

Trabalho de assistentes sociais e o uso das TICs: alterações, intensificação e desafios

The work of social workers and the use of ICTs: changes, intensification and challenges

Mabel Mascarenhas Torres*

Resumo: O trabalho de assistentes sociais tem sido alterado proporcionalmente à da intensificação do uso das tecnologias de informação e de comunicação. O processo de digitalização do Estado brasileiro associado às contrarreformas administrativas implementadas pelo governo, tem em vista a otimização da prestação de serviços, alçando a eficiência e a eficácia da gestão pública. Em termos das políticas sociais, a utilização de tecnologias como parte dos processos de trabalho é visível com a adoção de prontuários eletrônicos, bem como a sistematização de informações publicizadas em bancos de dados de conexão livre, hospedados em diferentes órgãos públicos, permitindo o acesso a uma multiplicidade de informações sobre o perfil da população usuária, o alcance dos serviços e a localização da rede de atendimento. O artigo objetiva apresentar as consequências do uso das tecnologias no trabalho de assistentes sociais. Para tal, foi realizada uma pesquisa qualitativa, exploratória, partindo da revisão bibliográfica, elaborando estudos sobre o trabalho no capitalismo e as TICs e o acesso aos bancos de dados de acesso livre. Como resultados a intensificação do uso das tecnologias alcança diferentes direções: na realização do atendimento social, passa a ser parte dos processos de trabalho; na produção de informações sobre a população usuária e sobre o alcance da prestação de serviços; no acesso à informação em tempo real, com a utilização das plataformas e ferramentas digitais. Observou-se a extensão da jornada de trabalho e a diminuição da distância entre o tempo dedicado ao trabalho e o tempo de descanso das assistentes sociais.

Palavras-chaves: Serviço Social; tecnologia; condições de trabalho; intensificação

Abstract: The work of social workers has changed in tandem with the increasing use of information and communication technologies. The process of digitizing the Brazilian government, coupled with the administrative counter-reforms implemented by the government, aims to optimize service delivery, thereby enhancing the efficiency and effectiveness of public administration. In terms

* Doutora e mestre em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Graduada em Serviço Social pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Professora associada da Universidade Estadual de Londrina (UEL) na Graduação em Serviço Social e no Programa de Pós- Graduação em Política social e Serviço Social. E-mail: mabeltorres2009@gmail.com



This content is licensed under a Creative Commons attribution-type BY

of social policies, the use of technologies as part of work processes is evident in the adoption of electronic medical records, as well as the systematization of information published in open-access databases hosted by various public agencies, allowing access to a wide range of information regarding the profile of the user population, the scope of services, and the location of the service network. This article aims to present the consequences of technology use in the work of social workers. To this end, a qualitative, exploratory study was conducted, beginning with a literature review and drawing on studies regarding work under capitalism and ICTs; access to databases; and the systematization of professional experiences. As a result, intensification takes various forms: in the delivery of social services, it becomes part of work processes; in the generation of data on the client population and the scope of service provision; and in access to real-time information through the use of digital platforms and tools. An extension of the workday and a narrowing of the gap between time spent working and time spent resting were observed among social workers.

Keywords: Social Work; technology; working conditions; intensification

Recebido em 29/07/2025. Aceito em 25/03/2026.

INTRODUÇÃO

O debate sobre a utilização das tecnologias no trabalho de assistentes sociais tem ganhado vulto, a partir dos anos de 1990, quando o governo brasileiro, por meio das políticas sociais, passou a investir no uso de tecnologias eletrônicas para otimizar a sistematização de informações sobre a prestação de serviços direcionada a população usuária. A aquisição de equipamentos para armazenamento de dados e a introdução de prontuários eletrônicos, passou a ser uma realidade nos municípios de grande porte e nas metrópoles, haja vista o aumento significativo da demanda quantitativa pelo atendimento na saúde, na educação, na assistência social, na habitação, para citar as áreas mais comuns. Outro aspecto a ser ressaltado tem a ver com a implementação de serviços sociais, a partir da gestão de sistemas únicos em curso nas políticas de saúde e na assistência social; na organização dos benefícios e serviços previdenciários, o que demanda que os governo federal, estadual e municipal, invistam em equipamentos, tecnologia, e, treinamento de pessoal, de modo a otimizar a prestação de serviços e ao mesmo tempo, dar publicidade ao investimento público. Tais questões estão intrinsecamente relacionadas a reforma do Estado brasileiro ocorrida durante o governo Fernando Henrique Cardoso¹, que dentre outras questões, defendia um choque na gestão pública, a busca pela eficiência e eficácia na oferta e nos resultados do serviço público e o equilíbrio fiscal, visando a modernização do Estado.

¹ Sobre a reforma administrativa ocorrida durante o governo FHC, ver o artigo Uma reforma gerencial da Administração Pública no Brasil, de Luiz Carlos Bresser Pereira, disponível no link: chrome-extension://efaidnbmninnnibpcajpcgiclfindmkaj/https://www.bresserpereira.org.br/papers/1997/97.Reforma_gerencial-RSP.pdf

À medida em que assistentes sociais são contratadas para atuarem na prestação de serviços vinculados às políticas sociais, seu trabalho sofrerá a influência das alterações provocadas pelo uso das TICs.

Assim, o objetivo deste artigo é apresentar as consequências do uso das tecnologias no trabalho de assistentes sociais. Para tal, foi realizada uma pesquisa qualitativa, exploratória, partindo da revisão bibliográfica, elaborando estudos bibliográficos sobre o trabalho no capitalismo, a implantação do governo digital e a evidente intensificação do trabalho. Utilizou-se também o resultado de uma enquete² realizada com as assistentes sociais que participam de um grupo de estudos vinculado ao Grupo de Estudos sobre os Fundamentos e o Trabalho de Assistentes Sociais - GEFTAS. As reflexões construídas estão distribuídas em dois eixos: a discussão sobre a tecnologia e do trabalho no capitalismo, passando também pelo debate do governo digital, e o segundo eixo no qual são apresentados os argumentos que fundamentam a notória relação entre a intensificação do uso das TICs no trabalho de assistentes sociais e as alterações que favorecem a simplificação e a manualização das atividades executadas. O estudo finaliza com as considerações finais que destacam o quão complexo é ser trabalhador na sociedade capitalista.

TECNOLOGIA, GOVERNO DIGITAL E A PRODUÇÃO DE INFORMAÇÕES

O ponto de partida para fundamentar o debate sobre as tecnologias é que elas precisam ser discutidas a partir das contradições constitutivas da sociedade capitalista, ultrapassando a ideia que permeia o imaginário de boa parcela da população de que há um lado bom e outro mal das tecnologias, como se fossem lados separados.

Para entender a tecnologia é essencial reconhecê-las como produto das condições sócio-históricas, e não somente a partir das vantagens e desvantagens da sua utilização e utilidade. A tecnologia é parte do arsenal utilizado pelo capital para dar vida ao seu projeto societário, incidindo sobre todas as esferas da vida social. Mas, como a tecnologia altera as relações estabelecidas na sociedade capitalista?

O capitalismo estrutura-se na desigualdade de classe, raça e gênero, entrecruzando com as necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras venderem sua força de trabalho. Marx (2017, p. 305) afirma que “a força de trabalho é comprada e vendida pelo seu valor, o qual, como o de qualquer outra mercadoria, é determinado pelo tempo de trabalho necessário à sua produção”. No capitalismo, o trabalho é uma mercadoria utilizada pelo capitalista como parte da produção e para extrair mais-valor. Para o trabalhador, a venda da força de trabalho está subordinada as determinações do capital, não cabendo-lhe estabelecer o preço pelo qual é vendida, posto que é regulada pelo mercado de trabalho. Ou seja, os trabalhadores configuram-se como um “conjunto dos assalariados que vendem a sua força de trabalho, incluindo os trabalhadores produtivos, os demais trabalhadores e os desempregados” (Antunes, 2002, p. 103). O que Marx (2017) afirma é que o trabalhador não trabalha somente para atender as suas necessidades, mas também para atender a produção, o mais-valor, o lucro, a reprodução da própria força de trabalho, os custos da produção, do desgaste dos meios de produção e os custos provenientes do contrato de trabalho.

²Enquete é um método de pesquisa onde o levantamento de dados é realizado a partir da coleta de informações de uma amostra da população, aqui representada pelas assistentes sociais que participam de um grupo de estudos promovido pelo GEFTAS. O objetivo da enquete foi o de mapear o uso das tecnologias no trabalho de assistentes sociais. No ano de 2022, 96 assistentes sociais estavam inscritas no grupo, e, responderam a enquete, 49 profissionais. Importante sinalizar que dentre as respondentes, 75% exercem a profissão no estado do Paraná, e as demais no estado de São Paulo.

Mas, se por um lado, podemos considerar o *trabalho* como um momento fundante da vida humana, ponto de partida no processo de humanização, por outro lado, a sociedade capitalista o transformou em *trabalho assalariado, alienado, fetichizado*. O que era uma finalidade central do ser social converte-se em meio de subsistência. A *força de trabalho* torna-se uma mercadoria, ainda que especial, cuja finalidade é criar novas mercadorias e valorizar o capital (Antunes, 2009, p. 232).

Ou seja, o trabalho é uma mercadoria essencial, rentável e necessária ao capital. Há três características contundentes do trabalho no capitalismo do século XXI: a precarização, a flexibilização e a intensificação, que serão apresentadas a seguir.

De acordo com Antunes (2009), a precarização do trabalho consiste em um fenômeno com dinâmica acentuada desde a década de 1970, em resposta à crise do capital. Constitui-se como elemento estrutural do modo de produção capitalista, uma vez que coaduna elementos econômicos, sociais, políticos e jurídicos que ratificam a exploração do trabalho e equalizam a questão do desemprego estrutural. Caracteriza-se pela adoção de estratégias de prolongamento das jornadas de trabalho, a contratação de trabalhadores de forma temporária, em condições diferenciadas de acesso a direitos e benefícios trabalhistas, contribuindo para instabilidade da permanência dos trabalhadores no mercado de trabalho.

O trabalho precarizado é uma realidade presente entre os trabalhadores, que trabalham por meio de aplicativos, da prestação de serviços contratados via MEI ou CNPJ, criando a ilusão de que trabalhar sem direitos é ser dono da sua jornada de trabalho, ou não ter patrão, não ter chefe.

Associada à flexibilização, o trabalho precário ganha outras mazelas, tais como as atribuições generalistas e os cargos inespecíficos, por meio dos quais os trabalhadores não reconhecem sua responsabilidade técnica, gerando a tendência a simplificação e a inespecificidade das ações e atividades realizadas.

Na empresa “moderna”, o trabalho que os capitais exigem é aqueles mais flexível possível: sem jornadas pré-determinadas, sem espaço laboral definido, sem remuneração fixa, sem direitos, nem mesmo o de organização sindical. Até o sistema de metas é flexível: as do dia seguinte devem ser sempre maiores do que aquelas obtidas no dia anterior (Antunes, 2018, p. 36).

A valorização do trabalhador é medida pela sua produtividade, pela capacidade de cumprir metas, de manter-se necessário, de aceitar a multifuncionalidade. Para os empregadores, a flexibilização pode ser entendida como

[...] liberdade da empresa” para desempregar trabalhadores; sem penalidades, quando a produção e as vendas diminuem; liberdade, sempre para a empresa, para reduzir o horário de trabalho ou de recorrer a mais horas de trabalho; possibilidade de pagar salários reais mais baixos do que a paridade de trabalho exige [...] (Antunes, 2009, p. 234).

Em contrapartida, identificam-se trabalhadores que diante da flexibilização dos contratos, da incerteza quanto a permanência ou não no trabalho, no reconhecimento das relações de subordinação aos contratantes, são impactados pela intensificação do trabalho e pela responsabilização pelos próprios meios de trabalho.

A intensificação caracteriza-se pelo aumento, acréscimo intenso, árduo e excessivo de atividades executadas em um tempo que não foi pensado pelo trabalhador. Caracteriza-se também

pela extensão da jornada de trabalho, pelo volume quantitativo das ações e atividades de trabalho, bem como pelo aumento do ritmo e da velocidade na e para a realização das atividades.

Dal Rosso (2011, p. 135) salienta que “será exigido dos trabalhadores, o aumento de resultados a qualquer custo, na medida em que a intensificação é definida como a extração máxima da capacidade física, mental e intelectual dos trabalhadores”. Outro ponto da intensificação relaciona-se à substituição do trabalhador pelo maquinário, alterando os processos de trabalho e incidindo no ritmo e na sua velocidade. Para Dal Rosso (2011, p. 135) “a tecnologia exigirá mais esforço e desempenhos individual e coletivo dos trabalhadores”. Ou seja, a tecnologia é utilizada para fazer valer os interesses econômicos e políticos do capital.

Assim, a intensificação ganha diferentes sentidos para os trabalhadores e para os capitalistas, diante do reordenamento dos processos de trabalho, explicitando as contradições constitutivas do trabalho no capitalismo, “que, ao mesmo tempo cria e subordina, emancipa e aliena, humaniza e degrada, oferece autonomia, mas gera sujeição, libera e escraviza” (Antunes, 2009, p. 233). Para o trabalhador, a intensificação é identificada na extensão da jornada de trabalho sem a devida remuneração, no aumento das exigências de permanência no trabalho, reforçando a premissa marxiana de que o trabalho é de quem comprou a força de trabalho. Para os contratantes, a intensificação contribui para a produção das mercadorias, buscando a eficiência, a economia do tempo gasto para a realização do trabalho. Outro aspecto importante tem a ver com o planejamento da jornada de trabalho, uma vez que os empregadores aceitam a mobilidade do horário do trabalho, desde que ocorra o cumprimento das metas contratadas, reforçando um pensamento que se alia a precarização, de que o trabalhador é dono do seu trabalho e do tempo destinado ao trabalho. Chama atenção também o fato de que na extensão da jornada de trabalho se destaca uma questão importante: a jornada contratada passa a ser o limite mínimo do tempo dedicado ao trabalho (pelos trabalhadores). Lopes e Bento (2024, p. 226) afirmam:

[...] o processo de precarização ocorre de forma cada vez mais acelerada, somando-se à redução devastadora dos postos de trabalho/emprego, e sobretudo, somada a uma intensa diminuição no campo das garantias e do fortalecimento dos direitos sociais e trabalhistas para a classe que vive/sobrevive do trabalho, mas sobretudo, produz as riquezas nos países chamados desenvolvidos e em desenvolvimento.

Na articulação entre a precarização, a flexibilização e a intensificação sobressai a derruição dos direitos dos trabalhadores, a seletividade do ingresso no mercado de trabalho, visto que “o mundo do trabalho atual tem recusado os operários herdeiros da ‘cultura fordista’, fortemente especializados, que são substituídos pelos trabalhadores ‘polivalentes e multifuncionais’ da era toyotista (Antunes, 2009, p. 236).

Aproximando a discussão sobre as tecnologias à produção e ao trabalho, é fundamental entendê-las como parte das alterações dos processos de produção, a partir do estabelecimento do trabalho seriado, e do uso do maquinário para diminuir e acelerar etapas da produção, alterando o ritmo do trabalho, diminuindo o número de postos de trabalho, contribuindo para a extração do mais-valor.

Aqui expressa-se uma das análises mais contundentes de Marx (2017, p. 711), quando afirma que “a medida que cresce a força de trabalho, o capital eleva mais rapidamente sua oferta de trabalho do que a demanda de trabalhadores”, impondo aos trabalhadores o sobretrabalho, a extensão da sua jornada de trabalho e a aceitação de condições de trabalho que consomem sua força física e mental.

O que as tecnologias têm a ver com isso? A utilização de tecnologias no trabalho altera os processos de trabalho e o modo como os trabalhadores executam suas tarefas. Cabe aqui outro argumento de Marx (2017, p. 257), essencial para o entendimento acerca da centralidade do trabalho para o desenvolvimento econômico do capital, ou seja,

O que diferencia as épocas econômicas não é ‘o que’ é produzido, mas ‘como’, ‘com que meios de trabalho’. Estes não apenas fornecem uma medida do grau de desenvolvimento da força de trabalho, mas também indicam as condições sociais nas quais se trabalha.

Partindo da relação de compra e venda da força de trabalho, trabalhadores submetem-se aos interesses, normativas e regulações que são estabelecidas por aqueles que compraram a sua força de trabalho. As tecnologias são identificadas como parte dos meios de trabalho, ou seja, o que o trabalhador coloca entre ele mesmo e o trabalho, de modo a trabalhar para produzir e fazer jus ao seu salário. No trabalho seriado, o trabalhador passa a ser um operador da máquina, dos equipamentos utilizados para a realização do trabalho, tendo cada vez menos tempo para executar um trabalho criativo e que desperte nele trabalhador as possibilidades de reconhecer-se como um sujeito vivo.

Sob este ponto de vista, identificam-se três situações perceptíveis na relação entre o trabalhador e o seu trabalho: primeiramente, o trabalhador passa a lutar para manter-se trabalhando e se opõe à introdução das máquinas e de equipamentos tecnológicos, temendo ser substituído, ou ser considerado obsoleto e desnecessário; além disso, para manter-se trabalhando, o trabalhador passa a operar as máquinas, que aceleram os processos de produção, sem questionamentos; e, finalmente, para manter-se trabalhando, o trabalhador coloca-se à serviço das inovações tecnológicas, contribuindo para a sua implementação, mesmo entendendo que as tecnologias suprimem parte dos processos de trabalho, aumentando o ritmo e a velocidade da produção. Não é sem razão que Marx vai afirmar que o trabalho no capitalismo é trabalho explorado, é mercadoria, problematizando também que “a pressão dos [trabalhadores] desocupados obriga os ocupados a pôr mais trabalho em movimento” (Marx, 2017, p. 715), o que provoca a exacerbação da competição entre os trabalhadores, e ao mesmo tempo, a adaptação às alterações nos processos de trabalho e de produção.

Deste modo, diante do acirramento das relações estabelecidas na produção e nos processos de trabalho no capitalismo, é preciso entender como a tecnologia é apropriada no trabalho nos serviços e na produção da informação, especialmente no setor público. É o que veremos a seguir.

TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E A IMPLANTAÇÃO DAS ESTRATÉGIAS DIGITAIS DO ESTADO BRASILEIRO

A digitalização das ações do Estado brasileiro acompanha o processo de utilização das tecnologias como meios para a resolução de problemas relacionados “a forma como se produzem, se processam e se transmitem dados e informação” (Mitkiewicz, 2024, p. 255), associada ao processo de inovação e otimização da prestação de serviços executada pela administração pública. A produção da informação intermediada pelo uso de tecnologias, contribui para consolidar as ferramentas de fiscalização da aplicação dos recursos públicos, sustentando a perspectiva da transparência pública, bem como a ideia de facilitação do acesso da população aos serviços ofertados pelas diferentes esferas governamentais.

O uso massificado da rede mundial de computadores, promoveu a criação de códigos e signos que por um lado aproximam pessoas, criam grupos em espaços virtuais de propagação e troca e informações e, por outro, criam a

economia da informação, caracterizada pela escolha e exploração de informações para tomada de decisões que afetam o consumo, a economia e a rentabilidade de produtos e mercadorias, diante da alta capacidade de processamento e armazenamento do acesso fácil à informação, do relacionamento pelas redes e pela comunicação instantânea (Mitkiewicz, 2024, p. 255)

Tratando do setor público, o uso dos dados produzidos tem sido direcionado para qualificar as decisões relacionadas ao investimento em políticas sociais, para a democratização da informação, disseminando conteúdos a toda a população, propiciando também a identificação do alcance dos serviços e de sua eficiência. É o caminho percorrido pelo governo brasileiro para garantir a

melhoria nos serviços públicos, o reforço da integridade pública, a melhoria na eficiência da gestão dos recursos públicos, a criação de comunicações mais seguras e finalmente, o reforço da responsabilidade social (Viana, 2021, p. 125).

A disponibilização de dados governamentais no formato digital materializa-se pela criação de páginas na internet e informações, para em um segundo momento, ocorra a “implementação de seus serviços em diferentes canais (sites, celulares, blogs, etc)” (Viana, 2021, p. 122), a exemplo dos sites das prefeituras, das plataformas vinculadas aos ministérios, o Portal da Transparência, promovendo um acesso aberto para a população aos dados e informações produzidos como consequência da prestação de serviços públicos.

Desde 2008, quando aprovada a Portaria n. 11/2008, que instituiu a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação (EGTI), inicia-se a transição da gestão pública de analógica para a gestão eletrônica e depois a digital. Em 2019, a Portaria n. 23/2019 determinou as diretrizes, competências e condições para adesão à Rede Nacional de Governo Digital, implantando a Rede “gov.br”, promovendo a colaboração, o intercâmbio, a articulação e a criação de iniciativas inovadoras relacionadas ao governo digital no setor público. A Portaria n. 39/2019, determinou a unificação de todos os canais de informação do governo federal, e, o decreto n. 9.756/2019, formalizou a plataforma “gov.br”, com o objetivo de simplificar o acesso à informação sobre serviços, difundindo a ideia de um acesso igualitário para toda a população. Em 2020, a Portaria Interministerial SEME/SGPR SGD/SEDGG/ME Nº 1/2020, estabeleceu os parâmetros para o acompanhamento da execução da Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, sendo atualizada em 2024, pelo Decreto 12.069/2024, que dispõe sobre a Estratégia Nacional de Governo Digital e a Rede Nacional de Governo Digital – rede gov.br, para o período de 2024 a 2027.

Durante o percurso de implantação do governo digital, foi observada a necessidade de investimentos em infraestrutura e desenvolvimento tecnológico, desde a melhoria da conectividade com a internet, até o barateamento do acesso aos aplicativos. A implantação da plataforma “gov.br” e seu manuseio revelou a desigualdade digital vivenciada por parcela significativa da população usuária da referida plataforma. Destaca-se o custo financeiro para aquisição de equipamentos tecnológicos, a exemplo dos *smartphones* e *notebooks*, inabilidade para o manuseio das tecnologias tais como as “conversas” com algoritmos e inteligências artificiais, que nem sempre atendem as situações singulares apresentadas pela população. A ideia da “informação na palma da mão”, a “informação em um click”, tem se mostrado tortuosa, quer seja pela disponibilidade

de informações de forma pouco intuitiva nas plataformas utilizadas pelas diferentes esferas do governo, quer seja pela própria exclusão digital. Neste sentido, Mitkiewicz (2024, p. 262) analisa a “essencialidade de identificar se a população tem o acesso, a competência e as condições de acessibilidade para utilizar as tecnologias digitais em sua plenitude”. Por dentro das ações governamentais há uma evidente ambiguidade: o governo vende agilidade e consumo de dados a uma população que tem dificuldades de acesso e é inábil para lidar com as ferramentas tecnológicas e digitais.

Veloso (2011) estabelece que as tecnologias de informação – TI, podem ser definidas como um conjunto de dispositivos, serviços e conhecimentos relacionados a uma determinada infraestrutura, composta por computadores, softwares, sistema de redes etc. As TI são utilizadas para produzir, armazenar, transmitir e dar acesso, segurança e uso às informações. Há diversos exemplos de TI utilizadas nas políticas sociais, tais como os Mapas Estratégicos para Políticas de Cidadania (MOPS), Rede SUAS, CECAD 2.0, vinculados ao Ministério do Desenvolvimento Social; o Data SUS, RAS - Redes de Atenção à Saúde, RAPS - Rede de Atenção Psicossocial, CNES - Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde, vinculados ao Ministério da Saúde, só para citar alguns bancos de dados de acesso livre, cuja hospedagem de dados e informações ocorre em meio digital.

As tecnologias de informação e comunicação - TICs,

podem ser compreendidas como o conjunto de recursos tecnológicos integrados, como hardwares, softwares, redes, equipamentos móveis, serviços e plataformas de comunicação, entre outros meios que possibilitam a transmissão de informações e constituem canais tecnológicos de comunicação (Lopes, Bento, 2024, p. 224)

A partir de tais recursos, ocorreu a construção de novas perspectivas comunicativas, mediadas pelas tecnologias associadas à rede mundial de computadores – internet, evidenciando a agilidade, a velocidade, a capilaridade da informação, por meio do uso de redes e mídias sociais, tais como *Instagram*, *Facebook*, *TikTok*, *YouTube*, alterando significativamente o controle sobre o que é comunicado e o uso da informação.

A comunicação via mídias e redes sociais altera a produção da informação, as formas de comunicação e a interação entre os sujeitos. É a informação propagada em tempo real, no mesmo segundo em que é formulada. E, no seu processo de transmissão, a informação é transfundida a tal ponto que pode se desconectar do conteúdo original, apagando pelo caminho a responsabilidade de quem a produziu, de quem a disseminou e de quem a transfundiu.

Paralelamente o governo brasileiro precisou investir também na proteção de dados dos cidadãos. Assim, foi promulgada a Lei 13.709/2018, atualizada pela Lei 13.853/2019, que estabeleceu a Lei de proteção de dados, que diz respeito à privacidade, a liberdade de expressão, a informação e a comunicação, sem que ultrapasse a urbanidade e os limites constitucionais. Encontra-se para apreciação e aprovação no Congresso Nacional, o Projeto de Lei 2.630/ 2020, conhecido como PL das *Fake News*, que pretende responsabilizar as redes sociais e mídias sociais, tanto no uso, na prevenção, como na disseminação de notícias falsas e discursos de ódio.

Não é sem razão, dadas a velocidade e a capilaridade das informações e o uso das redes e mídias sociais que o governo brasileiro vem tensionando o Congresso Nacional para regulamentar o uso das redes sociais. O que é possível destacar sobre a questão é que ela fundamenta-se em um projeto que disputa uma certa direção e concepção acerca da liberdade de expressão, associada ao domínio e responsabilidade sobre o conteúdo impulsionado e do que será tornado público

pelas big techs, o poder da disseminação das informações, bem como seu uso político e econômico. As redes sociais estão assoladas de *fake news* e da produção de informações que disseminam intolerância. Observa-se que há um método nessa forma de comunicar, no qual a “mistura” de informações inverídicas com verídicas torna-se cada vez mais visível e comum, favorecendo a desinformação e o descrédito do conhecimento comprovadamente científico.

No Brasil, há dois movimentos que devem ser identificados para o entendimento acerca da utilização das TI e TICs nas políticas sociais: a implantação do processo de digitalização das ações desenvolvidas pelo Estado via governo digital e a transparência relativa ao gasto público. Seja como for, a premissa é o potencial do uso da tecnologia para a execução de serviços públicos sob a marca da eficiência, “resultando em maior satisfação e confiança dos cidadãos nos governos” ((Mitkiewicz, 2024, p. 256).

Sob esse ponto de vista, ao mesmo tempo em que o uso das TICs concorre para a precarização e intensificação do trabalho, para a diminuição do trabalho vivo, contribui também para a produção, acesso e democratização da informação, colaborando para qualificar a execução do trabalho. O que está em questão é que tecnologia e informação são mercadorias altamente rentáveis do ponto de vista econômico e político para os capitalistas e seus representantes.

INTENSIFICAÇÃO DO USO DAS TECNOLOGIAS NO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS

O trabalho de assistentes sociais caracteriza-se pelo conjunto de ações e atividades laborais marcadas pela sistematização de informações e pela mobilização de um conjunto de conhecimentos sobre a realidade social, as condições objetivas de vida dos trabalhadores usuários e sobre as normativas que regulamentam as políticas sociais, e os fundamentos da profissão. É também fruto da percepção que as assistentes sociais demonstram ter sobre ele, que se expressa no planejamento, na elaboração, na execução e avaliação do exercício profissional. Caracteriza-se também por ser um trabalho em processos, ou como afirmar Meirelles (2006, p. 129), “é uma atividade essencialmente intangível, o trabalho realizado não assume uma forma material e reproduzível”, consumido a medida em que é realizado ou executado, o que pode gerar uma certa dificuldade por parte das profissionais de evidenciar o seu fazer profissional. A intangibilidade do trabalho expressa-se desde a sua formulação, a medida em que seu fundamento não se dará em modelos e fórmulas previamente estabelecidas, mas, decorre da capacidade das profissionais de analisar a realidade sob a lógica da totalidade, “por meio da qual os determinantes econômicos, políticos e sociais ganham relevo e centralidade” (Torres, Ortiz, 2025, p. 363), e dela extrair as necessidades e demandas que direcionam a execução da intervenção profissional.

O que está em questão é o descompasso entre as exigências dos empregadores para que as assistentes sociais executem um trabalho prescritivo, normativo e manualizado, e o trabalho intelectual, que requer de assistentes sociais, uma formação de caráter permanente, que possibilite as profissionais elaborar respostas interventivas, fundamentadas na análise das demandas sociais, que ultrapasse as queixas, os casos, os benefícios. Antunes (2009, 2018) analisa que é visível o crescimento da lógica dos trabalhadores multifuncionais, quando todos realizam as atividades indistintamente, diminuindo o poder do trabalhador de expressar conhecimentos sobre o próprio trabalho, e, na mesma medida, aumentando a intensidade do trabalho. Desenvolvido mediante o uso de TICs, propaga-se a ideia do barateamento dos custos do trabalho, uma vez que as atividades mais simples são substituídas pelos aplicativos e, nesse sentido, evidencia-se o aumento

da sua capilaridade³. O uso das TI e das TICs indica que há diferentes tempos para a execução do trabalho, revelando a ampliação e a intensificação dos tempo de trabalho, e ao mesmo tempo, o encurtamento do tempo de lazer.

O trabalho de assistentes sociais está alicerçado em quatro elementos que o caracterizam e configuram a existência da profissão na divisão social do trabalho no capitalismo. O primeiro é que o Serviço Social é uma profissão que requisita das assistentes sociais uma postura e compromisso que expressam os caminhos entre o saber e o fazer profissional, uma vez que é uma profissão teórico-prática, fundamentada em conhecimentos que expressam o posicionamento político das profissionais. Sendo assim, a profissão requer das assistentes sociais a realização de um trabalho crítico e criativo, ressaltando sua capacidade intelectual, visto que “os homens e mulheres que trabalham são dotados de *consciência*, uma vez que concebem previamente o desenho e a forma que querem dar ao objeto do seu trabalho” (Antunes, 2009, p. 232). Portanto, analisar o trabalho profissional dissociado das dimensões teórico e metodológica, ética e política e técnico-operativa, constitutivas da profissão é esvaziar as possibilidades de analisar, interpretar a complexidade das respostas interventivas construídas e executadas no decorrer do exercício profissional. O segundo é a atuação profissional nos fenômenos decorrentes das expressões da questão social, especialmente aqueles derivados da desigualdade de classe, raça, gênero e geração; do pauperismo; da violência direcionada às mulheres, crianças e adolescentes, pessoas idosas, pessoas com deficiência; das precárias condições de vida e de trabalho das frações mais empobrecidas da classe trabalhadora, que tem sido empurrada a ocupar postos de trabalho sem proteção previdenciária ou trabalhista, “forçando-a ao sobretrabalho e à submissão aos ditames do capital” (Marx, 2017, p. 711). O terceiro é o trabalho de assistentes sociais na prestação de serviços vinculados às políticas sociais. Contratadas pelo Estado como trabalhadoras assalariadas, planejam, executam e avaliam planos, programas e serviços direcionados à população que busca nas políticas sociais as possibilidades de ter atendidas as suas necessidades de subsistência, tais como a alimentação, saúde, educação, moradia, cultura, trabalho, entre outras. Assim como os demais trabalhadores, assistentes sociais estão submetidas aos regramentos que naturalizam a exploração e a mercadorização do trabalho no capitalismo. É sob essa perspectiva que se estabelece a relativa autonomia, que perpassa as possibilidades da construção de respostas interventivas por parte de assistentes sociais. Na relação de compra e venda da força de trabalho, assistentes sociais inserem-se em processos de trabalho já determinados nas políticas sociais, respondendo tanto às requisições institucionais, como às demandas apresentadas pelos usuários dos serviços. Como parte dos processos de trabalho, o Estado brasileiro tem investido na aquisição de equipamentos e de tecnologias com vistas à otimização e agilização da prestação de serviços, sendo expressiva a utilização de prontuários digitais, de aplicativos, preenchimento de planilhas para alimentar os bancos de dados, elaboração de planos individuais de atendimento, além do manuseio das ferramentas da plataforma “gov.br”. O quarto refere-se ao fato que o exercício profissional é orientado pela Lei de Regulamentação da Profissão, lei 8662/1993 e pelos princípios, direitos e deveres estabelecidos no Código de Ética de 1993, entendendo que a “ética profissional demanda posicionamentos orientados por valores e por referenciais teóricos e que ela se viabiliza especialmente na formação e no exercício profissional, nas ações políticas da categoria e em sua compreensão teórica (Barroco, Terra, 2012, p. 42). Tais normativas contribuem para que as

³ Vide o que ocorreu no período da implantação do Auxílio Emergencial, durante a pandemia, instituído pela Lei nº 13.982, de 2020.

profissionais estabeleçam os objetivos e as finalidades do trabalho, consubstanciado na direção política da profissão, expressa no projeto ético-político profissional.

É nesse contexto de crises e incertezas que assistentes sociais são chamadas a executarem seu exercício profissional intermediado pelo uso das TICs. Em decorrência da precarização das condições de trabalho, assistentes sociais foram instigadas a alterar as formas de utilização da linguagem, objetivando a diminuição da distância e o tempo de contato entre as profissionais e dos demandatários do seu trabalho. Tecnologias de comunicação possibilitam de forma instantânea o envio de mensagens, ligação de vídeo, acesso à páginas com informação que se alteram e atualizam “em tempo real” e podem chegar aos demandatários com um “click”. Para tal finalidade, as tecnologias de comunicação mais acessadas são o *Facebook*, *Instagram*, *Zoom*, *Telegram*, *E-mail*. O aplicativo *Whatsapp* tem sido utilizado para mensagens escritas, formação de grupos, ligações em grupo com ou sem imagem, envio de documentos, elaboração de enquetes, compartilhamento de localização em tempo real, planejamento de agenda de trabalho, dentre outras. Outra plataforma com uso significativo é o *google meet*, que disponibiliza além da voz e imagem, a gravação, transcrição do conteúdo, a confirmação da presença e o tempo de permanência dos sujeitos na sala virtual.

Desse modo, as tecnologias de comunicação passam a fazer parte das estratégias para a execução do exercício profissional, uma

forma de ‘facilitar’ o cumprimento das agendas de trabalho profissional, sob uma narrativa que se utiliza inclusive de categorias como: inclusão e acesso aos serviços, programas e projetos por parte da população usuária e ofertados nas esferas e agendas das mais diversas políticas públicas sociais. (Lopes, Bento, 2024, p. 224)

O desafio, portanto, é o de construir um trabalho que reafirme a capacidade analítica e reflexiva presente no Serviço Social, descortinando os caminhos do saber fazer de assistentes sociais. Nesse sentido, a utilização das tecnologias impacta nas formas de planejamento e execução do trabalho presencial e do trabalho remoto. Ou seja, a medida da necessidade da sua utilização,

exigirá a construção de outras formas de realizar a orientação social, priorizando a construção de uma informação de fácil entendimento, que seja apropriada pelos usuários e que não cause prejuízo para o acesso aos serviços” (Torres, Sgorlon, Couto, 2024, p. 199).

Com o uso dos aplicativos, as atividades tendem a ser automatizadas, beirando a impessoalidade, pela ausência da possibilidade de proximidade com os usuários. Tal situação interfere no modo como as assistentes sociais elaboram o atendimento e a orientação social, uma vez que atendem tanto a população que tem acesso aos equipamentos, mas não têm habilidades para manusear a tecnologia, como aquelas que não tem equipamentos que comportam a instalação de aplicativos e outros recursos que possibilitam o acesso a plataformas e mídias sociais.

A ação direta com os usuários, caracteriza-se como aquela realizada

no decorrer do atendimento social dirigido aos usuários dos serviços prestados nas políticas sociais. É composta de ações, atividades e estratégias, construídas pelas profissionais para identificar a condição social desses trabalhadores, construindo uma leitura interpretativa das necessidades de subsistência,

especialmente a alimentação, moradia, educação, saúde e trabalho; da construção do direito a convivência familiar, comunitária e social; das relações estabelecidas no território; na identificação das unidades de atendimento instaladas pelo poder público e a rede privada (Torres, Ortiz, 2025, p. 371).

No tocante a relação assistente social – usuários, sobressai a necessidade da problematização e da análise das determinações econômicas, políticas e sociais que ressaltam as contradições e as desigualdades de classe, raça, gênero e, afetam o modo de ser da classe trabalhadora. É aqui que manifesta-se o trabalho intelectual requerido das assistentes sociais na identificação do seu fazer profissional. Teixeira (2023, p. 87) alerta que

as demandas que nos chegam cotidianamente são produtos dessas contradições” [...] apreender os elementos macrossociais permite aos assistentes sociais, ultrapassar a barreira do imediatismo, buscar os fundamentos que explicam as contradições postas na realidade e trazidas pelas pessoas e famílias que atendemos, visando garantir ou minimamente, assegurar as condições básicas de vida da população.

Contratadas pelo Estado como trabalhadoras assalariadas para planejar, gerir e avaliar os serviços prestados pelas políticas sociais, assistentes sociais respondem também aos interesses e necessidades da classe trabalhadora e, para tal, promovem o acesso aos serviços, defendem os direitos humanos e sociais, reconhecem as demandas e executam um trabalho voltado a salvaguardar os interesses da população usuária. Revelam-se aqui diferentes objetivos e interesses entre o Estado que quer preservar suas funções de coerção e controle sobre as frações empobrecidas da classe trabalhadora, e os da classe trabalhadora, que pretendem alçar sua emancipação política.

Em meio a essa tensão permanente, as assistentes sociais deparam-se com os desafios cotidianos para fazer valer os princípios éticos e as competências profissionais. Um dos desafios é entender em quais condições o seu trabalho será realizado. Sob tais condições, o contratador determina os meios e os instrumentos para a execução da prestação de serviços, dentre os quais estão aqueles intermediados pelas tecnologias, a exemplo do teletrabalho nas modalidades trabalho remoto e o *home office*. O teletrabalho foi regulamentado na contrarreforma trabalhista ocorrida em 2017 e promulgada na Lei 13.467/2017,

Art. 75B - 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.

A característica do uso de TICs para a sua execução exigiu o investimento na compra de smartphone, notebook e outros acessórios, além do que as assistentes sociais passaram a arcar com os custos relativos aos insumos para a realização do trabalho, tais como aquisição de aplicativos e software, energia elétrica, pacote de internet, incluindo a manutenção dos equipamentos. Atento às questões que impactam no trabalho de assistentes sociais, o CFESS (2020), problematiza que a realização do teletrabalho em *home office* interfere no gerenciamento da vida privada, sendo observável a diminuição da distância entre o tempo livre dedicado a outras atividades e o tempo dedicado ao trabalho remunerado, contribuindo para aumentar a precarização das condições de trabalho, especialmente das mulheres trabalhadoras.

Em 2022, o GEFTAS realizou uma enquete respondida por 49 assistentes sociais sobre a utilização das TICs no decorrer do trabalho profissional. Os resultados indicam que a partir da pandemia, a utilização das tecnologias passou a ser uma realidade, inclusive fora do limite do horário estabelecido na jornada de trabalho. Os dados revelam que as profissionais utilizam aplicativos de mensagens e ferramentas de vídeo para otimizar a realização dos atendimentos sociais, para o recebimento de mensagens da população e dos profissionais que atuam na rede de atendimento, contendo solicitações de informações e orientações sobre o acesso e a prestação de serviços de saúde, sobre os benefícios socioassistenciais e previdenciários, sobre programas de habitação de interesse social e também aqueles que envolvem o acesso ao sistema de justiça. Outra resposta comum diz respeito a utilização das tecnologias para sistematizar dados relacionados a condição social da população, possibilitando a disseminação de informações sobre acesso, permanência e alcance dos serviços, corroborando para a identificação da sua eficiência e eficácia.

Outro conjunto de respostas relaciona-se a necessidade de manuseio de aplicativos por parte das profissionais, sem qualquer tipo de treinamento, a exemplo do Meu INSS, o que carrega uma sobrecarga de trabalho, uma vez que as assistentes sociais assumem não só a orientação, mas também a inclusão e o acompanhamento das solicitações inseridas na plataforma “gov.br”. A implementação das tecnologias alterou o gerenciamento da prestação de serviços, desde o acesso via ferramentas digitais até o controle da permanência dos usuários (identificando se cumprem ou não os critérios estabelecidos nas políticas sociais), por meio do registro de informações sobre benefícios, encaminhamentos, agendamentos de atendimentos presenciais, informações de contatos e endereços de serviços. O registro ocorre em planilhas, relatórios semanais e mensais em formato digital, armazenado em nuvens ou em software, permitindo o acesso “on-demand” a diversos recursos, sejam eles redes, armazenamentos, aplicações ou serviços. Assim, “os departamentos não são precisas hospedar e gerenciar sua própria infraestrutura de TICs”, (Viana, 2021, p. 125), contribuindo para a ideia de que esse tipo de armazenamento reduz custos operacionais, e, apresenta-se como mais seguro tanto para quem produz, como para quem é o sujeito da informação.

O registro de informações deve expressar o dever ético estabelecido no Código de 1993, quanto ao sigilo e confidencialidade das informações, compreendido como “preservação do usuário de todas as informações que lhe digam respeito” (Barroco, Terra, 2012, p. 91), uma vez que existe uma possibilidade real de “transferência de dados sigilosos por meios virtuais coloca questões éticas em relação à possibilidade de quebra do sigilo ou de manipulação de dados por terceiros” (Barroco, Terra, 2012, p. 92). Um exemplo desse risco é a solicitação de verificação das redes sociais dos usuários para identificar seus hábitos e comportamentos, tomando as imagens como base para construir informações para compor relatórios técnicos, o que tem causado constrangimentos as profissionais que de modo intransigente recusam-se a executar tal tarefa. O CFESS (2025), elaborou a Resolução CFESS nº 1.098, de 3 de abril de 2025, que dispõe sobre os procedimentos para salvaguarda de documentos técnicos e de documentos técnicos sigilosos do Serviço Social. Destaca-se no art. 3, a responsabilidade técnica e ética de assistentes sociais no tocante a guarda de documentos físicos e digitais

Art. 3º As medidas de salvaguarda dos documentos técnicos, sejam eles sigilosos ou não, físicos ou digitais, aplicam-se às(aos) profissionais, independentemente do vínculo, regime ou modalidade de trabalho, as (os) quais devem dispor de espaço que garanta o sigilo para a documentação física, adotar as medidas de segurança para a documentação digital e responsabilizar-se pela sua salvaguarda.

Desdobra a orientação no sentido de indicar as assistentes sociais a sinalização das restrições de acesso, seja por meio de senhas ou de outros dispositivos de segurança. O fim último é a preservação de informações caracterizadas como dados sensíveis que possam colocar os sujeitos envolvidos nas ações executadas em uma situação de perigo diante da divulgação de informações sobre a sua vida, suas necessidades e enfrentamentos cotidianos.

Em sua atuação na gestão da prestação de serviços, assistentes sociais realizam

atividades relacionadas à formulação da política local, o planejamento da peça orçamentária, a aplicação, o gerenciamento e a prestação de contas do uso das verbas públicas, a gestão dos serviços, do trabalho e das equipes, a sistematização da informação e a construção do diagnóstico socio territorial (Torres, 2025, p. 220)

O trabalho na gestão da prestação de serviços possibilita as assistentes sociais a identificação do descompasso entre a legislação que normatiza as políticas sociais no tocante ao acesso democratizado aos serviços e à sua oferta cada vez mais seletiva. Sobre a questão, Lopes e Bento (2024, p. 228) analisam que o trabalho de assistentes sociais é tensionado “pela discrepância entre o aumento do volume do atendimento de demandas e os recursos e serviços ofertados, cada vez mais reduzidos, comprometendo seu alcance e qualidade”.

Com relação ao uso das TICs, predomina o *WhatsApp* e o *google meet*, uma vez que ambos possibilitam a captura de som, imagem, e registros escritos no formato mensagem e comentário. Identifica-se a realização de reuniões remotas, registros de informações em formulários e *softwares*, realização de enquetes digitais, elaboração de relatórios mensais para o monitoramento do trabalho realizado, preenchimentos de planilhas e construção de dados para alimentar as plataformas digitais hospedadas nas secretarias e nos ministérios são atividades desenvolvidas pelas assistentes sociais. Ao mesmo tempo em que torna visível o trabalho realizado, os dados e as informações são utilizados como uma ferramenta de controle do tempo e do registro do que é executado pelas assistentes sociais.

Outro foco no qual o uso de TICs é identificado, refere-se à produção de peças comunicacionais de modo a divulgar e dar publicidade aos serviços ofertados nas políticas sociais. Enfatizam informações sobre acesso aos serviços e benefícios, a realização de campanhas, a exemplo do combate a violência contra crianças, adolescentes, mulheres e pessoas idosas, alertas sobre cumprimentos de prazos para atualização de cadastros e inscrições, alimentando sites, *Instagram* e *Facebook* institucionais. A ideia é promover um espaço de informação e interatividade com a população, que explicita seus interesses. Sendo assim, há duas perspectivas presentes nos processos comunicativos executados pelas assistentes sociais: uma que atende aos princípios da gestão pública de dar publicidade as ações e investimentos realizado pelo governo e outra que se filia ao preceito ético da democratização da informação, voltada aos interesses da classe trabalhadora, com vistas a identificar suas lutas e formas de resistência, possibilitando também a participação qualificada dos usuários nas decisões sobre o atendimento as suas necessidades.

Em síntese, o uso intensificado das TICs no trabalho de assistentes sociais assume diferentes perspectivas, desde aquelas que favorecem a desburocratização do acesso à informação e a otimização do atendimento aos usuários, e na mesma medida provocam a exclusão digital daqueles que não conseguem se conectar as redes sociais ou mesmo adquirir os equipamentos digitais. Outra perspectiva tem a ver com as alterações nas condições de trabalho, sendo notória

a supressão de parte dos processos de trabalho, a substituição do trabalho vivo pelos algoritmos, a exemplo das atividades intermediadas pelo uso da plataforma gov e da ferramenta *meu inss*.

Esse conjunto de respostas indica que a extensão da jornada de trabalho sem a devida remuneração é perceptível, uma vez em que as profissionais acessam e respondem mensagens a medida em que são requisitadas. Há, portanto, inúmeros desafios que apresentam-se para as assistentes sociais, dentre eles a diminuição da distância entre a análise e a reflexão próprias do trabalho intelectual que caracteriza o exercício profissional de assistentes sociais e a velocidade exigida pelos contratantes para a execução do trabalho em si, o que pode distanciar as profissionais das lutas e da defesa do projeto societário da classe trabalhadora.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A velocidade do desenvolvimento tecnológico, especialmente as possibilidades da utilização da inteligência artificial, das ferramentas informacionais para alimentar e armazenar informações em bancos de dados, contribuem para a elaboração de estudos e pesquisas sobre as necessidades vivenciadas pelos trabalhadores e trabalhadoras que tornam-se usuários dos serviços sociais prestados nas políticas sociais. Outro aspecto interessante diz respeito à prerrogativa das diferentes esferas do governo de avaliar a eficiência do investimento público nas políticas sociais e para tal, é necessária a produção de um conjunto de informações que abarquem o alcance dos serviços, o volume quantitativo de pessoas e famílias atendidas e as estratégias para o alcance da autonomia econômica dos usuários. Para o Estado, as tecnologias podem ser utilizadas tanto para dar transparência ao investimento e aos gastos públicos, como para agilizar o atendimento à população, controlando o atendimento aos requisitos necessários à permanência em serviços que envolvam repasses financeiros de médio e longo prazo, a exemplo dos benefícios sociais e previdenciários, e aqueles que envolvem bens imóveis, a exemplo dos programas habitacionais de interesse social.

O processo de digitalização dos serviços prestados pelo Estado revela um problema que deve ser enfrentado: a desigualdade do acesso a equipamentos e a um suporte de internet que possibilite a conexão as plataformas e aplicativos para que o usuário possa ser incluído no atendimento dos serviços, sem a intermediação de atravessadores que cobram parte do benefício que será recebido pelos serviços prestados. Tal desigualdade digital acarreta também a dificuldade no acompanhamento das requisições apresentadas pelos usuários, e, também a sobrecarga de trabalho para profissionais que atuam em outras políticas sociais, a exemplo das assistentes sociais que atuam na Política de Assistência Social.

A utilização das tecnologias impacta no trabalho de assistentes sociais, quer seja na evidente extensão da jornada de trabalho, quer seja na iminência da substituição das atividades pelo uso de aplicativos como ocorreu durante a pandemia e já se apresenta como uma realidade em 2026. Assistentes sociais são desafiadas cotidianamente a operarem as tecnologias seja para possibilitar o ingresso dos trabalhadores aos serviços prestados nas políticas sociais, seja para produzir e democratizar informações, qualificando o seu exercício profissional. O trabalho digital, os sistemas de informação e as estratégias comunicacionais alteram o modo como as assistentes sociais realizam o seu trabalho. Desse modo, tem sido cada vez mais necessário o planejamento e a execução de um trabalho que prime pela análise e reflexão crítica acerca da realidade social, que preze pelo trabalho intelectual, voltado à identificação e caracterização das demandas decorrentes das necessidades vivenciadas pelos trabalhadores usuários dos serviços. Diante da complexidade do trabalho realizado pelas assistentes sociais é essencial sua apresentação em

um plano de trabalho, no qual objetivos, ações, atividades e finalidades destaquem a defesa dos direitos humanos e sociais, alinhado a direção social e política da profissão.

REFERÊNCIAS

- ANTUNES, R. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018.
- ANTUNES, R. **Os Sentidos do Trabalho**: ensaios sobre a afirmação e a negação do trabalho. 6 ed., São Paulo: Boitempo, 2002.
- ANTUNES, R. Século XXI: nova era da precarização estrutural do trabalho? In: ANTUNES, R; BRAGA, R (Orgs.). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 231 - 238
- BARROCO, M. L. S.; TERRA, S. H. **Código de Ética do/a assistente social comentado**. São Paulo: Cortez: CFESS, 2012.
- CFESS – Conselho Federal de Serviço Social. Resolução CFESS nº 1.098, de 3 de abril de 2025. Dispõe sobre os procedimentos para salvaguarda de documentos técnicos e de documentos técnicos sigilosos do Serviço Social. **CFESS**. Brasília, DF, 2025. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/uploads/legislacao/5138/rdDPFuGethUnln6HxaRWdI9d82poXGgn.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2025.
- CFESS. **Código de Ética e Lei 8662/1993**, que dispõe sobre a regulamentação da profissão. CFESS, 2012. Disponível em: https://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf. Acesso: 3 abr. 2025
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Teletrabalho e Teleperícia**: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. Brasília, DF: CFESS, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho--telepericiacfess.pdf> Acesso em: 20 jul. 2025.
- DAL ROSSO, S.. Ondas de intensificação do labor e crises. **Perspectivas**, São Paulo, v. 39, p. 133-154, jan./jun. 2011. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/perspectivas/article/view/4755/4057>
- LOPES, J. G. S. D.; BENTO, E. N. S.. O/a assistente social e o uso das tecnologias de informação e comunicação (TICS): tecendo o fazer profissional na contemporaneidade. **Temporalis**, Brasília (DF), ano 24, n. 48, p. 223-238, jul./dez. 2024. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/46145/32532> Acesso: 01 julh. 2025.
- MARX, K. **O Capital**: crítica da economia política: livro I: o processo de produção do capital. 2 ed. São Paulo: Boitempo, 2017.
- MEIRELLES. D. S. O conceito de serviço. **Revista de Economia Política**, vol. 26, nº 1 (101), p. 119-136 janeiro-março/2006. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.scielo.br/j/rep/a/VMnhc7zXJ8QHKGbKGhzrNwr/?format=pdf&lang=pt> Acesso: 01 mar. 2026.
- MITKIEWICZ, F. A. C.. Transformação Digital: análise da implantação da plataforma gov.br e da evolução da maturidade da política de governo digital no Brasil. In: KUBOTA, Luis Claudio (Org.). **Digitalização e tecnologias da informação e comunicação**: oportunidades e desafios para o Brasil. Rio de Janeiro: Ipea, 2024. p. 255-294. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.ipea.gov.br/server/api/core/bitstreams/9de1f4f3-4947-4caf-b800-f4a213d46c04/content> Acesso: 05 jul. 2025.
- TEIXEIRA, R. J. Entre os objetivos profissionais e institucionais: fortalecendo o Serviço Social. **Revista Libertas**, Juiz de Fora, v. 23, n.1, p. 85-102, jan./jun. 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/libertas/article/view/41184> Acesso: 01 julh. 2025.

TORRES, M. M.; ORTIZ, F. S. G.. Competências profissionais, direitos e deveres éticos no trabalho de assistentes sociais. In: **Temporalis**, Brasília (DF), ano 25, n. 49, p. 361-376, jan./jun. 2025. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/46100/33916> Acesso: 01 jul. 2025.

TORRES, M. M.; SGORLON, C. T. S.; COUTO, E. L. Reflexões sobre as alterações no trabalho de assistentes sociais a partir da utilização das tecnologias de informação e comunicação: um debate necessário. In: BINIMELIS-ESPINOZA, Helder; LIRA, Izabel Cristina Dias; BARROS, Janaína Carvalho; SILVA, Ruteléia Cândida de Souza; NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro (Orgs.). **Serviço Social, Trabalho e Novas Tecnologias Digitais**. Paulo : Tirant lo Blanch, 2024, p. 184 – 205.

TORRES, M. M.. As requisições (in)devidas dirigidas às assistentes sociais: um debate necessário sobre a precarização do trabalho. In: BONFIM, Giverson Gonçalves; AMARAL JUNIOR, José Carlos do, GODOI, Sueli (Org.). **Serviço Social: lutas e resistências em tempos de precarização do trabalho profissional**. São Carlos: Pedro & João Editores, 2025, p. 209 – 228.

VIANA, A. C. A. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. **Revista Eurolatinoamericana de Direito Administrativo**. Santa Fé, vol. 8, n. 1, 2021, p.115-136. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmninnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/journal/6559/655969720005/655969720005.pdf> Acesso: 02 jul. 2025