

**O TRABALHO DOS(AS) ASSISTENTES SOCIAIS DA REGIÃO DO ALTO PARAÓPEBA
MEDIADO PELAS TECNOLOGIAS DIGITAIS DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO (TDCI)**

**THE WORK OF SOCIAL WORKERS IN THE ALTO PARAÓPEBA REGION MEDIATED BY
DIGITAL TECHNOLOGIES OF COMMUNICATION AND INFORMATION (TDCI)**

Fernanda Alcídia Dias de Almeida¹
Roberto Coelho do Carmo²

RESUMO: Este trabalho tem por objetivo trazer a discussão teórica sobre o trabalho dos assistentes sociais mediado pelas Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação no trabalho dos (as) Assistentes Sociais, trazendo um enfoque para os profissionais que se localizam na região do Alto Paraopeba. A metodologia utilizada consiste na coleta de dados através de formulário online e pesquisa bibliográfica.

Palavras-chave: Trabalho, Assistente Social, Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação, Alto Paraopeba.

ABSTRACT: This work aims to bring the theoretical discussion about the work of social workers mediated by the Digital Technologies of Communication and Information in the work of Social Workers, bringing a focus for the professionals who are located in the region of Alto Paraopeba. The methodology used consists of data collection through an online form and bibliographic research.

Keywords: Work, Social Worker, Digital Technologies of Communication and Information, Alto Paraopeba.

¹ Assistente Social. Graduação em Serviço Social pela Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP). E-mail: fernandadias2701@gmail.com.

² Assistente Social. Graduação em Serviço Social pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Mestre e doutor em Serviço Social pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Pós-doutorando em Serviço Social pela UNIFESP. Docente no Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP), onde coordena o Grupo de Estudos e Pesquisas em Trabalho, Saúde e Serviço Social (GEPTSSS/UFOP). ORCID: 0000-0003-0136-8432. E-mail: roberto.carmo@ufop.edu.br

INTRODUÇÃO

Com o advento da crise estrutural, na década de 1970 o capital passou por mudanças, reestruturando e flexibilizando suas formas de produção e organização, objetivando sempre manter o ciclo de acumulação. As mudanças tecnológicas que dialogam com este cenário trazem o debate sobre a introdução das tecnologias digitais também ao Serviço Social, dado os impactos na profissão causados por estas transformações societárias.

Entre suas manobras para manter as taxas de lucro e a exploração da classe trabalhadora revela-se a incorporação das tecnologias para propiciar novas formas de consumo e maior eficiência no processo de produção. Se há cerca de dez anos atrás, quando se tratava da introdução de novas tecnologias no processo produtivo, falávamos da substituição de movimentos humanos por meio da robótica, hoje, a informatização do trabalho a partir do trabalho mediado por computador, tal como apresentado por Zuboff (2018), traduz um cenário onde tudo é transformado em informação com a finalidade de se exercer controle, o que conhecemos, pelo trabalho da mesma autora, por Capitalismo de Vigilância. Dos espaços de trabalho à vida cotidiana, tudo pode ser convertido em informação (mesmo que sem o nosso consentimento) e comercializado pelas empresas de Big Data³.

Essas mudanças re incidem para a classe trabalhadora e também para os assistentes sociais. Analisando historicamente a Revolução Técnica Científica Informacional, as transformações societárias e a conjuntura recente de crise sanitária da Covid-19 buscaremos demonstrar como as Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação foram incorporadas e estão mediando os processos de trabalho dos assistentes sociais da região do Alto Paraopeba antes e depois do contexto pandêmico. Ao fim, isso indicaria uma necessária advertência a estas mudanças e um posicionamento crítico em relação a adaptação desses novos meios, seja em mediações com o debate ético, seja em mediações ao debate dos processos de trabalho nos quais assistentes sociais se inserem nos diferentes espaços sócio-ocupacionais.

³ A nomenclatura Big Data é um conceito abstrato que surgiu em meados de 2010 para designar a tendência tecnológica de gerar grandes quantidades de dados, de diferentes origens e formatos (Chen et al., 2014).

Os dados apresentados neste artigo são parte do Trabalho de Conclusão de Curso de graduação em Serviço Social da UFOP, apresentado e apreciado pelo CEP/UFOP⁴, e se articulam com levantamentos do projeto de pesquisa intitulado "Novas tecnologias nos processos de trabalho e a teoria do valor trabalho de Marx".

O trabalho que apresentamos faz parte de um breve panorama histórico das mudanças ocorridas no mundo do trabalho, tendo em conta essas transformações no trabalho com foco no período pandêmico, e as decorrências no exercício profissional dos assistentes sociais. No plano das mudanças ocorridas por força do necessário isolamento social no período mais grave da pandemia, as transformações no trabalho e o modo como às Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação (TDCI) impactaram no processo de trabalho onde se inserem os Assistentes Sociais das cidades do Alto Paraopeba. Com tudo isso, podemos supor de partida duas coisas: 1) que poderemos observar nos dados da pesquisa um aumento no uso dessas tecnologias pelas profissionais, seja pela tendência posta, seja por força do isolamento social; 2) essas possíveis mudanças encontrarão terreno fértil para consolidar-se como instrumento do cotidiano profissional.

Os resultados obtidos através da coleta de dados com os profissionais serão analisados nos tópicos seguintes, levando o debate sobre o trabalho mediado pelas tecnologias.

MUDANÇAS NO MUNDO DO TRABALHO

"As condições sócio-históricas da emergência do Serviço Social articulam-se com a fase de capitalismo monopolista." (NETTO, 2011). Também as transformações societárias que se sucederam desde então, flexionam a profissão, seja em suas estratégias de intervenção, seja pelas condições materiais de sua realização. Quer dizer, as alterações políticas e econômicas no mundo do trabalho trouxeram novas concepções e reatualizações, modificando também as formas de enfrentamento aos reflexos da questão social, identificado como objeto de trabalho profissional. Considerando que as transformações societárias trazem mudanças em curso para o mundo do trabalho, faremos uma breve análise das repercussões

⁴ CAAE: 56531021.0.0000.5150

que vem acontecendo desde a década de 1970 até os dias atuais e como isso reflete no exercício profissional da assistente social.

O ponto de partida para pensar essa discussão nos conduz a pensar sobre a crise estrutural do capital, segundo Meszáros (2011), é através desta que o sistema capitalista passa por transfigurações nas formas de produção e gerenciamento do trabalho, as crises ocorrem regularmente projetando grande recessão, e não direcionam o capitalismo ao fim, longe disso, são funcionais a esse sistema. A reconfiguração do capital para responder às crises ocorre por meio da reorganização da produção e a realização do lucro. Esse processo cíclico traz significativas mudanças à classe trabalhadora, é mediante a exploração, perda de direitos, flexibilização, aumento do exército industrial de reserva⁵ e redução das capacidades organizativas que o capital transfere para os trabalhadores o ônus da crise, aumentando suas taxas de lucro.

A reestruturação da produção e a reorganização dos mercados foram estratégias adotadas pelo capital visando o estabelecimento de "um novo equilíbrio, que tem como exigência básica a reorganização do papel das forças produtivas na recomposição do ciclo do capital (MOTA; AMARAL, 1998, p. 24).

Esse processo de reestruturação produtiva tem início na década 1970, segundo Harvey (1992), é o momento em que ocorre a transição do modelo de produção fordista para uma prática flexível, com finalidade de superar a crise do capital, instituindo-se estratégias de distribuição geográfica do capital, da produção e seu controle. O sistema de produção industrial fordista, que vislumbrava a produção em massa, maiores índices de produtividade e a padronização, já dava sinais de esgotamento nos anos setenta. Como uma resposta à crise do fordismo, ergue-se o toyotismo, essa proposta substitui o trabalhador desqualificado e submetido à repetição por um operário polivalente. Esse novo modelo de gerenciamento do trabalho visa um indicador produtivo avançado tecnologicamente, com novas formas de organização, flexibilização do trabalho e da mão de obra, onde só se produz o necessário, conforme a demanda.

⁵ O Exército industrial de reserva é um conceito desenvolvido por Karl Marx (1967) em sua crítica da economia política, e refere-se ao desemprego estrutural das economias capitalistas, e corresponde à força de trabalho que excede as necessidades da produção.

O processo produtivo de flexibilização sob a égide das tecnologias influencia diretamente as forças produtivas, no aumento das taxas de lucro e do consumo, em contrapartida, o trabalhador é quem padece devido à precarização das condições de trabalho e relações sociais.

Foram várias as alterações nos processos de trabalho de um modo geral, tais como: a incorporação de novas tecnologias, mudanças organizacionais e a aceleração nos ritmos de trabalho, ocasionando o aumento do índice de desemprego, subemprego, terceirizações, contratos precários de trabalho, entre outros (ANTUNES, 2000).

Com o advento da Terceira Revolução Industrial, ou também denominada, Revolução Técnico Científica, sucedeu-se a partir de 1950, um marco histórico que exprime o progresso tecnológico que reuniu ciência e indústria, o desenvolvimento no setor industrial por intermédio técnico científico, alteraram-se também as relações sociais entre o homem e o meio, a partir desse período estabeleceram-se mudanças que possibilitaram que a transmissão de informações fossem mais rápida, e o maior desenvolvimento do capitalismo moderno que permite alcançar a diminuição de custos e o aumento da produção. "O investimento em tecnologia passa a fazer parte da estrutura produtiva, substituindo paulatinamente o trabalho vivo pelo trabalho morto." (MARX, 2003). A tecnologia, garantiu ao capital maiores formas de controle e dominação para além das fábricas e locais de trabalho, ao invés de possibilitar uma emancipação maior do ser humano, forneceu ao capital uma ferramenta de controle e dominação para além das fábricas, apoderando-se da vida pessoal dos indivíduos, não oportunizando maior emancipação humana. "A tecnologia serve para instituir formas novas, mais eficazes e mais agradáveis de controle social e coesão social". (MARCUSE, 1969, p. 18).

Conforme lamamoto (2010) a reorganização produtiva acabou afetando as relações do mercado de trabalho, como também rebateu fortemente na categoria profissional do Serviço Social, que constitui uma profissão inserida na divisão sociotécnica do trabalho e atua diretamente nas políticas públicas, sendo refletida por meio de processos de sucateamento, privatização, fragmentação e precarização devido ao sistema de acumulação flexível do capital, sucedendo assim em transformações societárias.

As alterações profissionais, assim, derivam da intrincada interação que se processa entre as transformações societárias, com seu rebatimento na divisão sociotécnica do

O desenvolvimento das forças produtivas determina a funcionalidade da profissão, sendo o assistente social um profissional assalariado, que vende sua força de trabalho em troca de salário, também está submetido ao domínio das tecnologias, fruto do desenvolvimento da sociabilidade burguesa, subordinando-se às mudanças no mundo do trabalho.

Se a inserção de tecnologia nos processos de trabalho no passado recente eram voltadas para a substituição de movimentos e ações humanas, hoje, com a tecnologia da informação, temos uma incorporação diferente. O trabalho mediado por tecnologias, simultaneamente, em que têm essas tecnologias como instrumentos de trabalho, também geram informação e, com isso, permitem maior controle sobre o trabalho. Inclusive no nível do não trabalho.

Para entender isso, Zuboff (2018) traz o conceito de "informatizar", que aqui, para fins de dinamizar nosso entendimento, trataremos como sinônimo de "transformar em informação". Para a autora, o local de trabalho informatizado, que nem mesmo precisa ser um lugar nas dependências físicas de propriedade do empregador, é arena de produção e circulação de informação. Para ela, o aprendizado baseado em informação e mediado por computador tornou-se endógeno para as atividades do cotidiano e do trabalho, de maneira que os dois mundos hoje se confundem. É esta sociedade que converte tudo em informação mensurável e mercantilizada que marca o que a autora chama de Capitalismo de Vigilância. No que diz respeito ao trabalho profissional do Serviço Social, isso colocaria imediatamente dois debates na cena de urgência: o primeiro é o debate ético, se tudo neste mundo ligado em linha com a rede mundial de computadores converte-se em informação para a Big Data, então, podemos nos assegurar e aos usuários que princípios éticos básicos serão mantidos? O segundo debate se coloca no plano da jornada de trabalho, e de sua trajetória de defesa das 30 horas semanais, com a confusão entre o tempo de trabalho e não trabalho, não estaríamos excedendo nossa jornada para um tempo além do contrato de trabalho? Entender este movimento de inserção de tecnologias informacionais no trabalho de assistente sociais é o primeiro passo para delinear a urgência do debate.

TRABALHO DA ASSISTENTE SOCIAL MEDIADO POR TDCI NA REGIÃO DO ALTO PARAOPEBA, MINAS GERAIS

As Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação (TDCIs) são tecnologias que têm o computador e a internet como instrumentos elementares, compreendem um conjunto de bases tecnológicas que permitem, via equipamentos, programas e das mídias, a combinação de diferentes ambientes e indivíduos numa rede, favorecendo a comunicação e expandindo as ações e possibilidades dos meios tecnológicos.

“Os processos de trabalho do assistente social se dão de forma diferente em cada espaço ocupacional através de suas particularidades.” (IAMAMOTO, 1998), e a utilização das novas tecnologias neste âmbito também ocorre de forma heterogênea e desigual nas diversas políticas e áreas.

A introdução das tecnologias no trabalho dos assistentes sociais já se realizava desde a década de 1990 com a implementação de ferramentas em instituições públicas (DATAPREV, DATASUS, SIPIA), buscando dar agilidade e transparência no atendimento da população, essas mudanças trouxeram novas determinações para o trabalho dos profissionais, e também estimulou maior controle e produtividade. Esse processo foi acelerado pela conjuntura da crise sanitária da Covid-19, devido à grande disseminação da doença o Ministério da Saúde anunciou o Decreto n.º 188 de 3 de fevereiro de 2020, onde considerou o quadro como Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (Espin) e adotaram-se medidas de restrição e distanciamento, com objetivo de evitar a proliferação e o contágio da doença. Anterior à eclosão da doença o país já vivenciava uma crise política, econômica e 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, 2020, p.139).

No plano do trabalho profissional em equipe, podemos perceber a perda em termos de qualidade no trabalho, que se expressa na perda da qualidade de vida das trabalhadoras

do Serviço Social. O depoimento abaixo, de uma assistente social da Região estudada, ilustra a questão.

“Penso que devemos estar abertas às mudanças, mas neste momento considero uma perda nas relações humanas, profissionais que já vinham desgastadas, superficiais.”
(Profissional concursada da Saúde Mental 1)⁶

Por exemplo, no que se refere ao mundo do trabalho já era visível antes de 2020 o aumento do desemprego, do trabalho informal e da uberização do trabalho⁷, fenômeno crescente marcado pela ausência de direitos trabalhistas e jornadas extensas de trabalho. O termo, derivado da plataforma de transportes Uber, é utilizado para caracterizar as relações de trabalho assentadas na informalidade, flexibilidade e desempenho de trabalho realizado por demanda. Os trabalhadores executam serviços sem qualquer formalização, pelo uso de aplicativos, sendo responsáveis pela obtenção dos meios de trabalho. Entretanto, com as medidas de distanciamento e afastamento dos postos de trabalho, a estratégia utilizada pelo capital para manter suas atividades foi o uso das tecnologias, pois além de proporcionar agilidade na comunicação e informação, também pode encurtar as distâncias e manter o controle da produção. O capitalismo mantém suas bases estruturais, mas adaptando-se às mudanças com a reestruturação produtiva, revolução industrial e saltos tecnológicos.

Assim como muitos trabalhadores, a maioria das Assistentes Sociais não puderam interromper suas atividades, revelando o caráter essencial da profissão na garantia da

proteção da população no momento de calamidade. A Portaria SNAS n.º 54/2020 através do artigo 1º aprovou recomendações gerais aos gestores e trabalhadores do SUAS

⁶ Foram entrevistados no total 23 Assistentes Sociais, a identificação desses profissionais entrevistados será feita através da sua área de atuação e do vínculo de trabalho.

⁷ O autor Ricardo Antunes em sua obra: “Uberização, trabalho digital e indústria 4.0” explana o fenômeno da uberização fundado no tripé neoliberalismo, reestruturação produtiva permanente e a impulsão tecno-informacional-digital. De acordo com Antunes, esse conceito abordado é definido como processo de individualização e invisibilização das relações de trabalho, que assumem a aparência de “prestação de serviços”, obliterando relações de assalariamento e de exploração, o manuscrito mostra como a introdução das tecnologias no mundo produtivo aumentou o cenário da precarização. Esse flagelo que já vinha tomando o mundo do trabalho se exacerbou com a eclosão da pandemia do Covid-19 quando as atividades por plataformas e aplicativos ganharam maior relevância e o trabalho passou a ser mediado em boa parte pelas tecnologias digitais.

com objetivo de garantir a oferta de serviços e atividades essenciais, os profissionais mantiveram-se na linha de frente do enfrentamento a pandemia para lutar por condições dignas e pelas políticas públicas, dessa forma, a partir de março de 2020 com as mudanças ocorridas na totalidade social o trabalho das assistentes sociais passou por alterações tendo que se adaptar às condições históricas daquele momento, computadores, celulares, aplicativos de mensagens instantâneas, chamadas de vídeo tornaram-se recursos elementares na execução das atividades.

“Creio que passamos a utilizar muito mais os instrumentais tecnológicos, que estão sendo incorporados ao nosso trabalho cotidiano. Vejo como um caminho sem volta. Porém, um caminho cheio de desigualdades e desafios a ser enfrentados por todos nós profissionais do Serviço Social principalmente no que tange sobre nossa autonomia profissional, condições de trabalho e o acesso de nossos usuários aos serviços. É um ótimo debate a ser colocado à categoria.” (profissional concursada da Assistência Social 1)

Sendo um trabalho que precisa lidar diretamente com os indivíduos, surgem vários questionamentos como: a qualidade do atendimento, sigilo ético, condições de trabalho necessárias, flexibilidade, acúmulo de tarefas, controle de produtividade, precarização do trabalho, dentre outras inquietações.

O depoimento acima reitera uma das urgências de debate anunciadas no início deste trabalho, qual seja, da necessidade de potencializar o debate ético do Serviço Social, mas não apenas, em tempo de Capitalismo de Vigilância, essa terminologia trabalhada pela autora Shoshana Zuboff qualifica um novo modo do capital que monetiza os dados adquiridos por vigilância, a extração dessas informações gera a produção de capital, mas interfere na liberdade e privacidade dos indivíduos. A inserção deliberada dessas tecnologias sem o devido cuidado técnico no que diz respeito ao que pode ser tratado no plano profissional e em que ambiente, como também o volume de dados anotados da população usuária, não podem ser tomados como mercadoria neste contexto de Vigilância. A demérito da ruína de anos de trabalho e construções coletivas em defesa do direito social das populações usuárias. Como o vazamento de dados dos usuários do Auxílio Brasil às instituições financeiras. A divulgação, denunciado inicialmente pelo site Brazilian Report (que faz cobertura jornalística do Brasil em inglês), pode ser entendido a partir da permissão de “que os beneficiários do programa usem

o pagamento para tomar empréstimos consignados” (RENNER, 2022). O segundo tema, de urgente debate, pode ser percebido no depoimento que segue. Afinal, rompem-se os limites entre trabalho e não trabalho, a jornada torna-se uma mera formalidade.

“As TDCI permeando as relações de trabalho, apontaram também para a falta de limites da exploração da venda da força de trabalho.” (profissional concursada da Saúde 1)

Esse crescimento no volume de informações difundidas pelas TDCI exige dos Assistentes Sociais, maior capacitação técnico-instrumental, para o uso dessas tecnologias, teórico-metodológica para apreender o contexto social de Capitalismo de Vigilância no qual se inserem e Ético-política para avaliar a relação entre o potencial uso dessas tecnologias e o limite ético profissional.

“O uso de TDCI deve ser pensado no processo de readequação ao período em que vivemos, sociedade com “possibilidades de acesso a tecnologias e avanços”. Porém, antes de se pensar na utilização de TDCI para intermédio no atendimento do usuário pelo AS, deve ser pensado e garantido a inclusão digital.” (profissional concursada da Saúde 2)

Os meios de trabalho básicos que eram utilizados são modificados e informatizados, demandam conhecimentos característicos e a articulação da dimensão intelectual. Apesar do dinamismo, os efeitos dessas tecnologias devem ser analisados sob um olhar crítico. Vejamos em seguida um pouco do perfil profissional do Serviço Social da região do Alto Paraopeba.

PERFIL PROFISSIONAL DOS ASSISTENTES SOCIAIS DA REGIÃO DO ALTO PARAOPEBA

A microrregião do Alto Paraopeba inclui atualmente 24 municípios. Marca o desenvolvimento histórico do Estado de Minas Gerais e possui significativa herança histórica e cultural, a área esteve economicamente subordinada às atividades de exploração mineral

com o início de sua ocupação. Em relação à economia⁸, a geração de empregos concentra-se na maior parte em setores do comércio, administração pública e metalurgia, respectivamente.

Com a intenção de conhecer um pouco mais do perfil das trabalhadoras e trabalhadores do Serviço Social na região, a pesquisa que resultante no Trabalho de Conclusão de Curso intitulado "Os impactos da incorporação das Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação (TDCI) no processo de trabalho da assistente social da região do Alto Paraopeba." realizou coleta de dados com uso de formulário autoaplicado. Durante os meses de abril a maio do ano de 2022, um formulário na plataforma *GoogleForms* ficou aberto a receber respostas dos profissionais da região. Para a divulgação do questionário entre a população alvo da pesquisa foi fundamental a aproximação com o Núcleo de Assistência Social (NAS), esses espaços são voltados para que os profissionais possam dialogar, se articular e se organizar, contribuindo, assim, para conduzir nas diferentes regiões de Minas Gerais, os debates do Serviço Social propostos pelo Conjunto CFESS-CRESS. Os núcleos têm como objetivo defender e valorizar a profissão, fortalecendo a categoria, zelando pelo cumprimento do Código de Ética e a Lei de Regulamentação da profissão, como também promover discussões relacionadas aos interesses dos Assistentes Sociais. Atualmente, há 28 núcleos ativos em Minas Gerais, nesta pesquisa contamos com a parceria do Núcleo de Assistência Social do Alto Paraopeba (NASAP) que estava voltada para o público alvo destes estudos. O primeiro contato com o grupo ocorreu via e-mail, a coordenadora se prontificou a colaborar e informou que existia um grupo no *WhatsApp* com uma estimativa de 50 profissionais ativos no núcleo em diversas áreas, fora os profissionais em atuação e inativos na instituição. Dessa forma, o formulário foi enviado aos participantes através desse grupo de *WhatsApp* com a mediação da coordenadora. Durante os dois meses que o questionário foi divulgado foram contabilizadas 23 respostas no total dos Assistentes Sociais dessa região que estavam inseridos em diferentes espaços sócio ocupacionais.

Em relação ao perfil profissional nessa região, observou-se que a maior parte 69,5% dos Assistentes Sociais que responderam ao questionário atuam no Município de Conselheiro Lafaiete, 8,7% em Congonhas e Catas Altas e 4,3% em Ouro Branco, Belo Vale e Queluzito. Conselheiro Lafaiete por ser a cidade mais populosa com 130.584 pessoas conta com maior

⁸ Dados da pesquisa: "Desenvolvimento Regional no Alto Paraopeba: uma análise de insumo-produto da complementaridade setorial". (Goulart Ferreira, Gabriela. 2012)

número de profissionais. Entretanto, não obteve-se respostas de 18 cidades. Tentando entender o fenômeno, em diálogo direto com a coordenação do NASAP, descobriu-se que estes municípios apresentam baixa ou nenhuma participação nos espaços de discussão do NASAP, incluindo grupos de discussão em aplicativos de mensagem. Aqui, apontamos um grande desafio para a categoria, que, mesmo com as facilidades dos recursos tecnológicos, ainda encontram desafios para participação nos espaços de debate e construção da profissão.

Sobre a área de atuação das respondentes, 73,9% encontram-se na assistência social, 8,7% na saúde e 4,3% na educação, sociojurídico, previdência e saúde mental. Uma resposta que apresenta alguma disparidade com as tendências do mercado de trabalho da profissão a partir dos anos 2000 no Estado de Minas Gerais, apesar de coincidir a política de assistência como a maior empregadora. De acordo com Moraes e Schocair (2018) a tendência para o mercado aqui no Estado é de cerca de 48% na Política de Assistência e em seguida 11% para a saúde. A disparidade pode relacionar-se aos reflexos da crise econômica que recoloca o país no mapa da fome e acentuam as demandas profissionais na área. A se considerar ainda a aprovação da Lei n.º 13.935, de 11 de dezembro de 2019 – que prevê que as redes básicas contaram com profissionais de Serviço Social e Psicologia na rede –, devem ainda crescer os espaços de trabalho na área da educação.

Majoritariamente são empregados no setor público 91,3% e 8,7% no setor filantrópico, não se obteve nenhuma resposta de assistentes sociais da esfera privada. Visto que o Serviço Social surge para atender a necessidade de intervenção do Estado nas expressões da questão social, a profissão desde sua emergência vem sendo impulsionada pelo Estado, por essa razão, segue sendo o maior empregador dos assistentes sociais. Ademais, precisamos considerar os limites de alcance já relatados do NASAP.

Sobre os vínculos de trabalho, 78,3% são concursados, 13% possuem contrato temporário e 4,3% têm contrato CLT e relação voluntária. Os concursados estão em maior parte na Assistência Social, Saúde, Sociojurídico e Previdência Social, respectivamente. Quanto aos contratos temporários observa-se que todos estão na Assistência Social, sobre o contrato CLT, o único se encontra na esfera da saúde, e obteve-se o dado de uma relação voluntária na Educação. O assistente social na posição de trabalhador assalariado afligem-se diante dos obstáculos de encadear o compromisso ético político diante das colocações apresentadas

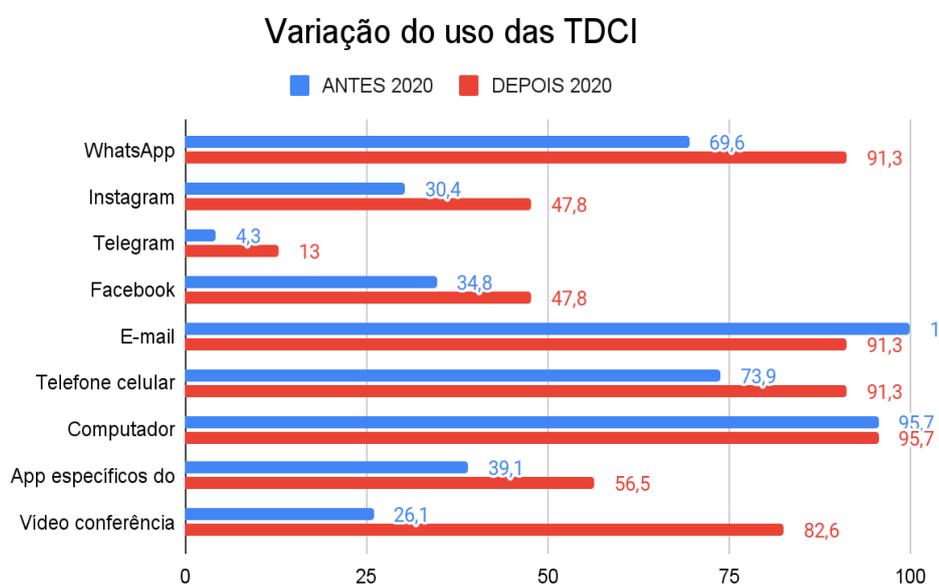
pelas instituições empregadoras, os dilemas que se desdobram no trabalho dos profissionais são igualmente vivenciados pela classe trabalhadora, que sofre com a precarização do trabalho, o retrocesso de direitos e o crescimento do exército industrial de reserva. Diante dos dados apresentados, percebe-se que a Assistência Social possui os vínculos mais precários, esse resultado decorre principalmente do panorama neoliberal de restrição, focalização e descentralização das políticas sociais, revelando o desmonte e tentativas de privatização da saúde e da previdência, simultaneamente ao alargamento da Assistência Social, que nesse momento é norteadada pela ótica de combate a pobreza devido ao crescimento das expressões da questão social, mas de forma cada vez mais seletiva. Apesar da urgência nessa esfera, as condições de trabalho e os condicionantes para o exercício profissional se manifestam por vínculos fragilizados e perda de direitos.

A carga horária de trabalho principal 65,2% é a de 30 horas semanais, regulamentada pela Lei 12.317/2010, entretanto 17,4% trabalham 20 horas, 8,7% fazem 25 horas e 8,7% 40 horas, determinadas segundo os diferentes espaços em que se encontram. A implementação da Lei das 30 horas por si só não garantiu sua efetivação em todos os espaços sócio ocupacionais, ainda é uma luta coletiva da categoria visando a garantia de direitos dessa classe. O descumprimento da lei pode ser denunciado ao CRESS, entretanto, algumas instituições adotam uma política própria de contratar o assistente social como analista ou funcionário público de modo que não cumpra a carga horária estabelecida. Aqui também identificamos, de acordo com publicação do Conselho Federal de Serviço Social no ano de 2005, que a nomenclatura do cargo (não sendo assistente social), representa um instrumento para driblar essa conquista profissional. Para se ter uma ideia, a pesquisa mostra cerca de 15% de profissionais que não são registrados como Assistentes Sociais ao nível nacional.

Após apresentar o perfil dos correspondentes dessa pesquisa, analisaremos no tópico seguinte o trabalho do assistente social mediado por essas novas ferramentas digitais.

ANÁLISE DE DADOS DO TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS DO ALTO PARAPEBA MEDIADO PELAS TDCI

Considerando que o uso das Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação aumentou com a eclosão da pandemia e as medidas de distanciamento social, verificamos com esse estudo a variação dos instrumentos utilizados antes e depois de março de 2020 pelos assistentes sociais. Segundo os dados obtidos das profissionais, temos os seguintes resultados:



Fonte: elaboração da autora (2022)

O gráfico certifica que a introdução das tecnologias e algumas ferramentas remotas já vinham sendo utilizadas e se estendendo gradativamente no âmbito do Serviço Social. O contexto pandêmico trouxe um crescimento significativo em praticamente todos os recursos, exceto o computador que permaneceu sendo utilizado na mesma proporção, e o e-mail que caiu de 100% para 91,3%. Observa-se também um contraste referente ao uso do *WhatsApp* e *Videoconferência* que aumentaram consideravelmente nesse intervalo de tempo. O uso reduzido do e-mail manifesta-se devido à inserção de formas de comunicação mais rápidas, o que também justifica o aumento do *WhatsApp*, uma ferramenta que dispõe maior velocidade na comunicação e diminui o tempo de espera.

"pontos negativos: necessidade de articulação para impedir o contato de usuários e equipe fora do horário de trabalho, uma vez que, estamos utilizando whatsapp para contatos imediatos." (profissional concursada da Assistência Social 2)

No que diz respeito à videoconferência, também é um instrumento que sofreu uma significativa variação dada à necessidade do trabalho do assistente social em tempos de calamidade pública, utilizou-se desse método para realização de audiências, reuniões, entrevistas e atendimentos. Todos os recursos tecnológicos foram apropriados de alguma forma para propiciar a comunicação, a difusão mais veloz das informações, diminuir as distâncias, realizar tarefas em menor tempo, essas mudanças dialogam com a lógica de produtividade, visto que se intensificam as atividades num período menor de tempo, o trabalho passa a abarcar todas as esferas do cotidiano e torna-se possível um maior controle e pressão, aumento o lucro e diminuindo os custos, já que os mesmos recaem para o trabalhador.

"Após a pandemia, as TDCI, agregou mais conhecimento de ferramentas no âmbito da assistência social aos profissionais envolvidos. Tornando mais rápido a evolução dos casos no sistema, tornando ainda mais eficaz o controle das famílias, agilizando os processos. Embora houvesse todo esse favorecimento, houve um ponto "negativo", do aumento na aba de serviços prestados por estes profissionais, o qual tem ocasionado stresse e sobrecarga dos mesmos." (Profissional com contrato temporário da Assistência Social)

A partir do exposto, considera-se uma mudança no uso desses instrumentos, dado que as relações de trabalho na conjuntura pós-pandêmica estão sendo permeadas pelo uso das tecnologias digitais. Tendo em vista que durante esse período foram colocadas novas requisições aos trabalhadores e novos instrumentos de trabalho a pesquisa objetivou a analisar a capacitação desses profissionais frente ao trabalho mediado pelas TDCI, os resultados demonstraram que 17,3% se consideram sem preparação para lidar com as tecnologias, 30,4% estão em um nível médio, utilizando cotidianamente essas ferramentas, e 52,1% 50 dos profissionais qualificam-se como aptos para o uso das mesmas, extraíndo o máximo da positividade desses meios. Esse número relevante de indivíduos capacitados verifica-se em razão de que cotidianamente as tecnologias atravessam tanto a vida profissional quanto a vida pessoal, logo, somos induzidos a nos adequar ao uso desses dispositivos. Sob outro enfoque, uma vez que os são profissionais assalariados, contratados pelas requisições das

instituições empregadoras, estas são responsáveis por oferecer os meios de trabalho e as condições necessárias para que se realize, mesmo a maior parte julgando-se capacitados ainda é necessário ter condições para realizar suas atividades.

Nessa perspectiva, considerando os conhecimentos e habilidades avalia-se a formação profissional orientada para o debate das competências técnico-operativa, ético-política e teórico-metodológica no uso das TDCI, as apurações certificam que a maioria dos Assistentes Sociais 65,2% não cursaram nenhuma disciplina direcionadas para essas competências, 26,1% disseram que sim para as três, 4,3% indicaram técnico-operativa e 4,3% teórico-metodológica. Esses dados demonstram o quanto é necessário estarmos atentos para essas mudanças e para o cenário atual, tencionando um olhar crítico para que possam adaptar-se desses novos meios em consonância com os princípios éticos regidos pela profissão.

O Serviço Social precisa se capacitar para este debate e para inovar na sua prática profissional, procurando incorporar os novos produtos e processualidades da Revolução Informacional, traduzindo-os em práxis ídeo-política, enquanto cultura profissional, para não correr o risco de ver-se desqualificado frente às novas exigências histórico-estruturais da chamada "Sociedade da Informação". O não enfrentamento desse debate, ao nosso ver, impedirá que o Serviço Social dê um passo à frente, em continuidade à necessária crítica ao conservantismo e ao tecnicismo na profissão, propondo nesse novo patamar uma grade operativa vinculada à produção teórico-metodológica conseqüente com o movimento hegemônico na profissão. (SILVA, 2003, p. 4)

Questionados sobre a utilização de TDCI e o comprometimento nos atendimentos aos usuários no que diz respeito à dimensão ético-política, considerando como alternativa um grau de 1 a 5, onde 1 não é comprometido e 5 totalmente comprometido, considera-se qualquer resposta que não seja grau 1 como sinônimo de comprometimento dos princípios éticos. Obteve-se como apuramento: 17,4% julgaram que o atendimento não é comprometido (1), 17,4% 51 responderam ser comprometido em menor grau (2), 30,4% sendo comprometido (3), 30,4% qualificam como muito comprometido (4) e apenas 4,3% admitiram ser totalmente comprometido (5). No que diz respeito ao uso das tecnologias, o debate da ética é uma das maiores preocupações tendo em vista o compromisso da profissão com seu Código de Ética Profissional que garante ao usuário o sigilo de suas informações.

"[...] mesmo com todo esse aparato tecnológico a disposição não podemos esquecer dos nossos compromissos éticos e políticos, tudo em demasia é preocupante." (profissional concursada da Assistência Social 3)

"Impacto Negativo: Garantir por meio do TDCI, cuidados com o sigilo profissional." (profissional concursada da Assistência Social 4)

Por fim, a última questão do formulário era aberta para as colocações a respeito dos impactos positivos e negativos e as considerações da incorporação do uso das TDCI durante o isolamento social e no futuro pós-pandêmico. Foi possível verificar por meio dessas respostas mais a fundo a realidade de cada profissional. Das 23 respostas, apenas um (a) profissional relatou não ter trabalhado no período de eclosão do Covid-19, reforçando o caráter essencial o qual foi elucidado anteriormente.

"Não trabalhei como assistente social no período de maior isolamento social. Quando voltei a atuar, os usuários já estavam liberados para virem à secretaria pessoalmente." (profissional concursada da Assistência Social 5)

Considerando as outras participações é notável como a fala dos profissionais vão diferenciar-se de acordo com o processo de trabalho em que cada um está inserido:

"De extrema importância, no meu caso, que trabalho com Pessoas Privadas de Liberdade, o uso TDCI serviu como facilitador do contato familiar entre IPL e seus familiares, proporcionando melhora significativa no que diz respeito ao fortalecimento de vínculos familiares". (profissional concursada do Sociojurídico 1).

"Algumas tecnologias utilizo apenas para trabalhar com a equipe de trabalho. Outras apenas como forma de divulgação do serviço. Para contato com o usuário utilizo somente o email e telefone fixo, priorizando o atendimento pessoal, através de atendimentos na secretaria ou em visita domiciliar." (profissional concursada da Assistência Social 6)

Nota-se que apesar de ambas utilizarem as Tecnologias Digitais o modo com que são incorporadas nos espaços sócios ocupacionais são diversificados, a partir dessas falas é possível refletir sobre a autonomia do profissional em relação à forma de se apropriar dessas

ferramentas, cabe ao assistente social decidir qual os instrumentos vão utilizar e de que maneira, visando o que pode ou não ser feito dentro de suas atribuições.

Nesse contexto, é fundamental que os(as) profissionais definam técnica e eticamente o que não é possível realizar na modalidade de teletrabalho, o que é possível realizar e em que condições, para que sejam garantidos segurança no trabalho, qualidade no atendimento, sigilo profissional, respeito aos direitos dos usuários(as) e trabalhadores(as). (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p.147)

Já no que se refere a Assistência Social, área de maior atuação dos profissionais participantes, a gestão de dados do SUAS, o acesso a informações, agilidade na parte técnica foram questões levantadas que trouxeram suporte tanto no período da pandemia quanto posteriormente, mas não desconsidera do mesmo modo um olhar crítico, preocupado com a garantia do acesso ao usuário, o sigilo profissional, a questão ética, as condições de trabalho do próprio assistente social:

“Em relação a tecnologia, na minha percepção contribuiu muito para agilizar uma parte do trabalho, parte técnica (formulários, sistemas de informatização para captação de dados e ferramentas que auxiliam na organização do trabalho), mas o que não deve ocorrer é mecanizar e inserir tecnologias demais na intervenção com a família, que mesmo com todo esse aparato tecnológico a disposição não podemos esquecer dos nossos compromissos éticos e políticos, tudo em demasia é preocupante.” (profissional concursada da Assistência Social 7)

Configurando uma categoria que viabiliza os direitos e proteções básicas à classe trabalhadora e atua nas expressões da questão social, ao pensar o uso das tecnologias no Serviço Social não se deve desconsiderar os usuários, principais envolvidos nessa questão, e que em sua maioria não tem condições de acesso e nem conhecimento necessário para utilizá-las.

“O uso de TDCI deve ser pensado no processo de readequação ao período que vivemos, sociedade com “possibilidades de acesso a tecnologias e avanços”. Porém, antes de se pensar na utilização de TDCI para intermédio no atendimento do usuário pelo AS, deve ser pensado e garantido a inclusão digital.” (profissional concursada da Saúde 3)

“Penso que permite o mínimo de interação entre profissionais e usuários dos diversos serviços, sobretudo no que diz respeito à sua promoção, porém, acredito que a grande maioria não tem acesso a toda gama de tecnologia que lhes permita continuar usufruindo de bens e serviços para sua própria subsistência.” (profissional voluntária da Educação 1)

Não é possível viabilizar os direitos sem dar condições de acesso às políticas públicas, desse modo nesse estudo além de retratar o uso dessas ferramentas pelos assistentes sociais é indispensável levantar a discussão do que foi observado: as tecnologias comprometem o atendimento com o usuário e o sigilo ético dado que os indivíduos nem sempre tem acesso as essas ferramentas e os profissionais admitem haver comprometimento ético, além disso como foi colocado nas respostas sendo o uso das tecnologias um caminho sem volta, cabe aos assistentes sociais discutir criticamente sobre o uso das TDCI e de que forma serão utilizadas de modo que contribuam para o exercício profissional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estamos diante de um cenário novo e em franco movimento de consolidação. De acordo com Antunes (2020) a necessidade de implementação do *home office* no período de isolamento social acelerou processos de precarização do trabalho que vinham no bojo de uma crise estrutural do capital que se arrasta há décadas. Temos que hoje o teletrabalho é uma realidade em várias instituições do serviço público, maior empregador dos profissionais do Serviço Social. Neste sentido, debater nossa profissão sob a hegemonia dos trabalhos mediados por tecnologias é tarefa, como já referenciamos, urgente. Cumprimos aqui com este trabalho realizar um movimento inicial de delinear e dimensionar o fenômeno na região do Alto Paraopeba, procurando demonstrar a necessidade de realizarmos um exercício coletivo de formação continuada.

No plano técnico-instrumental, cabe-nos reconhecer o potencial das ferramentas digitais em facilitar e acelerar processos como a construção de documentos, pareceres, laudos, triagens, etc, mas também reconhecer os riscos possíveis aos bancos de dados de aplicações

que trabalham on-line. Além disso, reconhecer a fragilidade do sigilo quando se trabalha em plataformas digitais em linha com a internet como celulares, tablets e computadores é fundamental para seguirmos com uma qualificada avaliação da intervenção no plano do sigilo profissional.

No plano teórico-metodológico devemos mergulhar no debate do Capitalismo de Vigilância para problematizar, seja no plano do trabalho profissional, seja na vida cotidiana, nossa relação com estes dispositivos de comunicação e informação. Redes sociais, de imagem, áudio e vídeo podem cumprir facilitar que a informação chegue a determinados grupos, entretanto, incentivar o uso dessas tecnologias sem entender a lógica algorítmica de funcionamento dessas aplicações é um risco de sempre dualizar e estreitar os debates.

No campo ético-político, temos um enorme potencial de mobilização profissional, entretanto, essa sociedade vigiada é um claro obstáculo ao desenvolvimento da crítica profunda alicerçada nos princípios do código de ética da profissão. Além disso, precisamos reconhecer que o acesso a equipamentos de tecnologia e à rede de dados não é regra entre os mais pobres, e, neste sentido, a tecnologia pode representar um obstáculo e não um facilitador do acesso à política pública.

No fim, essas tecnologias, que teriam o potencial para organização e aproximação das profissionais, têm proporcionado, como vimos, seu oposto, afastamento e a não participação em espaços coletivos profissionais. Esse isolamento, além de depor contra a construção coletiva da profissão na região, pode ser fonte de sofrimento pelo isolamento dos pares profissionais.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho**. 6. ed. São Paulo: Cortez; Campinas, SP: Ed. Unicamp, 1999.

----- - **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

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

----- **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho.** 2. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

----- **Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado.** São Paulo: Boitempo, 1ª edição, 2020.

BRASIL- Ministério da Saúde. Painel coronavírus. Disponível em: Acesso em: 20 out. 2022.

CFESS. Assistentes Sociais no Brasil: elementos para o estudo do perfil profissional / Organizado pelo Conselho Federal de Serviço Social; colaboradores Rosa Prêdes... [et al.]-- Brasília: CFESS, 2005.

----- **Coronavírus: e quem trabalha na política de assistência social?** Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1717>. Acesso em: 20 nov. 2021.

----- **Nota Técnica sobre Teletrabalho e Tele Perícia:** orientações para assistentes sociais no contexto de pandemia. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/teletrabalho-telepericia2020CFESS.pdf>. Acesso em 31 ago. 2022.

CHEN, C. P., & ZHANG, C.Y. (2014). **Data-intensive applications, challenges, techniques and technologies: A survey on Big Data.** Information Sciences, 275, 314-347.

IAMAMOTO, M. V. **Trabalho e Serviço Social: o redimensionamento da profissão antes as transformações societárias** In: O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional. São Paulo, Cortez, 2008.

----- **O trabalho do assistente social em tempo de capital fetiche.** In: Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social. 9ª Ed. São Paulo, Cortez, 2015.

----- **Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 3. ed. São Paulo: Cortez, 1998.

----- **O serviço social no processo de reprodução das relações sociais.** In: IAMAMOTO, Marilda; CARVALHO, Raul de. Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 9. ed. São Paulo: Cortez; [Lima, Peru]: CELATS, 1993, p. 71-123.

MARX, K. **O Capital:** crítica da economia política. Editora Nova Cultural Ltda. 1996

MÉSZAROS, I. **A crise estrutural do capital.** 2. Ed. - São Paulo: Boitempo, 2011.

MORAES, C. A. S. E SCHOCAIR, G. M. M. **TENDÊNCIAS DO MERCADO DE TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL BRASILEIRO NA ENTRADA DO SÉCULO XXI: ANÁLISE DE INDICADORES NACIONAIS, ESTADUAIS E REGIONAIS.** In: Anais do 16º Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social. 2018

MOTA, A. E. (Org.). **A nova fábrica de consensos.** São Paulo: Cortez, 1998

NETTO, J. P. **Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva do Serviço Social no Brasil**. Serviço Social e Sociedade, São Paulo, n. 50, 1996.

_____. **Capitalismo monopolista e serviço social**. 8. Ed. São Paulo: Cortez, 2011.

RAICHELIS, R. E. ARREGUI, C.C. **O Trabalho no fio da navalha: Nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia**. In: Serviço Social e Sociedade. São Paulo, Cortez, 2021

RAICHELIS, Raquel. **O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos**. In: Serv. Soc., São Paulo, 2011.

SANTOS, F. **Sistemas de informação e suas implicações no exercício profissional de assistentes sociais no Brasil**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 16, 2019, Brasília. Anais [...]. Brasília, 2019. p. 1-13. Disponível em: Acesso em 08 mar. 2020.

VELOSO, Renato. **Tecnologia da informação: contribuição importante para o exercício profissional?** Tese de Doutorado. Rio de Janeiro: UFRJ, 2006.

ZUBOFF, S. (2018). **Big Other: capitalismo de vigilância e perspectivas para uma civilização de informação**. In F. Bruno, B. Cardoso, M. Kanachiro, L. Guilhon, & L. Melgaço, Tecnopóliticas da vigilância: perspectivas da margem, 1a. ed, pp. 17-68. São Paulo: Boitempo.

_____. **A era do capitalismo de vigilância: a luta por um futuro humano na nova fronteira do poder**. Rio de Janeiro, Intrínseca, 2020.