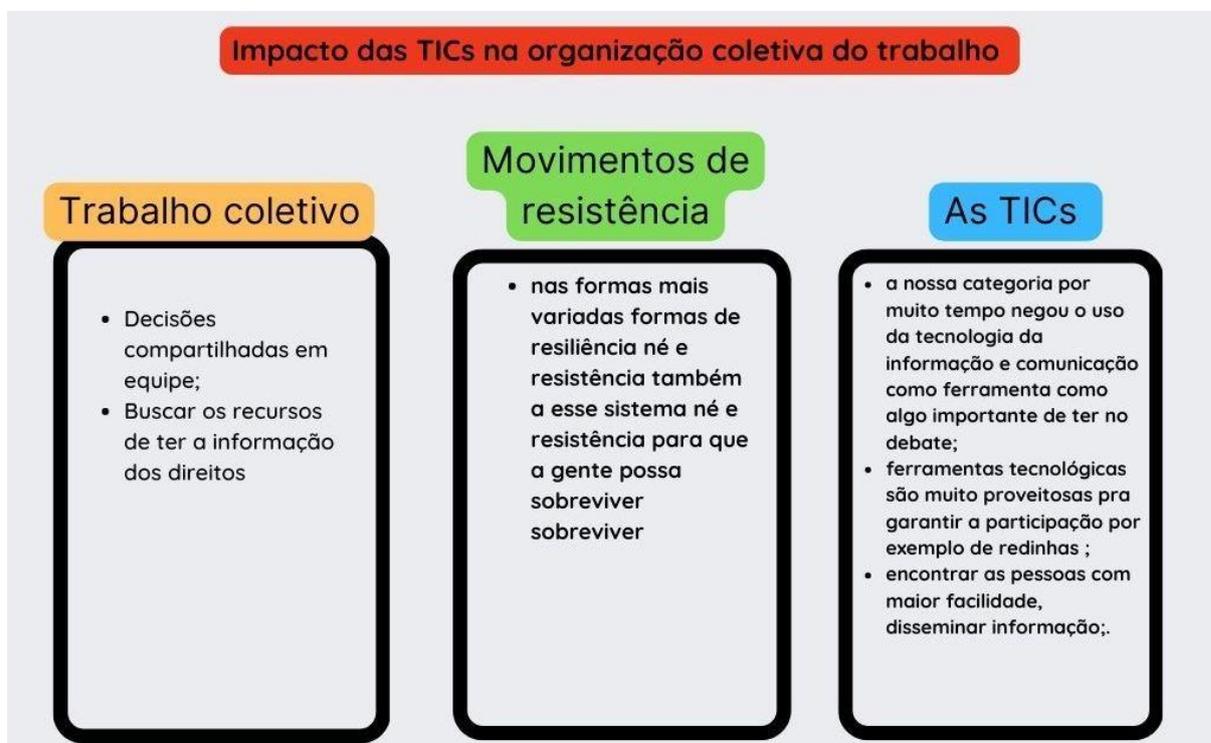
Respostas	N	%
Sim	4	21,05
Não	13	68,42%
Em alguns momentos	2	10,53%
Total	19	100%

Fonte: Da autora (2023) a partir do questionário on-line.

Sobre a dimensão organizativa-coletiva, a partir das falas das entrevistadas, identificam-se que mais de 55,5% dos(as) profissionais associam o trabalho coletivo às relações estabelecidas como, por exemplo: no trabalho em redes, das reuniões inter-territórios, nas decisões compartilhadas no coletivo de trabalho.

Destarte, como é possível visualizar na Figura 5, as estratégias de resistências utilizadas pelos profissionais, sejam no âmbito coletivo ou individual, estão relacionadas às participações de fóruns coletivos da categoria profissional, que expressam um sistema que evidencia a forma mais coletiva da profissão.

Figura 5- Sistematização das respostas das(os) assistentes sociais a partir das entrevistas quanto ao impacto das TICs na organização do trabalho coletivo



Fonte: Da autora (2023) a partir das entrevistas.

De acordo com uma das trabalhadoras entrevistadas, o trabalho na Política de Assistência Social apresenta dificuldade na participação nos espaços de Fóruns Coletivos, em virtude da carga horária de trabalho. Esses processos refletem o cenário do agravamento da crise do capital, tendo como consequência os impactos nas “[...] condições e relações de trabalho dos(as) assistentes sociais sobre as respectivas políticas nas quais realiza sua intervenção quanto nas condições objetivas como trabalhador(a)[...]” (CASTILHO; LEMOS; GOMES, 2017, p. 461).

[...] enfim, coletivos, fóruns a gente não tem liberação de horário de trabalho pra nada. Então, assim, tu tem que dar conta disso tudo fora, né? Das tuas 40h, porque, enfim, apesar de ter uma lei, a gente trabalha 40h, é tu tem que pensar tudo isso pra fora [...] (Assistente Social 1).

A organização do trabalho coletivo, quando mencionada nos processos reflexivos, tornaram-se mais individualizados, em virtude do período do isolamento social, e que, aos poucos, está se reconstruindo o espaço de amparo e compartilhamentos, analisando que as TICs vêm para contribuir e não substituir os espaços.

A partir dos fundamentos da teoria de Marx, o resultado do trabalho combinado do assistente social não depende, apenas, de seu desempenho individual. O trabalho do assistente social é uma das formas ou “tipo de trabalho especializado que se realiza no âmbito de processos e relações de trabalho” (IAMAMOTO, 1998, p. 93), que é diversificada nos mais diversos espaços sócio-ocupacionais, desmistificando a existência de um único processo de trabalho do assistente social.

[...] eu acho que a questão do trabalho mais individualizada, assim, muitas pessoas na pandemia acabaram ficando muito tempo fora, assim, do espaço físico de trabalho por questões de saúde, assim, né? E vieram a retomar. Muitos depois de um ano dois, né? E acredito que que é saudável também esse espaço, né? Coletivo, onde tu tem: faz trocas, onde tu de fato, né? Olha no olho. Eu acho que eu, particularmente, acho que que nada substitui isso, né? Esse contato, assim, esse físico, né? Esse olho no olho. Assim, claro que são momentos que a gente realmente precisa se adaptar, né? E a gente tava vivendo um período pandêmico, ninguém sabia como lidar com isso, né? Então, hoje, eu acredito que essas tecnologia, elas vêm para contribuir, né? Não para substituir de uma forma geral, mas para contribuir, para facilitar (Assistente Social 7).

Nesse sentido, cabe destacar que nenhuma forma individual substitui a articulação do coletivo. Contudo, o uso das TICs pela categoria é um processo que precisa ser melhor apropriado pela profissão, ou seja, não se deve renegar o seu uso, conforme exposto:

[...] eu acho que a gente precisa estudar mais assim é preciso falar mais sobre isso eu acho que a nossa categoria por muito tempo negou o uso da tecnologia da informação e comunicação como ferramenta como algo importante de ter no debate (Assistente Social 1).

Ampliando a perspectiva de possibilidades de exame da realidade, a relevância dos estudos que caminha nesta direção se encontra na possibilidade de produzir

contribuições para o debate sobre a densidade do assunto, suprimindo tensionamentos frente às lacunas existentes nesta temática.

Por meio da realização de pesquisas sobre o trabalho do/a assistente social, outras contribuições se tornarão viáveis, como proposições atuais para o fortalecimento da organização coletiva dos assistentes sociais enquanto sujeitos trabalhadores.

Porém, essa área tem se revelado como o espaço com maior precarização das relações e condições de trabalho, bem como vínculos instáveis e menores salários, expressando-se também no baixo grau de organização e mobilização política desses(as) trabalhadores(as) (CASTILHO; LEMOS; GOMES, 2017, p. 461).

Ao apropriar-se das novas formas de comunicação, passa-se a possibilitar “espaço para que os sujeitos as utilizem como ferramentas que potencializam as lutas sociais” (OLIVEIRA; SILVEIRA; SILVA, 2020, p. 462). Precisa-se não só conhecer os embates que estão postos à profissão, mas articular esforços no âmbito do coletivo para fortalecer, ainda mais, a consciência de classe e o fortalecimento das TICs, como instrumento de potência.

3.30 SUAS em crise e os aspectos da prestação de serviços socioassistenciais

As ofertas de ações, serviços e benefícios, organizadas através do SUAS, sofreram alguns impactos, principalmente a partir do período pandêmico²⁴, entre os anos de 2020 a 2022, não que a contaminação do vírus tenha cessado. Como foi decretado naquele período o estado de calamidade pública, provocado pelo Covid-19, associado a isso, a Portaria nº 54, de 1º de abril, de 2020, que assegura a continuidade da oferta de serviços e de atividades essenciais da Assistência Social, voltados ao atendimento da população. A partir disso, os CRAS estiveram abertos todo o tempo da pandemia, com escalas e com a implantação da modalidade do **trabalho remoto**

²⁴ “A Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que o Covid-19, causado pelo novo coronavírus, já é uma pandemia. Segundo a Organização, pandemia é a disseminação mundial de uma nova doença e o termo passa a ser usado quando uma epidemia, surto que afeta uma região, se espalha por diferentes continentes com transmissão sustentada de pessoa para pessoa. ‘A OMS tem tratado da disseminação em uma escala de tempo muito curta, e estamos muito preocupados com os níveis alarmantes de contaminação. Por essa razão, consideramos que o Covid-19 pode ser caracterizado como uma pandemia’, afirmou o diretor-geral da entidade, Tedros Adhanom” (FIOCRUZ, 2021).

e do trabalho presencial, revezamentos dos trabalhadores e outros serviços da rede de atendimento, com horários reduzidos ou suspensos.

Os impactos da crise econômica e social já vinham agravados mesmo antes desse período, “a análise das dimensões das condições de vida, antecede a pandemia revelou que ocorreram regressões em quase todos os indicadores sociais” (LANZA *et al.*, 2021, p. 122).

Todavia, a crise pandêmica ocasionou o aumento de demanda por parte da população, junto aos serviços socioassistenciais, que, segundo a Portaria nº 369/2020, exclui grande parte dos municípios do repasse financeiro.

Somando-se a Portaria Federal nº 58, de 2020, que traz orientações gerais acerca da regulamentação, gestão e oferta de benefícios eventuais no contexto de enfrentamento aos impactos da pandemia da Covid-19, reforçado no art. 12 da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) (Lei nº 8.742/1993), que retirou do governo federal a participação no custeio da oferta de benefícios eventuais, transferindo para a competência estadual e municipal. Mesmo com o abrupto aumento das expressões da questão social, assim como o avanço do cenário da fome que:

Em 2022, o Segundo Inquérito Nacional sobre Insegurança Alimentar no Contexto da Pandemia de Covid-19 no Brasil apontou que 33,1 milhões de pessoas não têm garantido o que comer — o que representa 14 milhões de novos brasileiros em situação de fome. Conforme o estudo, mais da metade (58,7%) da população brasileira convive com a insegurança alimentar em algum grau: leve, moderado ou grave (GUEDES, 2022).

Esses dados sinalizam dificuldades na materialização do sistema de proteção social do SUAS, que se mostrou fragilizado em prol da falta de recursos financeiros. Para análise do tema das repercussões das TICs na oferta de ações, serviços e benefícios, a revisão bibliográfica contou com 18 artigos, que representam a amostra de 22,2%.

Entre os artigos analisados que discutiram a oferta dos serviços, as ações e os benefícios, no âmbito da Política de Assistência Social, predominaram as discussões que abordaram a área de saúde. Enquanto que as repercussões na oferta de serviços, de benefícios, que corresponderam ao SUAS, evidenciaram-se três produções e um contemplando a abordagem sobre o SUAS. Entre os autores que discutem a Política de Assistência Social, destacam-se Carneiro, Carvalho e Araújo (2021), no artigo que faz referência à “Dupla Pandemia, Política de Assistência Social e Exercício

Profissional em Serviço Social”. Assim como os autores Lanza *et al.* (2021), no artigo “Exercício Profissional do(a) assistente social Problematizações dos impactos na Pandemia do Covid-19”.

Com relação ao uso intensificado das tecnologias, neste período, a fim de possibilitar a continuidade dos serviços, destaca-se, entre as repercussões da manutenção dos serviços de acolhimento institucional, a suspensão de visitas domiciliares; o agendamento de atividades presenciais; o trabalho por turno de revezamento; a indicação de atendimentos individuais em ambientes arejados e amplos, que garantam o sigilo, se referindo ao período do contágio.

A adoção das modalidades remotas exigiu, segundo Lanza *et al.* (2021, p. 128), “novas estratégias para atendimento presencial ou remoto”.

Contra-pondo-se à oferta de serviços, benefícios e o reconhecimento da essencialidade no SUAS, durante o auge da pandemia do Covid 19, a realidade de muitos profissionais confrontavam-se às deficitárias condições de EPIS e equipamentos, que pudessem dar conta do atendimento individual e da garantia do sigilo, a fim de que se facilitasse o acesso aos usuários. Adotaram-se as seguintes medidas:

Que garantam a manutenção de atendimento individualizado nas unidades; suspensão das atividades em grupo, para reduzir o risco de contágio; proteção aos trabalhadores do SUAS, com instituição do trabalho home office para aqueles pertencentes ao grupo de risco; disponibilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) aos trabalhadores em atividade presencial e usuários (máscaras, álcool em gel, dentre outros); fixação de orientações nas unidades sobre a COVID-19 e medidas preventivas; manutenção dos serviços de acolhimento institucional, suspensão de visitas domiciliares; agendamento de atividades presenciais; trabalho por turno de revezamento; indicação de atendimentos individuais em ambientes arejados e amplos que garantam o sigilo, dentre outros aspectos (CARNEIRO; CARVALHO; ARAÚJO, 2021, p. 183).

No entanto, as atividades coletivas não foram possíveis e ficaram entre as ofertas de “suspensão das atividades em grupo, para reduzir o risco de contágio; proteção aos trabalhadores do SUAS” (CARNEIRO; CARVALHO; ARAÚJO, 2021, p. 183) e usuários.

Nesse percurso, a bibliografia analisada evidenciou que o uso das TICs sustentou-se, como ferramenta potente para promover atividades essenciais, são elas: contatos e informações a familiares de pacientes internados; conversas de pessoas presas com seus familiares, por meio de tablets doados; articulação com

serviços e rede socioassistencial nos territórios de moradia; circulação de informações; novas interações intersetoriais; maior interlocução entre profissionais, equipes e setores, antes distanciados.

Manteve-se a continuidade dos serviços da Política de Assistência Social alguns de forma presencial, contrapondo-se a intensificação do trabalho dos assistentes sociais pelo uso das TICs.

Parte-se da hipótese de que o uso das TICs intensifica o trabalho profissional do/a assistente social nos diferentes espaços sócio-ocupacionais em que se insere, porém essa intensificação não pode ser considerada a priori, descontextualizada da análise das situações concretas [...] (FELIX *et al.*, 2022, p. 84).

A realidade que os profissionais vivenciaram agravou-se com o desfinanciamento da Política de Assistência Social; a desvalorização dos trabalhadores; o fato de haver equipes desfalcadas; os atendimentos à distância, com condições precárias tanto materiais e tecnológicas; a falta de treinamento, em relação às medidas de segurança de saúde; o aumento de solicitações de cestas básicas; o aluguel social; entre outros benefícios (RAICHELIS, 2022).

Nessa conjuntura, o atendimento da população usuária da Política de Assistência Social ocorreu, por meio de parques beneficentes. Ademais, foi deslocado para os profissionais a gerência das gravidades, expressas na questão social, e o desempenho de múltiplas funções, em decorrência do aumento das demandas.

Os recursos da assistência social foram alocados para benefício do auxílio emergencial, que saltou de “R\$ 95,2 bilhões, em 2019, para R\$ 298,7 bilhões (referente aos valores pagos até agosto de 2020 e que ainda crescerá até o final de 2020)” (BEHRING; BOSCHETTI, 2021, p. 80). Por outro lado, vivenciaram-se cortes em outras políticas e benefícios socioassistenciais, como direito.

É importante destacar a intencionalidade assistencialista, que ocupa os bastidores da política, com o objetivo de transmutar a garantia ao trabalho, por uma manutenção do abaixo custo, limitando-os a sobrevivência, com ínfimos valores “e cria um ciclo de reprodução de desigualdades ainda mais perene, pois interdita o acesso de homens e mulheres a possibilidades de trabalho com direito” (BEHRING; BOSCHETTI, 2021, p. 81).

No trabalho presencial, o recrudescimento de antigas e indevidas requisições profissionais, movidas pela emergência social, como o processamento do auxílio

emergencial nos três níveis de governo, a distribuição de cestas básicas, vouchers, entre outros, exigiu respostas profissionais que passaram ao largo de políticas e sistemas públicos, como o SUAS, apoiadas em equipes desfalcadas, precárias condições materiais e tecnológicas, ausência de equipamentos de proteção individual e coletiva, de protocolos e de planos de contingência, entre outros.

Além do mais, a própria categoria profissional se viu impactada com a redução salarial, devido às “mudanças em seus processos de trabalho e a todo o contexto pandêmico que ocasionou também um alto impacto na saúde mental desses trabalhadores” (LANZA *et al.*, 2021, p. 131).

Aprofundou-se a crise sanitária e econômica mundial, que transfigurou aos profissionais a manutenção, que foi possível dos serviços aos usuários, e o compromisso do estabelecimento dos vínculos pelo teleatendimento, mesmo que em condições desfavoráveis, em meio ao estado de calamidade pública em que se vivenciou.

A perda do potencial territorial dos serviços sociais é notória, uma vez que a maioria das normativas indicou o estabelecimento do teletrabalho a redução do atendimento presencial, sendo proibidas visitas domiciliares e ações coletivas, necessitando de novas estratégias para atendimento presencial ou remoto (LANZA *et al.*, 2021, p. 128).

No contexto pandêmico, as alterações nas ofertas dos serviços estiveram associadas à instituição do trabalho remoto e outras modalidades adotadas, com a manutenção dos atendimentos aos usuários, mesmo ao custo do agravamento das condições de precarização de trabalho e ao aumento das demandas.

De forma geral, foi possível inferir que a maioria dos artigos dos achados bibliográficos destaca algumas tendências, entre elas: de que as TICs foram essenciais na manutenção da prestação de serviços no período pandêmico, como forma de manutenção dos vínculos com os usuários. Porém, com o ônus da sobrecarga de trabalho aos profissionais.

Na mesma linha, observou-se que o desfinanciamento da Política de Assistência Social agravou a precarização das condições de trabalho em alguns aspectos: imóveis dos CRAS inadequados e ou precários; insuficiências de benefícios e recursos que, ainda, penalizam sem prioridade o orçamento público.

Esses elementos já faziam parte do cenário da Política de Assistência Social. Entretanto, o agravamento retratou dimensões das fragilidades dos serviços e dos trabalhadores impactados por uma política de ajuste fiscal. Nessa via, os profissionais

conceberam o trabalho, nos CRAS, como desafiador e, por vezes, adoecedor, enlouquecedor, frente ao agravamento das expressões da questão social.

Tudo isso, implicou nas deficiências da oferta de ações, de serviços e de benefícios, entre eles (observados nos dados das entrevistas): necessidade básica de remuneração; empregabilidade; informalidade crescente; moradia; insegurança alimentar; previdência social; precarização na garantia de direitos; insuficiência de uma política pública de locomoção para os usuários para o acesso à cidade e o aumento dos índices da violência nos territórios mais vulneráveis do capital (Quadro 9).

Quadro 9- Sistematização dos dados das entrevistas que indicam a ampliação das demandas e o agravamento das expressões da questão

<p>Ampliação das demandas e o agravamento das expressões da questão Social</p>	<p>Mudanças e Impactos que as TICs trouxeram frente as demandas</p>	<p>Consequências da plataformação dos direitos e dos serviços para os usuários</p>
<p><i>agravamento assim das situações de dificuldade que as pessoas vivem</i></p> <p><i>necessidade básica ah remuneração emprego renda moradia alimentação itens que antes ah as pessoas conseguiam</i></p> <p><i>busca muito grande por alimentos né que era algo que antes ah a gente conseguia trabalhar e pensar em outras</i></p>	<p><i>forma de, de diminuir o acesso de bloquear o acesso das pessoas</i></p> <p><i>baixa no número de recurso, né, financeiro</i></p> <p><i>tu tá tutelando aquela, né, aquela demanda</i></p> <p><i>eu vejo como positivo a tecnologia</i></p> <p><i>passaram tudo pros CRAS</i></p>	<p><i>processo de trabalho também não permite que só o virtual</i></p> <p><i>exige-se uma situação presencial</i></p> <p><i>daqui uns anos a gente esteja fazendo essa discussão hoje não tem como</i></p> <p><i>usuários ah não sei se teriam muitas dificuldades</i></p>

<p><i>alternativas, mas hoje a gente não tem</i></p> <p><i>sucateamento das políticas</i></p> <p><i>trabalha informal e isso prejudicou muito</i></p> <p><i>o gerenciamento desse benefício é o INSS e o INSS ele se isentou da responsabilidade de garantir</i></p> <p><i>transferiu pros usuários</i></p> <p><i>a gente vai somando atribuições e atividades que são de outras políticas públicas</i></p> <p><i>aumentou muito a demanda da assistência continuando com RH pequeno com espaços físicos pequenos com tecnologia inferior</i></p> <p><i>garantir o atendimento né muitas vezes o acabou</i></p>	<p><i>as pessoas têm acessado o CRAS nesse momento pra fazer essas videochamadas com o INSS</i></p> <p><i>com os aparelhos do CRAS</i></p>	<p><i>é uma grave consequência a gente faz pra não deixar a pessoa sem acesso ao benefício</i></p> <p><i>CRAS eles foram muito demandados por outras políticas</i></p> <p><i>própria política no município de Porto Alegre ah Secretaria Municipal de Educação informatizou é inteiramente informatizado inscrição de matrícula de educação infantil</i></p> <p><i>exclusão de uma segregação não garantir não ace não facilitar né não garantir direitos</i></p> <p><i>as pessoas tem acessado o CRAS nesse momento pra fazer essas videochamadas com o INSS com os aparelhos do CRAS</i></p> <p><i>a pessoa não conseguia mexer na tecnologia não conseguia fazer e daí a</i></p>
---	--	---

<p><i>como disseram né virou um balcão de serviço</i></p> <p><i>engolidos por essas demandas de bom agora tem mil cestas básicas o espaço físico nem aguenta tudo isso saí entregando, né?</i></p>		<p><i>própria pessoa disse 'ah só encerraram a avaliação e eu não sei o que que aconteceu não tô entendendo nada</i></p> <p><i>não acesso, né? Mesmo</i></p>
--	--	--

(continuação)

<p>Ampliação das demandas e o agravamento das expressões da questão Social</p>	<p>Mudanças e Impactos que as TICs trouxeram frente as demandas</p>	<p>Consequências da plataformização dos direitos e dos serviços para os usuários</p>
<p><i>insegurança alimentar</i></p> <p><i>perda do seu emprego aumentando essa violência</i></p> <p><i>questão da insegurança alimentar aumentando essa violência</i></p> <p><i>eu acho que a demanda, ela deveria ser atendida pelo pela previdência social pelo INSS</i></p>		<p><i>a pessoa ficou sem acesso, ela não tinha uma outra opção, assim, né?</i></p> <p><i>Não tem telecentros</i></p> <p><i>não tinha um local no momento, nenhum presencial de/ do próprio INSS ou de outros serviços que ela pudesse ir lá</i></p> <p><i>ponto positivo do ganho e o ponto negativo é esse, assim, né? Porque os nossos usuários da grande maioria, né?</i></p>

<p><i>a questão da cesta básica é um recurso que veio em grande quantidade ali na pandemia pra suprir, né? Uma demanda, enfim, mas que hoje já tá se encerrando</i></p> <p><i>um dos carros chefes acaba sendo questão de BPC</i></p> <p><i>o nosso compromisso a garantia de direitos</i></p> <p><i>não tem uma passagem para o que tu tá me colocando também. Eu fico pensando, né? Enquanto profissional, enquanto compromisso ético em um quadro grave, né? Então, usuário não consegue acessar o seu direito.</i></p>		<p><i>Talvez, mais de 80% não tem esse recurso</i></p> <p><i>a população pobre em geral, né? Seja só essa forma né só pela internet só não né tá muito ruim assim pros nossos usuários</i></p> <p><i>nossos usuários da grande maioria, né? Talvez, mais de 80% não tem esse recurso</i></p> <p><i>nós fizemos coisa que não era nosso fazer</i></p> <p><i>vai ter mais um impedimento, sabe? É um acesso a um serviço que ele deveria ter</i></p> <p><i>será que somos nós que temos que garantir isso né</i></p> <p><i>os atendimentos eles eram de forma somente por telefone</i></p> <p><i>acaba afastando né o usuário usuária ou ah que</i></p>
--	--	---

		<p><i>nós atendemos eles já vem de uma vulnerabilidade que não tem acesso à tecnologia</i></p> <p><i>a gente precisa também se reinventar</i></p> <p><i>usuários que não tem celular</i></p> <p><i>eu mesma uma vez tive que fazer um agendamento de uma perícia pra um usuário que não tinha celular</i></p>
--	--	---

(conclusão)

Ampliação das demandas e o agravamento das expressões da questão Social	Mudanças e Impactos que as TICs trouxeram frente as demandas	Consequências da plataformação dos direitos e dos serviços para os usuários
		<p><i>o próprio aplicativo do cadastro único</i></p> <p><i>maiores desafios é realmente ah esse acesso aos direitos da população usuária</i></p> <p><i>dificuldade para conseguir acessar</i></p>

		<p><i>grau de dificuldade avaliando também técnicos e usuários</i></p> <p><i>Usuários geralmente elas vão não tem essas ferramentas tecnológicas</i></p> <p><i>Eles não têm acesso ao celular nem a computador</i></p> <p><i>inviável para o usuário acessar</i></p>
--	--	--

Fonte: Da autora (2023).

Esse conjunto de consequências, associadas à crise do capital e ao processo de reestruturação produtiva e dando-se ênfase aos processos dos avanços da precarização na era do trabalho digital. Esses dados apontavam a crise do trabalho e suas consequências por ampliar o agravamento das expressões da questão social e o impacto, que ocorreu na Política de Assistência Social.

Neste segmento, os impactos na oferta de ações, de serviços, de benefícios, vivenciados no Brasil, repercutiu no “[...] crescimento da demanda para o SUAS que, de fato, não tem conseguido atendê-la satisfatoriamente” (CARNEIRO; CARVALHO; ARAÚJO, 2021, p. 175). Associado a existência de uma “[...] (des)proteção social que, de forma particular, expressa-se a partir do (des)financiamento e da (des)centralidade da Política de Assistência Social no país [...]” (CARNEIRO; CARVALHO; ARAÚJO, 2021, p. 175).

Com certeza, então, tem um bom um sucateamento das políticas, que se reflete nas pessoas o retorno da pandemia, né? A pandemia dificultou muita a possibilidade de trabalho. E a população que a gente atende trabalha informal, muita gente trabalha informal. E isso prejudicou muito. Então, ficar “ah” na expectativa do benefício, né? Que a gente tem críticas. Enfim, teve várias questões e que aconteceram nesse período de pandemia, mas a gente observa isso, assim. E o nosso trabalho enquanto assistente social? Ah, nesse momento que a gente vive, ele tá muito, ah, eu nem sei como dizer. Bem, mas bom, nosso trabalho de (riso) promoção nesse espaço promoção, de garantia de direitos, prevenção de vulnerabilidades e riscos. E a gente não consegue prevenir, a gente não tá conseguindo promover, né? A gente trabalha numa perspectiva de tudo aquilo que já foi violado, dos direitos

violados dos vínculos rompidos. Então, já outra complexidade que não é uma complexidade de atendimento da proteção social básica (Assistente Social 2).

O fato de a insegurança alimentar ter se alastrado no país, com o acirramento da pandemia e da crise econômica e social, instaurada, o “*fantasma das cestas básicas*” assolou, mais uma vez, a Política de Assistência Social, prática histórica, desde a década de 1940, amparada nos princípios da caridade, da benevolência e no assistencialismo.

A identificação da Assistência Social com assistencialismo e filantropia ainda é parte dos desafios a serem enfrentados nesta área. Décadas de clientelismo consolidaram uma cultura tuteladora que não tem favorecido o protagonismo nem a emancipação dos usuários da Assistência Social na nossa sociedade (YASBEK, 2004, p. 19 apud COUTO, 2015, p. 669).

Contudo, muitos profissionais se viram obrigados a executar a Política de Segurança Alimentar, através dos CRAS. A contrariedade é ressaltada por entenderem que, com a instituição do SUAS, esse papel não mais seria cabível, ou seja, trata-se de algo que versa o entendimento e a prática. Embora tivesse resistência, por parte das equipes, a distribuição de cestas básicas acabou por ser executada pelos CRAS. Com isso, retoma-se a política, com características assistencialistas, que demarcaram os primórdios da Assistência Social no país.

Mas acho que os trabalhadores nesse período, né? Apesar de, no início, terem sido engolidos por essas demandas de/. Bom, agora, têm mil cestas básicas. O espaço físico nem aguenta tudo isso. Saí entregando, né? Mas os profissionais tiveram uma crítica sobre isso, né? Eu acho que, nas reuniões, eles trouxeram bastante isso. Bom, isso não é papel do CRAS. O PAIF não é isso. Nós temos que dar um jeito, não pode ser assim, né? Acho que eles pode ser que não tenha mudado, muito por a gestão não (riso) ter dado muita atenção, mas teve essa crítica dos profissionais, né? (Assistente Social 3).

Reafirmando que a questão da fome, além de ser um índice da desigualdade econômica, ainda está intrínseca à Política de Assistência Social. Sendo que, o SUAS não abrange esta modalidade de demanda. Todavia, há ainda uma fragilidade em romper. Pela legislação, entende-se por benefícios eventuais os que se apresentam no Artigo 22, da LOAS, em que se discorre sobre o SUAS:

Art. 22. Entendem-se por benefícios eventuais as provisões suplementares e provisórias que integram organicamente as garantias do Suas e são prestadas aos cidadãos e às famílias em virtude de nascimento, morte,

situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade pública (BRASIL, 2011a).

Outros aspectos investigados foram os impactos que a intensificação do uso das TICs trouxe, como: formas de diminuir o acesso dos usuários e/ ou mesmo de bloquear o alcance a determinados serviços governamentais. Nesse cenário, os profissionais são implicados em prestar orientação, facilitar o acesso aos serviços e aos direitos sociais, recaindo aos CRAS a sobrecarga das demandas previdenciárias, inclusive em possibilitar ferramentas para fazer videochamada, com o INSS, nos momentos das perícias.

A proteção social básica vivenciou um quadro desgastante por conta da precarização das políticas sociais, que impacta diretamente nos direitos sociais, no excesso de demandas, na capacidade de atendimento. Dessa forma, aumenta a sobrecarga de trabalho, ao mesmo tempo que se cobra por produtividade e por resolutividade.

Na análise das entrevistas realizadas com assistentes sociais dos CRAS de Porto Alegre, identifica-se que a *vulnerabilidade digital*²⁵ tornou-se um obstáculo para o acesso aos direitos sociais e, principalmente, em relação à população menos provida de meios tecnológicos, de informações e econômicos.

O usuário acaba indo até o CRAS pra conseguir pra gente auxiliar. Ele, nesse processo, eu acho outra questão também foi a questão do INSS, que caiu tudo no colo da assistência (Assistente Social 6).

Essas situações integraram o cotidiano profissional, correspondem aos dilemas e às complexidades do fazer profissional, perpassadas por práticas históricas, dentro da Política de Assistência Social e instigadas pelos tempos tecnológicos, como se estivessem entre uma “*velha e nova política de Assistência Social*”. Compreende-se a necessidade de combinar articulação e estratégias coletivas pela categoria profissional, como forma de enfrentamento às situações, que afrontam o SUAS, os trabalhadores e os usuários da política.

Sobre a temática da oferta de ações, de serviços e de benefícios. Na análise da revisão bibliográfica, foi possível inferir que as produções sobre a oferta de ações,

²⁵ “IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), uma em cada quatro pessoas no Brasil não tem acesso à internet, o que representa cerca de 46 milhões de brasileiros que não possuem acesso à rede. Nas zonas rurais, o índice é ainda mais elevado, chegando a 53, 5%” (SOUZA; STEFANON, 2022, p. 4).

de serviços e de benefícios representaram 14 artigos, em relação aos 25 selecionados.

A Política de Assistência Social sustenta-se em um dos maiores empregadores e campos de exercício profissional da categoria, como já mencionado. Todavia, as produções mostraram-se tímidas entre as revistas científicas da profissão, em relação ao período de amostragem. Muito embora o SUAS caminhe para a maior idade enquanto política pública protetiva de direitos. Em contraponto, carecem de produções e de aprofundamentos pela pesquisa, como campo de estudo da categoria profissional.

O SUAS, apesar de ter tido inúmeros avanços na constituição da proteção social, expressa-se pela gestão da Política Pública de Assistência Social, sob comando único de governo. Porém, ainda traz traços da lógica estereotipada, engendradora, historicamente, desde a sua constituição com a prática da caridade e da ajuda, fundindo-se, muitas vezes, ao perfil do profissional do assistente social “a gestão do órgão responsável pela assistência social em muitos estados e municípios é indicada pelo governante à primeira-dama ou a um político da coalizão partidária, o que induz o clientelismo” (SILVA, 2017, p. 247).

Associam-se ao sistema neoliberal, que tem sido pautado, como projetos antagônicos em disputas, que, por sua vez, implica-se diretamente na oferta de ações, serviços e benefícios. Assim, entende-se por SUAS a política que:

[...] se organiza como sistema, sendo que a oferta de serviços se estrutura em dois níveis de complexidade: serviços de baixa complexidade, desenvolvidos nos Centro de Referência de Assistência Social (Cras) e serviços de média e alta complexidade, desenvolvidos nos Centro de Referência Especializada de Assistência Social (Creas), discriminados a partir das situações de vulnerabilidade e riscos enfrentados pela população. No âmbito da proteção básica, os Cras possuem obrigatoriamente duas funções exclusivas: a gestão territorial da proteção social básica na sua área de abrangência e a oferta do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (Paif), inscrito como o principal serviço no âmbito do Cras (SOUZA; BRONZO, 2020, p. 58).

Na produção dos 40 anos da revista *Serviço Social e Sociedade*, Raichelis *et al.* (2019) fazem uma análise da complexidade que envolveu a profissão no Brasil e nos processos contraditórios, que marcaram as gestões das políticas públicas, com ênfase na assistência social. Dessa forma, a profissão teve marcas históricas frente às novas configurações e expressões da questão social, bem como na Política de Assistência Social, que teve importantes avanços.

Neste íterim, há um paradoxo importante a ser pontuado, por mais que se tenham avanços no SUAS, haja vista as adversidades na efetivação dos direitos, que abrangem ações, serviços e benefícios, como, por exemplo, a disputa para a manutenção e a garantia do orçamento público.

Por outro lado, o neoliberalismo esvazia o Estado de intervenções na economia, que repercute na regressão de direitos. Destaca-se que o governo federal anterior (2018 a 2022) efetivou o desfinanciamento da Política Pública de Assistência Social, agregado à inexistência de assegurar um percentual mínimo na garantia dos orçamentos públicos em plena crise de pandemia até os dias atuais.

Considera-se, diretamente, a oferta de serviços pecuniários, quando se redistribui renda através dos programas federais, a exemplo do auxílio emergencial, do bolsa família e, atualmente, do auxílio Brasil. A redistribuição de renda ocorreu pelo “auxílio emergencial, drenaram recursos do Fundo Nacional de Assistência Social, especialmente dos investimentos nos serviços socioassistenciais” (BEHRING; BOSCHETTI, 2021, p. 80). Desta maneira, o orçamento público não perpassou pelos fundos públicos, ou seja, não houve deliberações do controle social, ficando à mercê de decisões políticas e do próprio Congresso Nacional na destinação cofinanciamento.

O Governo federal deixou de gastar 80,7 bilhões de reais dos recursos reservados para o enfrentamento da pandemia de Covid-19 em 2020. O montante representa 15% dos 604 bilhões de reais do chamado “orçamento de guerra” contra o novo coronavírus. Destes, 28,9 bilhões de reais “sobraram” do montante destinado ao pagamento do auxílio emergencial até o final do ano passado (REBELLO, 2021).

No trabalho de Pereira e Koga (2020), evidenciam-se a missão da gestão territorial dos CRAS e a implicação na redistribuição na oferta de serviços. Infere-se outro aspecto, que passa pela garantia de funcionamento dos espaços físicos dos CRAS, em que “as dificuldades dos municípios em conseguir espaços próprios para a implantação de serviços e a falta de investimentos em imóveis adequados resultam em más condições de atendimento” (PEREIRA; KOGA, 2020, p. 75).

Além disso, os autores mencionaram o território de abrangência dos CRAS, como uma ferramenta para o planejamento e a organização na prestação de serviços. A partir disso, reconhecem as principais demandas, expressam a questão social. Porém, mesmo assim, identificam-se deficiências e insuficiências de recursos.

Confluem-se, nesta linha, o artigo “Os projetos de assistência social em disputa e o padrão híbrido de gestão do SUAS”, de Silva (2017), sendo que o jogo de forças contraditórias, em decorrência do projeto neoliberal, que classifica a política de assistência, como gasto público e não como investimento.

Entretanto, as questões que envolvem a execução do SUAS não estão, somente, na gestão, mas na transformação da gestão, focalizada na lógica do direito, sendo fundamentalmente, segundo Raichelis (2010, p. 763 apud SILVA, 2017, p. 247), discutir os “[...] modos de organização do trabalho na sociedade capitalista contemporânea, e das condições concretas em que se realiza [...]”.

Acerca disso, Braga e Soares (2017) ressaltam a importância de o tema ser trabalhado âmbito da política social. A família passa a ser o centro das atenções, em especial, nas áreas da assistência social, saúde e trabalho. Os autores apontam o processo de contradições da estrutura Política de Assistência Social: ao mesmo tempo em que institui os serviços de proteção social e a garantia de direitos; oferece, também, a proteção social, isso faz com que, a representante “mulher” do núcleo familiar assuma uma série de compromissos, além de disposição de tempo para os comparecimentos nos espaços dos serviços da Política de Assistência Social. Nesse sentido, “pode-se perceber que as ações voltadas para o fortalecimento do neoliberalismo contribuíram para a responsabilização da família no que tange ao acesso a serviços e benefícios pelos seus membros” (BRAGA; SOARES, 2017, p. 264). Dessa forma, entende-se que a responsável familiar é a única representante da família, a qual se compromete com os compromissos firmados, mediante os serviços. Com isso, há a desresponsabilização dos “homens” da função familiar.

Na produção de Castilho, Lemos e Gomes (2017) expõe-se uma reflexão crítica sobre a crise do capital, suas inflexões no mundo do trabalho na conjuntura brasileira e os impactos na regressão de direitos. Não data de hoje, que a crise da Seguridade Social Brasileira, sendo a Seguridade Social emblemática, em virtude do cenário de crise, que, cada vez mais, exclui os trabalhadores das atividades formais, apartando-os para a informalidade do trabalho.

Além disso, tratam o período de profissionalização em que caminhou o SUAS, a efetivação dos recursos humanos por concurso público. Porém, atualmente, vive-se uma regressão em todos os sentidos, tornando-se salutar exigir luta e resistência.

Infere-se que as produções enfatizam o papel do SUAS em promover a articulação e o referenciamento da rede privada pelo setor público, sobretudo pelos

CRAS, sendo esse permanente, como grande desafio. Além do mais, presenciou-se a tendência de novos formatos estruturantes do SUAS, o setor privado assume, quase de forma total, a execução dos serviços socioassistenciais, configurando-se em metas conveniadas, o que culmina na “fragmentação das ações governamentais é um dos principais desafios a ser enfrentado no campo da gestão pública [...]” (SOUZA; BRONZO, 2020, p. 56).

Outrossim, a articulação da rede dos territórios aciona outros atores, a fim de construir ferramentas em redes, no atendimento às demandas socioassistenciais, que desafiam a proteção social. Não obstante, observam-se algumas tendências de enfrentamento na ampliação do SUAS:

- a) criar estratégias de enfrentamento e de fortalecimento dos espaços do controle social, dos fóruns de trabalhadores do SUAS e da implicação dos trabalhadores aos movimentos sociais, bem como pela defesa dos direitos dos trabalhadores;
- b) contrapor-se à regressão dos direitos sociais, que sejam, de fato, amparados na verdadeira e ampliada equidade social;
- c) que a luta pela efetivação do direito concretiza-se no âmbito do coletivo.

Diante do exposto, infere-se que o SUAS atende seus mandatários(as), diante de suas desproteções sociais, embora as visíveis fragilidades da Política de Assistência Social, que se colocam na contramão do sistema neoliberal. Precisa-se apreender sua potência aviltada no coletivo, com vistas a atender com dignidade aos usuários e aos seus trabalhadores, com uma rede de serviços fortalecida, como Política de Seguridade Social e caminho ao enfrentamento das mazelas, que assolam o SUAS.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Finaliza-se esta produção com a convicção de que foi possível, para a autora, vivenciar, nos últimos dois anos, a imersão e o encantamento, por meio da pesquisa científica. Esta, que casa e articula com uma realidade e trajetória profissional de décadas, vinculada à Política de Assistência Social.

Evidenciam-se, a partir da pesquisa bibliográfica, que os resultados deste estudo contribuem para sinalizar o conceito predominante de que as TICs são hastes de um grande guarda-chuva, abarca, ainda, todas as demais modalidades: remotas, comunicação, informações e ferramentas digitais.

Entre os resultados, quanto à possibilidade de prestar atendimento ao usuário pelos meios digitais, verificam-se, nos estudos, realidades e entendimentos opostos, no que diz respeito ao uso das TICs pelos os(as) assistentes sociais. Sendo assim, alguns avaliam a viabilidade no uso das TICs, por estabelecer novas formas de comunicação com os demandantes, incluem-se videochamadas e aplicativos de conversação; outros, no entanto, fazem apontamentos negativos, alegam que a **pobreza digital** inviabiliza os atendimentos tanto pelos usuários quanto pela falta de equipamentos tecnológicos nos espaços de trabalho.

Em outro aspecto, analisa-se que a fragilização e a precarização, vivenciada por esses profissionais, imprime, nas relações de trabalho, forças contrárias, em que há vigilância nas formas de poder instituídas. Por sua vez, constatam-se indícios da figura do “patrão invisível”, como o equiparado aos processos de uberização do trabalho, a exemplo do proletariado de serviços, do mercado de aplicativos digitais, que assumiram a figura do “antigo” chefe, onde ocupam um lugar de controle da produção do trabalho.

Neste estudo, porém, pode-se concluir que o baixo tom de voz, as expressões mais cautelosas a determinados questionamentos, que coube à entrevista, ao cuidado em não expor os serviços na sua totalidade e às escassas críticas à parcerizações/terceirizações da Política de Assistência Social sinalizam em discursos mais polidos, comportamentos mais cautelosos, pois essa realidade revela a sujeição da classe assalariada à subordinação do capitalismo e aos detentores do poder.

Ademais, expõe-se a vivência, as transformações e o agravamento das expressões da questão social. Destarte, constata-se que a Política de Assistência Social sempre foi salientada com maiores investimentos nos governos de esquerda,

com consideráveis avanços na destinação de recursos, nos programas e nos projetos, com a finalidade da emancipação do sujeito e da inclusão social.

Tomando a composição contraditória, ressaltam-se os retrocessos significativos dentro da garantia de direitos, que impactam os processos de trabalho da Política Pública de Assistência Social até a chegada da implantação do SUAS, no ano de 2005. Enquanto profissional, vivencia-se um filme sobre essa trajetória profissional, dos inúmeros usuários, das famílias e dos(as) colegas de profissão que compartilharam desse percurso para ter chegado até aqui.

Dar o passo ao mestrado, em meio a uma pandemia mundial, foi resgatar a própria história profissional, mediada pelos múltiplos desafios que conformam a profissão e a busca do aprimoramento profissional, como compromisso ético e político. Nesse processo de pesquisa, foi possível desvendar a realidade com capacidade técnica e possibilitar respostas profissionais qualificadas.

Conclui-se, com este estudo, que a conformação do uso das TICs no trabalho dos(as) assistentes sociais, frente ao processo de precarização do trabalho na Proteção Básica/SUAS, de Porto Alegre, suas repercussões e seus impactos no cotidiano profissional, evidenciam que a inserção das TICs afeta, diretamente, grande parte da classe de trabalhadores assalariados. Ademais, fazem parte do que os assistentes sociais vivenciam, ou seja, integram a especialização do trabalho coletivo, dentro da divisão social e técnica do trabalho.

Reconhece-se que o tema do estudo apresenta um caráter inovador, dado que demarca os significados atribuídos pelos pesquisados às suas experiências com as modalidades remotas de trabalho mediadas pelo uso das TICs. Destacam-se não somente os impactos da reestruturação produtiva no trabalho da categoria profissional, mas também como as tecnologias, incorporadas no cotidiano de trabalho, são perpassadas por ferramentas/instrumentos, que modificaram as relações sociais em virtuais e de comunicação entre profissionais e público atendido. Além disso, há o aprofundamento das competências, vislumbradas na apropriação das tecnologias, como interlocução nas respostas eficazes às demandas sociais.

Entre os resultados da pesquisa empírica, as expressões da precarização pelos trabalhadores, no âmbito do SUAS, são vistas como imprescindíveis para reconhecer os limites que a precarização e as relações de subordinação imprimem ao trabalho assalariado dos assistentes sociais. Assim, é possível observar que a precarização

não é vivenciada unicamente pelos(as) assistentes sociais, mas também pelas equipes, que compõem os equipamentos dos CRAS.

Percebe-se que, além da sobrecarga e a elevação do status de essencialidade da Política de Assistência Social no período da pandemia, alguns profissionais referem que não houve a devida valorização dos profissionais, muito menos foram reconhecidos como prioridade na vacinação, embora estivessem na linha de frente dos serviços. Além do mais, sinaliza-se que ocorreu uma certa penalização, instituída pela Lei Complementar nº 173, de 27 de maio de 2020, que foi o congelamento para a contagem de vantagens, férias e licenças, de um modo geral, aos servidores públicos, abrangidos pela essencialidade naquele período de 2020 a 2021. Isso porque a satisfação do trabalho está, intrinsecamente, interligada na qualidade dos instrumentos em quantidade e qualidade, além das condições institucionais para a execução do trabalho.

Os resultados demonstram a existência de fatores que geraram insatisfação nos profissionais, principalmente no que se refere aos agravamentos da precarização nos espaços de equipamentos dos CRAS, como: sucateamento; depredação; insuficiência de salas para atendimento; ausência de um local para os trabalhadores fazerem suas refeições; falta de banheiros para as equipes e usuários; espaços físicos sem condições para práticas coletivas; e comprometimento do sigilo profissional.

Considerando a importância da categoria trabalho, o fato da intensificação do uso tecnológico, na execução do trabalho, aparece na multiplicidade de tarefas simultâneas, imediatividade nas resoluções, respostas rápidas e o aumento produtivo do trabalhador. Assim como nas deficiências apontadas na implantação das modalidades remotas, que, também, fazem parte do conjunto de apontamentos das expressões da precarização do trabalho, trazidas pelos os(as) assistentes sociais, onde não ocorreu preparação, instruções e parâmetros para a realização do trabalho remoto.

Diante desses resultados, conclui-se, a partir da pesquisa bibliográfica e empírica, que há uma congruência, por ora, o excessivo uso das TICs culmina na precarização quanto à sua utilização desenfreada, quando ultrapassa a carga horária do trabalho, e invade a vida privada. Ao mesmo tempo que não ter acesso ao uso dessas tecnologias pode inviabilizar a execução do trabalho.

A partir da realidade do trabalho do(a) assistente social do CRAS, mediado pelas TICs, percebe-se que unificar certos atendimentos na forma on-line concerne

na criação de barreiras, com a população que não possui telefone, computador, internet com capacidade, precário conhecimento de manuseio nas formas de acesso aos serviços e/ou mesmo na fragilidade técnica. No entanto, resulta na descentralização desses serviços para os(as) assistentes sociais dos CRAS em que, muito além de orientar sobre os acessos a determinados benefícios que atualmente migraram para as plataformas digitais (exemplos: INSS, as formas de procura de emprego, agendamentos on-line de serviços de saúde, defensoria pública estadual/federal e outros órgãos governamentais). Em contrapartida, converge-se um aparato combinado, que era essencialmente presencial para o virtual, e a população menos favorecida fica desassistida. Em outras palavras reforça-se a desproteção estatal e o direito social.

Nesse contexto, dissemina-se que cada equipamento possui metodologias próprias em dar respostas às demandas digitais. Em alguns momentos, os profissionais assumem tal função sem mesmo compreender o direcionamento que implica a intervenção, por apreenderem que, se os CRAS não o fizerem, nenhum outro serviço prestará esse trabalho, isto é, recorre-se ao não dimensionamento de repercussões, que implicam no processo de intervenção do trabalho.

Nessa direção, as implicações éticas assumem fragmentos ao sobressair na efetivação do direito à Seguridade Social, com a condicionalidade de garantir, minimamente, as seguranças que lhes são responsivas a uma população invisível à Previdência Social e visível ao SUAS. Com isso, ultrapassam-se os limites dos níveis de proteção, voltados aos CRAS, caracterizando os processos de trabalho em novos arranjos de execução, resultam, também, em práticas, muitas vezes, dualistas de um fazer inerente aos operadores do INSS.

Por outro lado, contabiliza-se aumento de atendimentos, expresso em um quantitativo de demandas dos CRAS que, por ora, poderiam contribuir para justificar a manutenção e/ou ampliação da parcerização dos serviços.

Merece destaque conformações éticas e técnicas no uso das TICs, que a profissão precisa ater-se, questionando, de fato, se os profissionais imprimem direção social à profissão e condições técnicas para fazer uso, muito embora não esteja vedado pelo CFESS (em caráter de excepcionalidade), mas urge a necessidade que o uso das TICs precisa ser inserido, tematizado e problematizado, edificando o olhar crítico, que desvela as múltiplas determinações do tema.

O domínio de ferramentas digitais está engendrado à capacidade técnico-operativo dos profissionais, que devem atentar não ao enquadramento aos instrumentos, com a tendência de a prática se reduzir ao preenchimento de dados em planilhas digitais, conferências nos sistemas de vigilância e monitoramento. Não perdendo de vista a manutenção de sua relativa autonomia, diante da intervenção profissional.

A partir da problematização das TICs e dos desafios técnicos e éticos das(os) assistentes sociais da Proteção Social Básica, destacam-se: a existência de um dilema ético, em relação ao trabalho se configurar em presencial e/ou on-line; a questão do sigilo, no uso das TICs, precisa ser melhor aprofundado pela profissão, embora as orientações do CFESS, no que versa à capacidade técnica, expresse fragilidades em pensar orientações e diretrizes profissionais, e bemol das atribuições profissionais que existe uma diluição do fazer profissional nos CRAS.

A partir disso, é apontado que as capacitações são de responsabilidade individual de cada trabalhador, refletindo que a NOB/RH há a necessidade contínua de aproximação com a teoria.

Os impactos, na oferta de ações, serviços e benefícios, vivenciada no Brasil, repercutiu em um aumento das demandas para o SUAS, representando que, entre as 20 respostas do questionário on-line, **89,47% responderam que sim. Algumas alterações na oferta de ações, serviços e benefícios foram feitas.** Entretanto, há um paradoxo importante a ser pontuado, embora tenham ocorrido avanços no SUAS, haja vista as adversidades na efetivação dos direitos que abrangem ações, serviços e benefícios, como, por exemplo, a disputa para a manutenção e a garantia do orçamento público. Por outro lado, o neoliberalismo esvazia o Estado de intervenções na economia, que repercutem a regressão de direitos.

Destarte, salienta-se que o governo federal anterior (2018 a 2022) efetivou o desfinanciamento da Política Pública de Assistência Social, agregado à inexistência de assegurar um percentual mínimo na garantia dos orçamentos públicos em plena pandemia até os dias atuais.

10,52% dos profissionais responderam que as TICs impactaram nas demandas: nas formas de diminuir o acesso dos usuários e/ou mesmo de bloquear o alcance de determinados serviços governamentais, que expressam a intencionalidade do sistema em fortalecer a exclusão digital e a efetivação dos direitos sociais.

Coube aos profissionais da rede de proteção básica fazer a prestação de serviços, ou seja, mediar o acesso aos direitos sociais. Nesse cenário, recai sobre os CRAS a sobrecarga das demandas previdenciárias, inclusive em viabilizar ferramentas digitais, que o usuário não dispõe de acesso. Em outras palavras, a **vulnerabilidade digital** é um obstáculo para o acesso aos direitos sociais e, principalmente, em relação à população menos provida de recursos para obter meios tecnológicos e informações.

Sobre a dimensão organizativa-coletiva, a partir das falas das entrevistadas, é importante mencionar que mais de 55,5% dos(as) profissionais associam o trabalho coletivo às relações que estabelecem entre as equipes de seus equipamentos de CRAS. Sendo considerado, como desafio, demonstrado na repercussão de uma certa perda da potencialidade do coletivo, associado ao excessivo manuseio das ferramentas digitais, que culminam em mudanças comportamentais mais individualizadas e elementos, que configuram outras formas de organização da sociedade, sendo um dos reflexos resultantes da disseminação do uso da tecnologia, e sugerindo adaptações no alcance em chegar até os usuários dos serviços.

A organização do trabalho coletivo, quando mencionada nos processos reflexivos, torna-se mais individualizada em virtude do período do isolamento social e que, aos poucos, está reconstruindo o espaço de amparo e de compartilhamentos, analisando que as TICs vieram para complementar e não substituir esses espaços.

A partir da análise crítica dos resultados deste estudo, compreende-se que, nesse contexto da precarização do trabalho, emergem conflituosas que não se resumem, apenas, à fragilização dos vínculos de trabalho, o que representam 33,33% das respostas dos(as) entrevistados(as). Mas, sim, como estabelecem em um conjunto de elementos, que somados resultam em uma **precarização generalizada**. Dessa forma, coloca os trabalhadores à exposição tanto quanto os demandantes dos serviços.

Por sua vez, os CRAS passam por inúmeras dificuldades, no que se refere às terceirizações/parceirização, quase que total dos serviços socioassistenciais, bem como das equipes incompletas. Observa-se que o número de servidores efetivos se constitui em minoria na FASC, evidenciando que há necessidade de um outro estudo e de aprofundamento sobre essa realidade.

As deficiências da Política de Assistência Social apresentam marcas históricas na insuficiência de recursos e no aumento das demandas das expressões da questão

social. Os trabalhadores ficam responsáveis por fazerem gestão dos parques benefícios, de forma focalizada e temporária, **impondo limites profissionais e sofrimento aos** assistentes sociais, que vivenciam tanto as suas fragilidades, como as necessidades de sobrevivência da população que vive em extrema pobreza.

A crise sanitária evidenciou o que já estava em curso, em relação às metamorfoses do mundo do trabalho, o que popularizou a implantação das modalidades remotas e, com elas, as controvérsias na execução do trabalho do(a) assistente social, cujo debate precisa ser aprofundado e dimensionado pela categoria. Analisar suas dimensões, mediações e não ficar em uma posição de fragilidade, é preciso. Ademais, exige-se o domínio dessas ferramentas tecnológicas, como capacidade técnica, de fazer uso dentro dos limites éticos em dar respostas à realidade.

Nesse sentido, a categoria profissional pouco avança ao identificar as TICs, como ferramentas aliadas às estratégias de mobilizações e de resistências, frente aos desmontes da garantia de direitos trabalhistas. A partir das TICs, estabelece-se uma tendência ao trabalho mais individual, saindo da esfera do coletivo. Dessa maneira, articulam barreiras para a resistência de trabalhadores. Sendo que a categoria precisa formular estratégias de enfrentamento ao tecnicismo, à padronização dos serviços e tornar o conhecimento tecnológico, aliado à capacidade em dar respostas profissionais.

Revela-se necessário reconhecer a importância da visibilidade e a categoria profissional, por meio dessa produção, subsidiando também reflexões e possibilidades de articulação e visualizando potências. Isso porque os impactos da reestruturação do trabalho da era digital, na disseminação e no amplo acesso à informação, mediada pelas tecnologias, redes sociais, do meio eletrônico, como facilitador a serviço da ampliação do conhecimento. Assinala-se pela continuidade e adensamento desse tema, que instiga e não se esgota neste estudo, como terreno fértil para outras pesquisas científicas, como recorrente ferramenta potente, aliada na qualificação do trabalho profissional.

Outro registro é a possibilidade de aproximação com os profissionais e de reconhecer os equipamentos dos CRAS, desvelando realidades pelos profissionais e usuários, que se desafiam ao sobreviver à exposição da precariedade.

Evidenciam-se as possibilidades de exercício da relativa autonomia nos processos interventivos do assistente social, que se reafirma, como estratégia, o

aprofundamento teórico/técnico/ético/político, que reverbera na sua direção social e profissional, na condução da prática, mediada pelas TICs. Embora as determinações sociais da sua condição de trabalhador assalariado estejam inseridas nessa correlação de forças entre exercício profissional, relativa autonomia na condução do trabalho, direção social e profissional. Dentre outras tantas contradições, vividas pelos os(as) assistentes sociais no setor público, condensam-se dilemas e enfrentamentos, impostos pela realidade.

No decorrer do mestrado, a construção de caminhos metodológicos e a apreensão do processo de produção científica, a partir das reuniões com o grupo de pesquisa GEPETFESS, das bancas de qualificação, defesa de dissertação e outras trocas tornam a pesquisa um instrumento de viabilidade de construção de novos saberes, de investigação, como espaço possível de construir novas perspectivas e possibilidades, a partir das categorias centrais, que nortearam este estudo.

Quanto aos objetivos específicos, eles foram respondidos, a partir de seu problema de pesquisa, foi fundamental que os achados indicassem as inúmeras formas de possibilidades e de aproximações na construção de conhecimentos e desdobramentos desta produção.

Entretanto, sinaliza-se o adensamento das categorias emergentes, bem como reconhece-se a importância de imprimir visibilidade à categoria profissional, por meio desta produção, subsidiando reflexões e possibilidades de articulação e de devolução dos dados.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Giovanni. A subjetividade às avessas: toyotismo e “captura” da subjetividade do trabalho pelo capital. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 223-239, dez. 2008. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cpst/v11n2/a07v11n2.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2022.
- ALVES, Giovanni. **Dimensões da reestruturação produtiva**: ensaios de sociologia do trabalho. 2. ed. Londrina: Praxis; Bauru: Canal 6, 2007. 288 p.
- ALVES, Giovanni. Marxismo, a alienação e o tempo histórico da barbárie social da capital. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 16, n. 1, p. 57-62, jan./jun. 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-49802013000100006>. Acesso em: 20 dez. 2022.
- ANDRADE, Roberta Ferreira Coelho de; PRATES, Jane Cruz (Orgs.). **Desafios à formação em Serviço Social em tempos de covid-19**. Boa Vista: IOLE, 2021. 241 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: 06 dez. 2022.
- _____. **Coronavírus**: o trabalho sob o fogo cruzado. São Paulo: Boitempo, 2020.
- _____. Desenhando a nova morfologia do trabalho no Brasil. **Estudos Avançados**, v. 28, n. 81, p. 39-53, ago. 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-40142014000200004>. Acesso em: 30 out. 2021.
- _____. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2018.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009.
- BEHRING, Elaine; BOSCHETTI, Ivanete. Assistência Social na pandemia da covid-19: 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: 01 fev. 2023.
- _____. **Política social**: fundamentos e história. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2009.
- BERNARDO, Kelen Aparecida da Silva; MAIA, Fernanda Landolfi; BRIDI, Maria Aparecida. As configurações do trabalho remoto da categoria docente no contexto da pandemia covid-19. **Novos Rumos Sociológicos**, Pelotas, v. 8, n. 14, p. 8-39, ago./dez. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.15210/norus.v8i14.19908>. Acesso em: 01 fev. 2023.

BEZERRA, Angélica Luiza Silva; MEDEIROS, Milena Gomes de. Serviço Social e crise estrutural do capital em tempos de pandemia. **Temporalis**, Brasília, v. 21, n. 41, p. 7-18, jan./jun. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.22422/temporalis.2021v21n41p53-69>. Acesso em: 17 jan. 2023.

BRIDI, Maria Aparecida **Trabalhadores dos anos 2000**: o sentido da ação coletiva na fábrica de nova geração. São Paulo: ABET; LTr, 2009.

BRAGA, Cilene Sebastiana; SOARES, Mayra Ferreira. Família e violações de direitos sociais no Sudeste do Pará. **Temporalis**, Brasília, v. 17, n. 34, p. 253-272, jul./dez. 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.22422/2238-1856.2017v17n34p253-272>. Acesso em: 17 jan. 2023.

BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 131, n. 233, p. 18769, 08 dez. 1993. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm. Acesso em: 02 dez. 2022.

BRASIL. Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 148, n. 129, p. 1, 07 jul. 2011a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm. Acesso em: 13 dez. 2022.

BRASIL. Lei nº 12.551, de 15 de dezembro de 2011. Altera o art. 6º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para equiparar os efeitos jurídicos da subordinação exercida por meios telemáticos e informatizados à exercida por meios pessoais e diretos. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 148, n. 241, p. 3, 16 dez. 2011b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12551.htm. Acesso em: 02 dez. 2022.

BRASIL. Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 154, n. 134, p. 1, 14 jul. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13467.htm. Acesso em: 30 nov. 2022.

BRASIL. Lei nº 14.020, de 6 de julho de 2020. Institui o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda; dispõe sobre medidas complementares para enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, de que trata a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020; altera as Leis nº 8.213, de 24 de julho de 1991, 10.101, de 19 de dezembro de 2000, 12.546, de 14 de dezembro de 2011, 10.865, de 30 de abril de 2004, e 8.177, de 1º de março de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 158, n. 128, p. 1, 07 jul. 2020a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L14020.htm. Acesso em: 28 nov. 2022.

BRASIL. Ministério da Cidadania. **Portaria nº 54, de 1º de abril de 2020**. Aprova recomendações gerais aos gestores e trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) dos Estados, Municípios e do Distrito Federal com o objetivo de garantir a continuidade da oferta de serviços e atividades essenciais da Assistência Social, com medidas e condições que garantam a segurança e a saúde dos usuários e profissionais do SUAS. Brasília: MC, 2020b. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-54-de-1-de-abril-de-2020-250849730>. Acesso em: 12 jan. 2023.

BRASIL. Ministério da Cidadania. **Portaria nº 58, de 15 de abril de 2020**. Aprova a Nota Técnica nº 20/2020, que traz orientações gerais acerca da regulamentação, gestão e oferta de benefícios eventuais no contexto de enfrentamento aos impactos da pandemia da COVID-19, causada pelo novo coronavírus, no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Brasília: MC, 2020c. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-58-de-15-de-abril-de-2020-252722843>. Acesso em: 10 jan. 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **NOB-RH anotada e comentada**. Brasília: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011. Disponível em: https://aplicacoes.mds.gov.br/sagirms/ferramentas/docs/Projeto_04_046_2011_Produto_2.pdf. Acesso em: 12 jan. 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações técnicas**: Centro de Referência de Assistência Social - CRAS. 1. ed. Brasília: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2009. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_Cras.pdf. Acesso em: 10 jan. 2023.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência. Instituto Nacional do Seguro Social. **Portaria DIRBEN/INSS nº 978, de 4 de fevereiro de 2022**. Institui, em âmbito nacional, a realização da Avaliação Social da Pessoa com Deficiência - Remota. Brasília: INSS, 2022. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-dirben/inss-n-978-de-4-de-fevereiro-de-2022-378641739>. Acesso em: 12 jan. 2023.

BRASIL. **Projeto de Lei nº 1179, de 2020**. Dispõe sobre o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações jurídicas de Direito Privado (RJET) no período da pandemia do Coronavírus (Covid-19). Brasília: Senado Federal, 2020d. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/141306>. Acesso em: 12 jan. 2023.

BRASIL. UNA-SUS. **Organização Mundial de Saúde declara pandemia do novo Coronavírus**. Brasília, 11 mar. 2020e. Disponível em: <https://www.unasus.gov.br/noticia/organizacao-mundial-de-saude-declara-pandemia-de-coronavirus>. Acesso em: 15 maio 2022.

BRAZ, Marcelo. O Brasil atual e a tragédia bolsonarista: elementos históricos e conjunturais para pensar o projeto ético-político. *In*: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Diálogos do cotidiano - assistente social**: reflexões sobre o cotidiano profissional: caderno 2. Brasília: CFESS, 2022. p. 12-40. Disponível em: https://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS_DialogosDoCotidiano-Caderno2-Final.pdf. Acesso em: 21 dez. 2022.

CAMARGO, Maria Angelina B. de Carvalho de A. Relações e condições de trabalho do assistente social na atualidade: a proletarização da profissão. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 142, p. 488-507, set./dez. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.261>. Acesso em: 30 maio de 2022.

CAPONI, Sandra. Covid-19 no Brasil: entre o negacionismo e a razão neoliberal. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 34, n. 99, p. 209-223, maio/ago. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2020.3499.013>. Acesso em: 20 set. 2022.

CARNEIRO, Annova Míriam Ferreira; CARVALHO, Alba Maria Pinho de; ARAÚJO, Maria do Socorro Sousa de. Dupla pandemia, política de assistência social e exercício profissional em Serviço Social. **Temporalis**, Brasília, v. 21, n. 41, p. 173-189, jan./jun. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.22422/temporalis.2021v21n41p173-189>. Acesso em: 02 jan. 2023.

CARNELOSSI, Bruna. O trabalho do assistente social no Programa Bolsa Família: desafios ao Código de Ética profissional. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 125, p. 124-147, jan./abr. 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.059>. Acesso em: 01 fev. 2023.

CASTILHO, Daniela Ribeiro; LEMOS, Esther Luíza de Souza; GOMES, Vera Lúcia Batista. Crise do capital e desmonte da Seguridade Social: desafios (im)postos ao Serviço Social. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 130, p. 447-466, set./dez. 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.118>. Acesso em: 21 jan. 2023.

CAVALCANTE, Girlene Maria Mátis; PRÉDES, Rosa. A precarização do trabalho e das políticas sociais na sociedade capitalista: fundamentos da precarização do trabalho do assistente social. **Revista Libertas**, Juiz de Fora, v. 10, n. 1, p. 1-24, jan./jun. 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/libertas/article/view/18195>. Acesso em: 30 nov. 2021.

CHAVES, Helena Lúcia Augusto; CAMARGO, Maria Angelina B. de Carvalho de A. Sistemas algorítmicos, lucratividade do capital e implicações nas políticas sociais. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 144, p. 17-32, maio/set. 2022. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.278>. Acesso em: 23 mai. 2022.

CLOSS, Thaísa Teixeira. Questão social e Serviço Social: uma análise das produções dos periódicos da área. **Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 14, n. 2, p. 253-266, ago./dez. 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.15448/1677-9509.2015.2.21931>. Acesso em: 30 nov. 2022.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Código de Ética do Assistente Social**. Brasília: CFESS, 1993.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Código de Ética do Assistente Social**: Lei 8662/93. Brasília: CFESS, 2012. Disponível em: http://cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf. Acesso em: 26 jan. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Coronavírus**: e quem trabalha na política de assistência social?. Brasília, 18 jun. 2020a. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1717>. Acesso em: 03 jan. 2022.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Diálogos do cotidiano – assistente social**: reflexões sobre o cotidiano profissional: caderno 1. Brasília: CFESS, 2021. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/12021Cfess-DialogosDoCotidianoVol1-Site.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2022.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Orientações**: teletrabalho e teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. Brasília: CFESS, 2020b. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1679>. Acesso em: 15 dez. 2022.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Perfil de assistentes sociais no Brasil**: formação, condições de trabalho e exercício profissional. Brasília: CFESS, 2022. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/2022Cfess-PerfilAssistentesSociais-Ebook.pdf>. Acesso em: 05 jan. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Resolução CFESS nº 493/2006, de 21 de agosto de 2006**. Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social. Brasília: CFESS, 2006. Disponível em: http://cfess.org.br/arquivos/Resolucao_493-06.pdf. Acesso em: 20 jan. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 317, de 30 de abril de 2020**. Dispõe sobre a realização de perícias em meios eletrônicos ou virtuais em ações em que se discutem benefícios previdenciários por incapacidade ou assistenciais, enquanto durarem os efeitos da crise ocasionada pela pandemia do novo Coronavírus, e dá outras providências. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3302>. Acesso em: 12 jan. 2023.

CORRÊA, Laís Duarte; REIDEL, Tatiana. Perfil, condições e relações de trabalho de assistentes sociais gaúchos(as). **Temporalis**, Brasília, ano 21, n. 41, p. 136-154, jan./jun. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.22422/temporalis.2021v21n41p136-154>. Acesso em: 06 abr. 2022.

CORVALAN, Jenifer Brites; MACIEL, Ana Lucia Suarez. A formação profissional em tempos de ensino remoto emergencial: inflexões ao projeto de formação profissional do serviço social. *In*: SEMINÁRIO REGIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS, INTERSETORIALIDADE E FAMÍLIA, 6.; SEMINÁRIO NACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS, INTERSETORIALIDADE E FAMÍLIA, 4., 2022, Porto Alegre. **Anais [...]**. Porto Alegre: PUCRS, 2022. Disponível em: <https://repositorio.pucrs.br/dspace/handle/10923/23885>. Acesso em: 01 dez. 2023.

COUTO, Berenice Rojas. Assistência social: direito social ou bem-estar?. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 124, p. 665-677, out./dez. 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.045>. Acesso em: 11 fev. 2023.

DAL PRA, Keli Regina *et al.* As ações profissionais da/o assistente social na atenção primária em saúde no contexto da pandemia de Covid-19. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 24, n. 3, p. 595-606, set./dez. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-0259.2021.e77753>. Acesso em: 01 jan. 2022.

DRUCK, Graça. Trabalho, precarização e resistências: novos e velhos desafios?. **Caderno CRH**, Brasília, v. 24, n. spe 1, p. 37-57, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-49792011000400004>. Acesso em: 02 fev. 2023.

DURÃES, Bruno; BRIDI, Maria Aparecida da Cruz; DUTRA, Renata Queiroz. O teletrabalho na pandemia da covid-19: uma nova armadilha do capital?. **Sociedade e Estado**, Brasília, v. 36, n. 3, p. 945-966, set./dez. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s0102-6992-202136030005>. Acesso em: 17 jan. 2023.

FARAGE, Eblin. Educação superior em tempos de retrocessos e os impactos na formação profissional do Serviço Social. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 140, p. 48-65, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.237>. Acesso em: 17 jan. 2023.

FELIX, Karina *et al.* **O uso da Tecnologia da Informação e Comunicação no cotidiano do trabalho profissional de assistentes sociais: a faceta da intensificação**. São Paulo: EDUC; CAPES, 2022. 264p.

FERNANDES, Laryssa Danielly Silva; GOIN, Marileia; ROCHA, Islânia Lima da. Capital pandêmico e ensino remoto: o posicionamento político do Serviço Social. **Temporalis**, Brasília, v. 21, n. 41, p. 7-18, jan./jun. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.22422/temporalis.2021v21n41p87-101>. Acesso em: 02 fev. 2023.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. **O que é uma pandemia**. Rio de Janeiro, 28 jul. 2021. Disponível em: <https://www.bio.fiocruz.br/index.php/br/noticias/1763-o-que-e-uma-pandemia>. Acesso em: 26 jan. 2023.

GOVERNO lança campanha 'Brasil Não Pode Parar' contra medidas de isolamento. **CNN**, São Paulo, 27 mar. 2020. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/politica/governo-lanca-campanha-brasil-nao-pode-parar-contra-medidas-de-isolamento/>. Acesso em: 30 out. 2022.

GUEDES, Aline. Retorno do Brasil ao Mapa da Fome da ONU preocupa senadores e estudiosos. **Agência Senado**, Brasília, 14 out. 2022. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/infomaterias/2022/10/retorno-do-brasil-ao-mapa-da-fome-da-onu-preocupa-senadores-e-estudiosos>. Acesso em: 22 jan. 2023.

GUIMARÃES, Gleny Terezinha Duro; MARTINS, Paulo Roberto. Supervisão em Serviço Social diante da precarização no mundo do trabalho: uma perspectiva helleriana. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 19, n. 3, p. 370-379, out./dez. 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1414-49802016.003.00007>. Acesso em: 15 jan. 2023.

HARVEY, David. Parte II: as transformações político-econômicas do capitalismo no final do século XX. *In*: HARVEY, David. **Condição pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. São Paulo: Loyola, 1992.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. 80 anos do serviços social no Brasil: a certeza na frente, a história na mão. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 128, p. 13-38, jan./abr. 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.091>. Acesso em: 07 jan. 2023.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. A formação acadêmico-profissional no Serviço Social brasileiro. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 120, p. 609-639, out./dez. 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.001>. Acesso em: 15 jan. 2023.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 1998.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. Os desafios da profissão de Serviço Social no atual contexto de retrocessos das conquistas da classe trabalhadora. *In*: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Diálogos do cotidiano – assistente social**: reflexões sobre o cotidiano profissional: caderno 1. Brasília: CFESS, 2021. p. 16-48. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/12021Cfess-DialogosDoCotidianoVol1-Site.pdf>. Acesso em: 10 maio 2022.

MELATTI, Kelly Rodrigues; MASUET, Letícia. **Assistência social e pandemia: desafios para o trabalho profissional e para a garantia de direitos**. São Paulo: EDUC; CAPES, 2022. 264p.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, 2008.

MORAES, Carlos Antonio de Souza. O Serviço Social brasileiro na entrada do século XXI: considerações sobre o trabalho profissional. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 127, p. 587-607, set./dez. 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.087>. Acesso em: 04 fev. 2023.

NEGREIROS, Taise Cristina Gomes Clementino. O uso das TICS e aprendizagem flexível: contribuições ao debate crítico. **Temporalis**, Brasília, v. 21, n. 41, p. 102-118, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.22422/temporalis.2021v21n41p102-118>. Acesso em: 02 fev. 2023.

NETTO, José Paulo. **Introdução ao estudo do método de Marx**. São Paulo: Expressão Popular, 2011.

NEVES, Daniela. A exploração do trabalho no Brasil contemporâneo. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 25, n. 1, p. 11-21, jan./abr. 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-0259.2022.e82561>. Acesso em: 10 jan. 2022.

OLIVEIRA, Avelino da Rosa. **Marx e a exclusão**. Pelotas: Seiva, 2004.

OLIVEIRA, Marilene de; SILVEIRA, Pollyanna Santos da; SILVA, Cristiane Moreira da Silva. As mulheres, os feminismos e as TICs. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 23, n. 3, p. 449-458, set./dez. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-02592020v23n3p449>. Acesso em: 02 fev. 2023.

PAIVA, A. B. *et al.* **O novo regime fiscal e suas implicações para a política de assistência social no Brasil**. Brasília: IPEA, 2016. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7267/1/NT_n27_Disoc.pdf. Acesso em: 20 jan. 2023.

PEREIRA, Isadora de Souza Modesto; KOGA, Dirce. A perspectiva territorial no SUAS a partir dos trabalhadores de Niterói (RJ). **Temporalis**, Brasília, v. 20, n. 39, p. 70-85, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.22422/temporalis.2020v20n39p70-85>. Acesso em: 03 fev. 2023.

PRATES, Jane Cruz; CARRARO, Gissele; ZACARIAS, Inez Rocha. A produção da pobreza e das desigualdades no capitalismo: uma leitura a partir da obra marxiana. *In*: GUIMARÃES, Gleny Terezinha Duro; MACIEL, Ana Lúcia Suárez; GERSHENSON, Beatriz (Orgs.). **Neoliberalismo e desigualdade social: reflexões a partir do Serviço Social**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2020. p. 19-38. Disponível em: <https://meriva.pucrs.br/dspace/handle/10923/19029>. Acesso em: 04 jan. 2023.

PREVITALI, Fabiane Santana. O Enigma do Capital: e as crises do capitalismo. **Caderno CRH**, Brasília, v. 25, n. 66, p. 623-624, dez. 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-49792012000300015>. Acesso em: 02 fev. 2023.

RAICHELIS, Raquel. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 107, p. 420-437, jul./set. 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-66282011000300003>. Acesso em: 07 abr. 2022.

RAICHELIS, Raquel. O trabalho do assistente social na esfera estatal. *In*: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL; ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO E PESQUISA EM SERVIÇO SOCIAL. **Serviços Sociais: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. p. 377-392. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1PCDoeGkRZSuA88s-tivB3hRiB-S0jUV5/view>. Acesso em: 14 abr. 2022.

RAICHELIS, Raquel. Tecnologia, trabalho e pandemia no capitalismo em crise: admirável mundo novo?. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 144, p. 5-16, maio/set. 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.277>. Acesso em: 07 abr. 2022.

RAICHELIS, Raquel; ARREGUI, Carola C. O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 140, p. 134-152, jan./abr. 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.242>. Acesso em: 11 abr. 2022.

RAICHELIS, Raquel; SANT'ANA, Raquel Santos. Editorial. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 130, p. 399-407, set./dez. 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.115>. Acesso em: 11 abr. 2022.

RAICHELIS, Raquel; VICENTE, Damares; VIEIRA, Nuria Pardillos (Orgs.). **Nova-velha morfologia do trabalho no Serviço Social: TICs e pandemia**. São Paulo: EDUC; CAPES, 2022. Disponível em: https://www.pucsp.br/educ/downloads/Nova-velha_morfologia.pdf. Acesso em: 15 dez. 2022.

RAICHELIS, Raquel *et al.* Revista Serviço Social & Sociedade: 40 anos contribuindo para o pensamento crítico do Serviço Social brasileiro. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 136, p. 497-517, set./dez. 2019. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.191>. Acesso em: 10 ago. 2022.

REBELLO, Aiuri. Governo deixou de gastar 80,7 bilhões de reais destinados à pandemia em 2020, diz estudo. **El País**, São Paulo, 07 abr. 2021. Disponível em: <https://brasil.elpais.com/brasil/2021-04-07/governo-deixou-de-gastar-807-bilhoes-de-reais-destinados-a-pandemia-em-2020-diz-estudo.html>. Acesso em: 16 jan. 2023.

RIBEIRO, Carla Vaz dos Santos; MANCEBO, Deise. O servidor público no mundo do trabalho do século XXI. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 192-207, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-98932013000100015>. Acesso em: 30 nov. 2022.

RIOS, Terezinha Azerêdo. A ética na pesquisa e a epistemologia do pesquisador. **Psicologia em Revista**, Belo Horizonte, v. 12, n. 19, p. 80-86, jun. 2006. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/per/v12n19/v12n19a08.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2021.

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/Nova-velha_morfologia.pdf. Acesso em: 15 dez. 2022.

SANTOS, Flávia Barbosa Pardini dos; STAMPA, Inez Terezinha. Trabalhadores assistentes sociais em tempos de acirramento da precarização do trabalho. **Temporalis**, Brasília, v. 19, n. 37, p. 84-101, jan./jun. 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.22422/temporalis.2019v19n37p84-101>. Acesso em: 20 jan. 2023.

SANTOS, Clenivalda França *et al.* **Informação, conhecimento e poder: notas sobre**. São Paulo: EDUC; CAPES, 2022.

SILVA, Robson Roberto. Os projetos de assistência social em disputa e o padrão híbrido de gestão do SUAS. **Temporalis**, Brasília, v. 17, n. 34, p. 225-252, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.22422/2238-1856.2017v17n34p225-252>. Acesso em: 05 fev. 2023.

SILVA, Bismarck Oliveira da; OLIVEIRA, Maria Tereza de. O pensamento pós-moderno e os desafios contemporâneos ao projeto ético-político do serviço social. **Temporalis**, Brasília, v. 18, n. 36, p. 65-93, jul./dez. 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.22422/temporalis.2018v18n36p65-93>. Acesso em: 01 fev. 2023.

SOUZA, Soraia Pereira de; BRONZO, Carla Os desafios da gestão territorial na proteção básica em uma metrópole. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 137, p. 54-73, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.201>. Acesso em: 31 jan. 2023.

SOUZA, Wesley Wadim Passos Ferreira de; STEFANON, Karina. Vulnerabilidade digital dos segurados especiais na plataforma “MEUINSS”. *In*: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE PESQUISAS EM MEDIATIZAÇÃO E PROCESSOS SOCIAIS, 5., 2022, São Leopoldo. **Anais** [...]. São Leopoldo: Unisinos, 2022. Disponível em: <https://mediaticom.org/anais/index.php/seminario-mediatizacao-resumos/article/download/1479/1450>. Acesso em: 01 dez. 2023.

SPOSATI, Aldaíza. Pesquisa e produção de conhecimento no campo do Serviço Social. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 10, n. spe., p. 15-25, 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-49802007000300002>. Acesso em: 20 jan. 2023.

SPOSATI, Aldaíza. Proteção social e seguridade social do Brasil: pautas para o trabalho do assistente social. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 116, p. 652-674, out./dez. 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-66282013000400005>. Acesso em: 14 jan. 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-tecnica-agosto.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2022.

TEJADAS, Silvia da Silva; JUNQUEIRA, Maíz Ramos. Serviço Social e pandemia: desafios e perspectivas para a atuação no sociojurídico. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 140, p. 101-117, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.240>. Acesso em: 30 maio 2022.

TOLENTINO, Erika dos Santos; BASTOS, Valeria Pereira. População em situação de rua: crise do capital e o desmonte das políticas públicas. **Temporalis**, Brasília, v. 14, n. 34, p. 301-331, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.22422/temporalis.2017v17n34p301-331>. Acesso em: 01 fev. 2023.

TRINDADE, Hiago. Crise do capital, exército industrial de reserva e precariado no Brasil contemporâneo. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 129, p. 225-244, maio/ago. 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.106>. Acesso em: 25 maio 2022.

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

_____. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. **Emancipação**, Ponta Grossa, v. 10, n. 2, p. 517-534, jan. 2010. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5212/Emancipacao.v.10i2.517534>. Acesso em: 20 jan. 2023.

VICENTE, Damares; MONTEIRO, Cláudia Lima. **Sofrimentos e desgastes**: apontamentos sobre o trabalho de assistentes sociais mediado pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICS). 2022. Disponível em <https://drive.google.com/drive/u/0/my-drive>. Acesso em: 15 jan. 2023.

YAZBEK, Maria Carmelita. A dimensão política do trabalho do assistente social. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 120, p. 677-693, out./dez. 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.004>. Acesso em: 10 dez. 2022

_____. Expressões da questão social brasileira em tempos de devastação do trabalho. **Temporalis**, Brasília, ano 21, n. 42, p. 16-30, jul./dez. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.22422/temporalis.2021v21n42p16-30>. Acesso em: 10 dez. 2022.

_____. O significado sócio-histórico da profissão. *In*: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL; ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO E PESQUISA EM SERVIÇO SOCIAL. **Serviços Social**: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. p. 125-142. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1PCDoeGkRZSuA88s-tivB3hRiB-S0jUV5/view>. Acesso em: 22 dez. 2022.

_____; RAICHELIS, Raquel; SANT'ANA, Raquel. Questão social, trabalho e crise em tempos de pandemia. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 138, p. 207-213, maio/ago. 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.209>. Acesso em: 21 dez. 2022.

ANEXO A - QUESTIONÁRIO ON-LINE

1 - Idade

21-30 () 31-40 () 41-50 () 51-60 () + 61 ()

2 - Identidade de gênero

Feminino () Masculino () Transgênero () Outro: _____

3 - Raça

Branca () Amarela () Negra () Outro: _____

4 - É responsável pelo cuidado de alguém na sua residência?

Filho/a () Idoso/a () Outro: _____

5 - Tempo de formada em Serviço Social:

1-5 anos () 6-10 anos () 11-15 anos () + 16 anos ()

6 - Qual a sua modalidade de formação na graduação: *

Presencial () Semipresencial () EAD ()

7 - A quantos anos trabalha na política de assistência social

10 anos () 11-15 anos () 16-20 anos () + 21 anos ()

8 - Com suas palavras, descreva como se efetiva/configura o trabalho dos(as) assistentes sociais na proteção social básica?

9 - Para você há uma nova configuração no trabalho de assistentes sociais na última década?

Sim () Não () Outro: _____

10 - De que forma a precarização se expressa no trabalho dos assistentes sociais, especialmente na Proteção Social Básica de Porto Alegre?

11 - O que você compreende por Tecnologia da Comunicação e Informação (TICs)?

12 - No seu cotidiano de trabalho há utilização de TICs ? Onde, como, comente.

13 - Na sua concepção, o uso das TICs trouxe mudanças ou impactos para o exercício cotidiano de seu trabalho?

Positivos () Negativos () Positivos e negativos () Outro: _____

14 - Você visualiza possibilidade de utilizar as TICs a favor dos usuários na perspectiva do nosso projeto ético político?

Sim () Não () Outro: _____

15 - Durante a pandemia do Covid-19 você realizou seu trabalho através de alguma modalidade remota como: teletrabalho, *home office*, trabalho remoto?

Sim () Não () Talvez () Outro: _____

16 - O uso das plataformas digitais e as modalidades de trabalho remoto e demais ferramentas digitais foram intensificadas no período da pandemia quando ocorreu, em alguns momentos, a impossibilidade do trabalho presencial. Você avalia que o uso destas tecnologias ficará mesmo após a pandemia?

Sim () Não () Outro: _____

17 - Na sua visão houve algum impacto no serviço prestado ou na qualidade do serviço prestado com a incorporação das TICs?

Sim () Não () Outro: _____

18- Em sua concepção houve algum impacto negativo no serviço prestado ou na qualidade do serviço com a incorporação das TICs?

Sim () Não () Talvez () Outro: _____

19- Na sua visão, o uso das TICs limita o acesso ao compartilhamento de informações ao usuário?

Sim () Não () Outro: _____

20- No seu entendimento as TICs prejudicaram a organização do trabalho coletivo?

Sim () Não () Outro: _____

21- Na sua visão houve algum impacto no serviço prestado ou na qualidade do serviço prestado com a incorporação das TICs?

Sim () Não () Outro: _____

22 - Quais estratégias poderiam ser adotadas /ou têm sido adotadas pela categoria para enfrentar os processos de precarização e exploração do trabalho?

23 - Como as ferramentas de comunicação e informação são percebidas na sua concepção para a formação, compartilhamento de informações, e para promover debates e capacitações, quebrando assim a individualidade do trabalho?

24 - Na sua visão qual a possibilidade de exercer as atividades do trabalho do assistente social por meio do trabalho remoto ou aplicativos de conversação?

25 - Gostaria de fazer apontamentos e ou contribuições para este estudo.

ANEXO B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado/a assistente social, você está sendo convidado/a a participar da pesquisa com o título **“O USO DAS TECNOLOGIAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO (TICS) NO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA DO SUAS EM TEMPOS DE PRECARIZAÇÃO”**, que tem por objetivo investigar como se configura o uso das TICs no exercício profissional de assistentes sociais na Proteção Social Básica do SUAS de Porto Alegre com o intuito de delinear os desafios e estratégias mediante aos avanços da precarização do trabalho.

Este estudo possui como pesquisadora coordenadora a Profa. A Dra. Tatiana Reidel e como participante da pesquisa sua orientanda a Assistente Social Elisangela Borba Bueno, discente do Programa de Pós-Graduação em Política Social e Serviço Social do Instituto de Psicologia da UFRGS.

Você tem todo o direito de não querer participar do estudo, basta selecionar a opção correspondente no final desta página. Caso decida desistir da pesquisa você poderá interromper o questionário e sair do estudo a qualquer momento. Para confirmar sua participação você precisará ler todo este documento e depois selecionar a opção correspondente no final dele.

A sua participação consiste em responder a um questionário on-line com múltiplas escolhas que será enviado por e-mail pelo formulário do Google Forms aos assistentes sociais que confirmarem o aceite em responder, envolvendo 100% dos 22 CRAS de Porto Alegre. Estima-se que você precisará de aproximadamente 25 minutos para responder as perguntas.

Os riscos desta pesquisa são considerados mínimos, podendo eventualmente causar algum tipo de desconforto com as questões abordadas. Caso isso ocorra e sinta necessidade de atendimento, a pesquisadora se disponibiliza em atendê-lo, mediante contato por e-mail ou telefone para agendamento, conforme dados neste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Caso exista demanda, será feito encaminhamento para a rede pública de saúde. E existem aqueles riscos característicos do ambiente virtual, em função das limitações das tecnologias utilizadas.

Caso você tenha algum dano decorrente da pesquisa, você terá direito a solicitar indenização por meio das vias judiciais e/ou extrajudiciais, conforme a legislação brasileira (Código Civil, Lei 10.406/2002, de 10/06/2020, Artigos 927 a 954; e Resolução CNS nº 510 de 2016, Artigo 19). Os benefícios da sua participação na

pesquisa estão em contribuir teórica e cientificamente para o conhecimento sobre o exercício profissional, as concepções éticas, políticas e metodológicas do Assistente Social que executa suas atividades nos Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) da cidade de Porto Alegre, respeitando sua autonomia, dignidade, respeito aos direitos humanos e pautada no Projeto Ético político Profissional.

A sua voluntariedade em participar do estudo está garantida, pois, a qualquer momento, e em qualquer fase da pesquisa, você tem liberdade e pode interromper sua participação ou retirar seu consentimento, sem qualquer tipo de ônus ou prejuízo. Qualquer dúvida que você tiver durante a pesquisa, poderá ser respondida pela pesquisadora. Você não terá despesas pessoais em qualquer fase deste estudo. Também não há compensação financeira relacionada à sua participação.

Será mantido o sigilo quanto à sua identidade e seus dados serão mantidos em anonimato. A entrevista será gravada e ficará armazenada em drive compartilhado pelos pesquisadores sob a responsabilidade da pesquisadora coordenadora da pesquisa, pelo período de cinco anos, na sala 401-B do Instituto de Psicologia, situado na rua Ramiro Barcelos, nº 2600, Santana - Porto Alegre - RS. Destaca-se que o consentimento de participação na pesquisa não retira os direitos previstos nos termos da Lei no 10.406/2002 e da Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 510 de 2016. As dúvidas serão esclarecidas pela pesquisadora responsável, profa. A Dra. Tatiana Reidel, pelo e-mail tatyreidel@gmail.com e também poderá ser contatada sua orientanda de mestrado, participante da equipe de pesquisa, Elisangela Borba Bueno, por intermédio do e-mail elisborba@hotmail.com e ou pelo celular 51.9923.50474. Bem como solicitamos que você salve este documento, que poderá ser impresso como comprovante de sua aceitação em participar da pesquisa. Ainda, pode-se contatar o Comitê de Ética em Pesquisa do Instituto de Psicologia da UFRGS (Rua Ramiro Barcelos, nº 2600, Santana - Porto Alegre - RS - telefone (51)33085698, e-mail: cep-psico@ufrgs.br).

Eu li e compreendi totalmente as informações fornecidas e concordo em participar deste estudo respondendo ao questionário.

A Dra. Tatiana Reidel
Pesquisadora Responsável

Elisangela Borba Bueno
Mestranda

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. O que do trabalho remoto ou de tecnologias de comunicação e informação ficou incorporado no teu cotidiano de trabalho “pós-pandemia”? Como tu avalias isso?
2. Você identifica alguma diferenciação entre trabalho remoto/*home office* e teletrabalho? se sim qual e como?
3. Se a proteção social básica aderir a estas modalidades, ou a uma delas, quais os maiores desafios ou dificuldades que tu visualiza para os técnicos e usuários?
4. Se a proteção social básica aderir a estas modalidades ou a uma delas, quais os maiores ganhos, facilidades que tu visualiza para os técnicos e usuários?
5. Quando se fala no uso de Tecnologia da Comunicação e Informação no cotidiano de trabalho de assistentes sociais, o que para ti isso quer dizer?
6. No seu cotidiano quais TICs utilizadas, e como?
7. Como se expressa o trabalho do assistente social na política pública de assistência social frente a ampliação das demandas da questão social?
8. Quais as dificuldades que as TICs trouxeram frente às demandas do trabalho do Serviço Social na Proteção Social Básica/SUAS?
9. Quais as facilidades que as TICs trouxeram frente às demandas do trabalho do Serviço Social na Proteção Social Básica/SUAS?
10. A precarização tem sido pauta de discussões pelos assistentes sociais dos CRAS frente às transformações do mundo do trabalho?
11. Quais mudanças/desafios têm se apresentado com o acesso virtual dos benefícios sociais, ações e serviços e que exigem condições materiais e habilidades técnicas,

que são transferidas para os usuários e usuárias, que por sua vez recorrem muitas vezes ao Serviço Social das políticas da assistência social para solicitar informações?

12. Quais os desafios técnicos e éticos que você avalia serem vivenciados pelo Serviço Social frente a isso?

13. Quais as consequências deste acesso virtual para os usuários?

14. O trabalho coletivo e a solidariedade nos espaços de trabalho tendem para as trocas feitas por meio de grupos de WhatsApp, ou salas de reuniões virtuais, sem desconsiderar a importância desses mecanismos que tem um alcance imensurável e que contribuem para a troca de ideias e organização coletiva de trabalhadores e trabalhadoras. Qual teu sentimento e percepção sobre isso?

15. Como as ferramentas de comunicação são percebidas na sua concepção para a formação, compartilhamento de informações, e para promover debates e capacitações e o fortalecimento do trabalho coletivo?

16. Você percebe consequências nas relações coletivas ou na saúde mental e física dos trabalhadores que tenham relação com as transformações do trabalho vivenciadas ou o uso das TICs?

17. Gostaria de dizer, manifestar mais alguma coisa sobre estudo?