



SERVIÇO SOCIAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS): IMPACTOS NO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA PANDEMIA

SOCIAL SERVICE AND ICT: IMPACTS ON THE WORK OF SOCIAL WORKERS IN THE PANDEMIC

Maria Betânia Gomes da Silva¹

Danielle Viana Lugo Pereira²

RESUMO

O artigo analisou o trabalho de assistentes sociais que atuaram na Saúde, num hospital escola na pandemia de covid-19 e os impactos do uso das tecnologias no trabalho profissional. A pesquisa caracteriza-se como pesquisa de campo de natureza qualitativa. Conclui-se que houve uma crescente incorporação das TICs no cotidiano de trabalhadores (as), sendo esta incorporação acentuada com a pandemia da covid-19.

PALAVRAS-CHAVE: Trabalho; Serviço Social; Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC); Pandemia.

ABSTRACT

The article analyzed the work of social workers who worked in the health sector at a teaching hospital during the COVID-19 pandemic and the impacts of the use of technologies on professional work. The research is characterized as qualitative field research. It is concluded that there has been a growing incorporation of ICTs in the daily lives of workers, and this incorporation was accentuated with the COVID-19 pandemic.

KEYWORDS: Work; Social Service; Information and Communication Technology (ICT); Pandemic.

¹ Assistente Social. Mestranda em Serviço Social pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal da Paraíba (UFPB, João Pessoa, Brasil).

² Professora Associada do Departamento de Serviço Social e do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal da Paraíba (DSS/PPGSS/UFPB).



INTRODUÇÃO

A pandemia da covid-19, causada pelo vírus Sars-Cov-2, trouxe impactos econômicos, políticos, sociais, culturais e históricos desde 2020. De acordo com a OPA³ (Organização Pan-americana da Saúde), a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi alertada, no dia 31 de dezembro de 2019, sobre vários casos de pneumonia na China, que indicavam uma nova cepa do coronavírus, responsável por causar a doença de covid-19. Em 7 de Janeiro de 2020, houve a confirmação de um novo tipo de coronavírus pelas autoridades chinesas. Desse modo, em 30 de janeiro, a OMS decretou que o surto, causado pelo vírus Sar-Cov-2, constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII), ou seja, o mais alto nível de alerta dado pela organização.

No que se refere ao contexto brasileiro, o Ministério da Saúde⁴ confirmou o primeiro caso de covid no país, no dia 26 de fevereiro, na cidade de São Paulo, de um homem vindo da Itália. Em 11 de março do mesmo ano, a OMS caracterizou a covid-19 como uma pandemia, designando a existência de surtos da doença em vários países e recomendou o distanciamento social, a fim de evitar o contágio pelo vírus. Em meio à crise sanitária e humanitária global, diversas medidas foram tomadas, como o distanciamento social e a quarentena, que tiveram consequências significativas no cotidiano social e no trabalho de várias profissões. Essas mudanças variaram desde o afastamento físico do local de trabalho até a adoção do teletrabalho.

O Brasil, apesar de contar com um Sistema de Saúde Universal e gratuito, foi duramente impactado por múltiplos fatores. Esses incluem a histórica desigualdade social, presente no país, e as recentes decisões políticas vinculadas ao neoliberalismo que resultaram em uma gestão inadequada da pandemia por parte das autoridades. É nessa contextualidade pandêmica que situamos os profissionais da Política de Saúde, os quais foram convocados a atuar nesse cenário. Entre estes profissionais destacamos os (as) assistentes sociais, cujo trabalho se realiza, mediando o atendimento direto e indireto aos usuários, por meio da ação

³Para mais informações sobre a covid-19 acessar o seguinte link:<<https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19#:~:text=Em%2031%20de%20dezembr o%20de,identificada%20antes%20em%20seres%20humanos>>.

⁴Para mais detalhes do primeiro caso de covid-19 no Brasil acessar:<<https://www.unasus.gov.br/noticia/coronavirus-brasil-confirma-primeiro-caso-da-doenca#:~:text=O%20Minist%C3%A9rio%20da%20Sa%C3%BAde%20confirmou,para%20lt%C3%A1lia%2C%20regi%C3%A3o%20da%20 Lombardia>>.



socioassistencial, interprofissional e socioeducativa, chamados (as) a dar respostas às expressões da “questão social”⁵.

Diante disso, o artigo buscou analisar a processualidade do trabalho de assistentes sociais, no período da pandemia de covid-19, em um Hospital Universitário na Paraíba. Destacamos que as questões iniciais se voltaram para saber como a instituição empregadora procedeu diante do contexto da covid-19, no período de 2020 e 2021, e, posteriormente, como foi a processualidade do trabalho de assistentes sociais nesse período na instituição. Para tanto, a pesquisa foi submetida à plataforma Rede Brasil e à apreciação do Comitê de Ética em pesquisa, atendendo aos preceitos éticos e legais indispensáveis à coleta de dados, conforme dispõe as normas e diretrizes da Resolução 466, de dezembro de 2012, que disciplina as pesquisas envolvendo seres humanos, sendo realizada após a aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) com Certificação de Apresentação e Apreciação Ética (CAAE): 65302722.0.0000.5188, e assegurado o anonimato dos/as entrevistados/as.

Esta pesquisa caracteriza-se como bibliográfica e de campo de natureza qualitativa, tendo como fonte primária de coleta de dados, o roteiro de entrevista semiestruturado e, como fonte secundária, recorremos a artigos e capítulos de livros. Para tanto, o estudo dialoga com autores como Marilda V. Iamamoto, Raquel Raichelis e Ricardo Antunes. De um total de 18 assistentes sociais da instituição, a pesquisa contou com a participação de 10 profissionais, que atuaram entre os períodos de 2020 e 2021.

Desse modo, destacamos que os dados apresentados, neste artigo, foram extraídos da pesquisa intitulada: *“AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E O SERVIÇO SOCIAL: uma análise do trabalho de assistentes sociais na Política da Saúde na pandemia”*. Assim, o artigo organiza-se em duas partes, além da introdução e das considerações finais. A primeira versa sobre as transformações no mundo do trabalho e na era digital e a utilização das Tecnologias no trabalho no contexto da pandemia de covid-19. A segunda, analisa a processualidade do trabalho de assistentes sociais e os impactos no trabalho destes profissionais com o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no contexto da covid-19, na Política de Saúde.

⁵ Para Netto (2011), a questão social se refere a um conjunto de desigualdades políticas, sociais e econômicas presentes na sociedade, sendo este um conceito central no Serviço Social brasileiro.



TRABALHO E TECNOLOGIA

Ao longo dos anos, a sociedade passa por revoluções, que marcam seu desenvolvimento político, econômico, social e cultural. Nessa direção, destaca-se que “o avanço tecnológico é uma criação da humanidade desde seus primórdios” (Antunes, 2022, p. 137), sendo assim, podemos afirmar que a Tecnologia faz parte do desenvolvimento da humanidade e de seu processo histórico e que contemporaneamente estar presente, cada vez mais, nos espaços da vida e do trabalho em sociedade.

Antunes (2020) aponta para a expansão do “escravo digital”,

[...] estamos presenciando o advento e a expansão monumental do novo proletariado da era digital, cujos trabalhos, mais ou menos, intermitentes, mais ou menos constantes, ganharam novo impulso com as TICs, que conectam, pelos celulares, as mais distintas modalidades de trabalho. Portanto, em vez do fim do trabalho na era digital, estamos vivenciando o crescimento exponencial do novo proletariado de serviços, uma variante global do que se pode denominar escravidão digital (Antunes, 2020, p. 32).

Nessa perspectiva, o autor discorre sobre a relação dessa modalidade com o disfarce do assalariamento, evidenciando que, com o avanço da tecnologia, criou-se a expectativa de que ocorreriam mudanças benéficas aos trabalhadores no mundo do trabalho, já que a inserção da tecnologia prometia minorar o trabalho pesado. No entanto, isso não passou de um mito extremamente distante da realidade apresentada aos trabalhadores, principalmente, porque nos referimos ao trabalho no modo de produção capitalista, em que até mesmo os serviços na era digital, muitas vezes, são precários, tornando-se fragmentado, dissociabilizado e invisível.

Segundo Antunes (2022, p. 136), na era digital,

[...] os algoritmos processam um imenso volume de informações (tempo, lugar, qualidade, intensidade, ritmos etc.) e são capazes de conduzir a força de trabalho, segundo as demandas requeridas pelas corporações, plataformas e aplicativos, dando-lhe uma aparência de neutralidade. Junto com a inteligência artificial e todo o arsenal informacional-digital canalizado para fins estritamente lucrativos, tudo isso vem possibilitando a criação de um novo vilipêndio que adultera a concretude e efetividade das relações contratuais de trabalho vigentes.

No contexto das relações de trabalho, conforme aponta Antunes (2022), é importante observar o papel desempenhado pelos algoritmos, os sistemas automatizados e a inteligência artificial, os quais, apesar de aparentar serem neutros, são usados, cada vez mais, para gerenciar processos e tomadas de decisões e,



muitas vezes, sem que se perceba sua atuação direta. Nesse contexto, as TICS têm desempenhado um importante papel nas relações sociais e de trabalho. Para Veloso (2021),

As TICs são produto da convergência das telecomunicações com a informática e a computação, e, em termos gerais, sua definição remete ao conjunto de dispositivos, serviços e conhecimentos relacionados a uma determinada infraestrutura, composta por computadores, softwares e sistemas de redes que têm a capacidade de processar e distribuir informações para as organizações e os sujeitos sociais que compõem a sociedade (Veloso, 2021, p. 64).

Assim, o uso hegemônico desse recurso está submetido “aos interesses do capital, e os crescentes processos de informatização e automatização têm culminado na economia e na exploração do trabalho vivo” (Veloso, 2020, p. 520). Nessa direção, Valentin e Paz (2022) destacam que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) têm desempenhado um papel central na ampliação da taxa de lucro do capital, embora isso não se efetive na sua totalidade, estas moldam o cenário econômico e a forma como as empresas operam; já Santos (2019) destaca que,

As tecnologias da informação e seus sistemas de gestão, gerenciamento e controle extrapolam os muros do processo produtivo e passam também a fazer parte do conjunto de instrumentos do chamado setor improdutivo, como o das políticas sociais. [...] as ferramentas informacionais utilizadas nos processos de trabalho das políticas sociais tendenciam à reprodução de ações cada vez mais tecnicizadas e esvaziadas de conteúdo subjetivo. No Brasil, a adoção dos sistemas de informação ganhou espaço na execução das políticas sociais pela sua associação à geração de eficiência no setor estatal. Ocorreu de forma mais determinante após a contrarreforma administrativa e gerencial na década de 1990 – de cariz neoliberal. [...] esses sistemas caracterizam a transferência de parte do saber técnico-profissional para o sistema informacional (Santos, 2019, p. 5-7).

Nesse sentido, a inserção tecnológica se dá tanto no setor público quanto no privado. No âmbito público brasileiro, esta insere-se, a partir da reforma gerencial na década de 1990, “entendidas como mecanismos importantes para dar agilidade e transparência no atendimento da população usuária desses serviços” (Valentín; Paz, 2022, p. 116); no âmbito privado objetiva, sobretudo, a ampliação da produtividade do trabalho. Dessa forma, “o incremento de mecanismos tecnológicos, aplicativos e plataformas não corresponde à criação da tecnologia, mas à reprodução, de forma mais ampla, de um processo que já estava em curso” (Veloso, 2021, p. 64). Tem-se verificado esses processos de trabalho mediados pela tecnologia em diversos espaços ocupacionais, conforme aponta Raichelis (2020),



Modalidades de teletrabalho, atendimento remoto ou *home office* estão em curso em diferentes instituições, como os Tribunais de Justiça, Defensorias Públicas e Ministério Público, no âmbito do Poder Judiciário, que aprovou resolução regulamentando o teletrabalho. O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) também instituiu o Programa de Gestão na modalidade de teletrabalho (Raichelis, 2020, p. 28).

É válido salientar que a adoção de tecnologias informacionais, nos setores públicos e privados, ganham maior amplitude na pandemia da covid-19, devido às medidas adotadas com vistas a evitar o contágio pelo vírus da covid-19. Nessa direção,

Várias instituições adotaram sistemas eletrônicos, teleatendimentos, prontuários eletrônicos, atendimentos via e-mail, aplicativos de mensagens, entre outros, como forma de garantir que parte da classe trabalhadora pudesse executar suas atividades laborais em casa, ou mesmo no ambiente de trabalho, mas com a redução dos riscos decorrentes do contato interpessoal direto (Valentim; Paz, 2022, p. 116).

Nessa contextualidade, a conectividade digital através das TICs passaram a ter uma presença significativa no cotidiano de parcela significativa da população: “Quem já usava, passou a usar ainda mais; quem usava pouco, intensificou o seu uso; e quem não usava, passou a utilizar” (Veloso, 2021, p. 67). Sendo assim, no capitalismo pandêmico (Antunes, 2022), tornam-se essenciais para o trabalho remoto e a comunicação virtual. Consoante a isso, dados⁶ divulgados pela Agência Brasil (2021) sobre o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros (TIC domicílio 2020) mostrou que o uso dessas ferramentas se intensificou na pandemia, passando de 71% dos domicílios com acesso à internet em 2019 para 83% em 2020, correspondendo, portanto, a 61,8 milhões de domicílios brasileiros com algum tipo de conexão à internet (Agência Brasil, 2021).

Diante desse contexto, podemos afirmar que o uso dessas ferramentas ampliou-se, nesse período, visto que “[...] estas se tornaram uma das principais alternativas para enfrentar o isolamento social [...]” (Veloso, 2021, p. 66), em diversos espaços da vida cotidiana e, principalmente, no ambiente de trabalho, em que “[...], várias atividades foram migradas para as plataformas digitais, ocasionando o crescimento do trabalho remoto e a imposição das novas tecnologias digitais a atividades como atendimentos, prestação de serviços, aulas, reuniões, dentre outras” (Veloso, 2021, p. 66).

⁶ Além da Agência Brasil, os dados também foram divulgados pelo Centro Regional de Estudos para Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto (NIC.br), órgão do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br).



Entretanto, apesar da constatação da ampliação do uso dessas ferramentas, no período da pandemia, é válida a afirmação de Veloso (2021) de que uma das contradições do modo de produção capitalista expressa-se na exclusão digital, que diz respeito às condições de acesso às inovações tecnológicas, apontada pelo autor como uma das expressões da “questão social”, e ratificado por estudos realizados no âmbito da educação (Nogueira; Oliveira, 2023) e das políticas sociais, sobretudo, no que se refere ao acesso ao auxílio emergencial na pandemia, em que várias pessoas ficaram sem acesso ao auxílio devido às barreiras tecnológicas (Marins et al, 2021).

Raichelis (2022), ao abordar a relação entre tecnologia, trabalho e pandemia no contexto do capitalismo em crise, destaca que,

Embora com incidências distintas no centro e na periferia do capitalismo mundializado, o processo generalizado de automação e de suporte digital ao trabalho atinge os países do sul global, como o Brasil, de acordo com as particularidades de sua inserção subordinada na divisão internacional do trabalho, mais como consumidor do que produtor de artefatos e dispositivos tecnológicos, e, portanto, dependente dos grandes conglomerados que hegemonizam as tecnologias de informação e comunicação (TIC), a indústria 4.0, a robótica, a inteligência artificial (IA) e as gigantescas plataformas digitais. A amplitude e o alcance das tecnologias digitais impactam a totalidade dos processos de trabalho, não apenas a produção material do “chão da fábrica”, mas também o amplo, heterogêneo e diversificado trabalho no “setor” de serviços, incluindo os serviços públicos e as instituições governamentais, portanto com rebatimentos no trabalho de assistentes sociais (Raichelis, 2022, p. 7).

Assim, para a autora, essas determinações impactam as condições de vida e de trabalho da classe trabalhadora, nas quais se inserem assistentes sociais. Ademais, destaca em seu texto: *Atribuições e competências profissionais à luz da “nova” morfologia do trabalho*, a seguinte preocupação,

O nosso pressuposto é de que assistentes sociais, imersos/as nas transformações que desafiam o trabalho e seu modo de ser na sociedade capitalista contemporânea, na condição de trabalhadoras/es assalariadas/os, são submetidas/ os aos mesmos processos de degradação e violação de direitos do conjunto da classe trabalhadora, no interior da heterogeneidade que hoje a caracteriza (Raichelis, 2020, p. 24).

A autora destaca, ainda, que todo esse processo desencadeia diversas formas de trabalho expressas nos processos continuados de flexibilização dos contratos laborais, por meio do trabalho terceirizado, temporário, em domicílio ou *home office*, em tempo parcial ou por tarefa (Raichelis, 2020). Assim, percebemos que, no ambiente profissional, tem se tornado comum aos profissionais demandas que requisitam o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Essas intervenções podem ocorrer em diversos contextos, como na comunicação



institucional, na colaboração entre diferentes profissionais e no estabelecimento de contato com usuários e suas famílias.

A adoção das TICS, nas políticas públicas, não é algo recente e vem sendo intensificada, ano após ano, de forma impositiva. Tais requisições esbarram em questões éticas profissionais e em inquietações frente aos desafios postos na pandemia e pós pandemia. Nesta direção, discutiremos, a seguir, os principais resultados da pesquisa de campo e os impactos no trabalho profissional de assistentes sociais, no contexto da pandemia de covid-19, em um hospital escola na particularidade da Paraíba.

ASSISTENTES SOCIAIS E TRABALHO PROFISSIONAL: IMPACTOS NA PANDEMIA

No Brasil, a história da Política de Saúde está relacionada diretamente à política social, econômica e à organização social da classe de trabalhadores na luta pelo direito à saúde pública. Nesse sentido, na esteira das lutas sociais, em decorrência da abertura política no final da Ditadura Militar, na década de 1970, destacamos o movimento da reforma sanitária que avançou na conquista do SUS e na inclusão da Política de Saúde, que constitui um dos tripés da Seguridade Social, sendo entendida no artigo 196 da Constituição Federal como:

[...] um direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem a redução do risco de doenças e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação (Constituição Federal, 1988).

De acordo com Nascimento e Pacheco (2020), o Sistema Único de Saúde (SUS), criado pela Constituição Federal de 1988, organiza e coordena ações e serviços de saúde, cujo objetivo principal é garantir o direito à saúde para todos, abrangendo, desde a atenção primária até a alta complexidade, com urgências e emergências, visando à atenção integral à saúde e não somente cuidados assistenciais. Contudo, “[...] o regime assistencial no Brasil se apresenta escasso e sobrecarregado” (Nascimento; Pacheco, 2020, p. 65). Essa sobrecarga foi acentuada no contexto da pandemia de Covid-19, sobretudo, vivida pelos/as trabalhadores/as da linha de frente.

A estratégia conhecida para enfrentamento ao contágio da covid-19 impôs o desafio de pensar quais seriam as atividades que poderiam ser interrompidas ou prestadas sem a presença física de trabalhadores/as, considerando a necessidade do isolamento social, e quais as consideradas essenciais à sociedade (e que exigem a presença física), a fim de proteger a



população e evitar picos de infectadas/os e, consequentemente, colapso dos sistemas de saúde (CFESS, 2020, p. 1).

De acordo com Mattos (2020), enquanto os trabalhadores de vários espaços sócio ocupacionais seguiam as orientações de distanciamento e isolamento social com o desenvolvimento de trabalhos em *home office* ou teletrabalho⁷, as recomendações para os trabalhadores da área da saúde se deram em direção contrária. Nessa contextualidade, sinalizamos a realidade do hospital escola situado na Paraíba, que é referência para todo o Estado, por representar uma estrutura de saúde de grande porte, que atende tanto a população dos municípios paraibanos como de outros estados, dispondo de atendimento qualificado e serviços de assistência médico-hospitalar, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade. Sendo referência regional, tendo como níveis de atenção a média e a alta complexidade (PDE, 2021). No período da pandemia de covid-19, foi referência no atendimento de pacientes com covid, conforme dados do site do Conselho Regional de Medicina na Paraíba⁸.

No que se refere aos resultados da pesquisa de campo, realizada por meio de entrevista semiestruturada com assistentes sociais, cuja amostra foi de 10 profissionais, correspondendo a 55,6% de um universo de 18 assistentes sociais da Instituição, destacamos que as questões iniciais se voltaram para saber como a instituição empregadora procedeu diante do contexto da pandemia de covid-19, no período de 2020 e 2021, e, posteriormente, como foi a processualidade do trabalho de assistentes sociais nesse período na instituição.

Frente aos questionamentos, os/as entrevistados/as relataram que a instituição adotou a reorganização do trabalho, implementando procedimentos específicos em resposta à pandemia de covid-19. Essas medidas incluíram alterações nas rotinas dos serviços de saúde do hospital, tanto em relação à gestão de pessoal quanto à forma de gerir os serviços, a saber: houve redução de internações em leitos; interrupção do atendimento ambulatorial (consultas e exames); interrupção da realização de cirurgias eletivas; os estágios supervisionados

⁷ Antunes (2020) menciona diferenças entre essas duas modalidades (*home office* e teletrabalho). Para o autor, enquanto no teletrabalho a empresa não controla a jornada de trabalho e nem pode fazer remuneração adicional; no *home office* a atividade tem um caráter sazonal, esporádico e eventual, mas deve ser realizada de forma remota, porém igualmente como se o trabalhador estivesse na empresa.

⁸ Para mais informações sobre os hospitais que foram referência em atendimento de pacientes com covid-19 na Paraíba, acessar: <https://crmpb.org.br/noticias/hospitais-referencia-para-covid-19-da-grande-joao-pessoa-estao-com-90-de-o-cupacao-de-leitos-de-uti/>.



presenciais foram suspensos; residência médica por escala; trabalho remoto; afastamento do trabalho para trabalhadores com comorbidades e/ou idosos; uso de Tecnologias; restrição de visitas e de acompanhantes, os quais tinham um limite mais flexível de troca e passou a ter um limite mais rigoroso, a partir do início da pandemia. É válido destacar que as adaptações foram necessárias para enfrentar os desafios impostos pela crise sanitária.

Com base nos relatos dos/as entrevistados/as, as medidas adotadas pela instituição impactaram diretamente o trabalho profissional de assistentes sociais, visto que todo atendimento do Serviço Social, na instituição, precisou ser reorganizado. Anterior à pandemia, estes profissionais atuavam em espaços específicos (clínicas e ambulatório). Com a pandemia, foram deslocados/as das clínicas para atuarem em um único espaço (ambulatório). Desse modo, os/as assistentes sociais destacaram que foi necessário adotar algumas estratégias de atendimento aos usuários/as, seus familiares e entre a própria equipe de trabalho.

No período de 2020, os atendimentos foram realizados majoritariamente de forma remota (por telefone), apontados por 90% dos/as entrevistados/as. Em regra geral, o acesso tanto à instituição quanto aos leitos foram limitados para evitar a propagação do vírus. A priori, foram adotadas reuniões remotas, inclusive, familiares, entrevistas sociais por meio de telefone e contatos via *whatsapp*; as visitas às enfermarias se davam somente em casos estritamente necessários e, desde que estivessem devidamente parametrado com os Equipamentos de Proteção Individual (EPI). Todavia, constatou-se dificuldades de acesso a equipamentos de EPIS para os profissionais de Serviço Social, tendo em vista que a disponibilidade destes era mais para outras categorias profissionais, conforme afirmações de 80% dos/as entrevistados/as. Isso sugere que, na pandemia, pode ter havido desafios na gestão desses recursos, mas também uma priorização de algumas categorias profissionais, consideradas mais críticas, como médicos e enfermeiros, deixando os assistentes sociais desprotegidos/as, mesmo atuando no mesmo ambiente de trabalho.

Cabe destacar que assistentes sociais atuam em diferentes espaços sócio-ocupacionais, como a área da saúde e, assim, são reconhecidos como profissão desta área, por meio das Resoluções do Conselho Nacional de Saúde nº 218 de 06 de março de 1997 e da Resolução nº 383 de 29/ 03/1999 do CFESS. Nessa direção, compreendemos que é crucial que todos os profissionais, envolvidos



no cuidado aos usuários/as, tenham acesso equitativo a distribuição dos EPIs com vistas a garantir a proteção necessária para realizar seu trabalho com segurança e em qualquer situação.

No tocante aos familiares dos usuários, o profissional de Serviço Social fazia o contato com um familiar de referência e elegia, a partir da entrevista social, quem era o familiar prioritário para repassar e/ou receber as informações. Em alguns casos, esse contato não se efetivou. Constatando-se, portanto, a necessidade de os/as profissionais exercitarem sua capacidade investigativa, de fazer a busca ativa através de outros serviços, conforme relato abaixo:

Nós tivemos dificuldades também de acesso aos dados desses familiares porque para que um paciente chegasse aqui no hospital, sobretudo, quando se tratava de covid, ele era regulado por uma central estadual e esses dados algumas vezes eram disponibilizados ao nosso núcleo de regulação interna e outras vezes não, então muitas vezes a gente ficava sem qualquer contato com um familiar ou eram pessoas que não tinham telefone e a gente tentava localizar na rede, tentava rastrear por onde ele tinha passado pra poder minimamente entender um pouco do processo saúde e doença e ter aquelas informações, então foi um período muito difícil mesmo para o nosso trabalho (Entrevista 07).

Nesse sentido, assistentes sociais atuam tanto com o atendimento direto aos usuários e familiares, como atendimento indireto, orientando-os sobre direitos, benefícios, ou fazendo estudo socioeconômico, o que requer desses profissionais uma intervenção sistemática (Raichelis, 2020; Iamamoto, 2021). Assim, considerando os instrumentais técnico-operativos e o atendimento direto e indireto, é válido ressaltar os escritos de Magalhães (2019) citados pelo CFESS (2022, p. 110) no documento: *Produção do documento e emissão de opinião técnica em Serviço Social*, em que,

Magalhães (2019) discute sobre as diferentes naturezas comunicativas (oral e escrita), lembrando que “a interação face a face permite que a enunciação de um discurso se expresse não só pela palavra, mas também pelo olhar, pela linguagem textual, pela entonação, que vão contextualizar e, possivelmente, identificar subjetividades de uma forma mais evidenciada. Sendo assim ‘o discurso direto expressa uma interação dinâmica’” (Magalhães *apud* Cfess, 2022, p. 110).

A partir dos escritos de Magalhães, é possível afirmar que houve prejuízo no atendimento direto aos usuários/as e a seus familiares no contexto pandêmico, considerando uma quebra na interação direta e dinâmica com estes. No entanto, é importante destacar que as abordagens adotadas, tanto pela instituição quanto pelos profissionais de Serviço Social, sugerem medidas cautelosas para restringir o acesso físico e o contato pessoal, visando proteger tanto profissionais de saúde quanto



usuários na pandemia. Além disso, novos desafios, a exemplo do trabalho remoto, por meio das TICs, exigiram novas estratégias de abordagens e de apropriação deste recurso. Assim, quanto à disponibilidade de recursos tecnológicos, 80% dos/as entrevistados/as afirmaram que contaram com recursos já disponíveis como computador e telefone, os quais, por diversas vezes, apresentaram problemas de mau funcionamento; já 20% afirmaram que além dos recursos já disponíveis contaram com *tablet* e telefone *smartphone*, disponibilizado pela instituição.

De acordo com 100% dos relatos dos/as profissionais, houve a aquisição de dois *tablet* e um telefone para tentar promover visitas virtuais, sobretudo, com a vinda dos pacientes de Manaus⁹ para serem atendidos na Paraíba, conforme seguinte relato: “quando os pacientes de Manaus vieram para cá, surgiu a demanda maior de fazer a chamada de vídeo” (Entrevista 10). Contudo, tais recursos não eram suficientes de modo que se priorizou alguns setores mais específicos como a Unidade de Terapia Intensiva (UTI) covid e a unidade de Doenças Infecciosas e Parasitárias (DIP) covid. Posteriormente, foi adquirido um *notebook*, cedido ao setor de Serviço Social, para fazer as atividades de estágio supervisionado, o que também foi insuficiente para atender a toda equipe. Devido a essa insuficiência de recursos e à precariedade dos já existentes, em diversas ocasiões, os profissionais utilizaram o próprio celular e a própria *internet* em suas atividades.

Considerando os escritos de Raichelis (2020) e Iamamoto (2011) é válido destacar que os meios e instrumentos de trabalho devem ser disponibilizados pelos empregadores, desde infraestrutura humana, material e financeira até um conjunto de outros requisitos necessários para o desenvolvimento de programas, projetos, serviços, benefícios e a execução direta destes. No entanto, o que tem se verificado, segundo Antunes (2022), no período da pandemia e no processo de trabalho, é o repasse dos custos de trabalho para o trabalhador, sobretudo, aqueles realizados em *home office* e teletrabalho. Nessa direção, a análise dos dados apontaram para o uso de recursos tecnológicos em atividades interprofissionais e multiprofissionais, nas

⁹ De acordo com dados no site da BBC NEWS BRASIL, Manaus teve o limite da capacidade de atendimento atingido e por isso ficou sem leitos e sem oxigênio, para tratar o quantitativo de pacientes que procuravam a instituição hospitalar. Todavia esse colapso do sistema de saúde poderia ter sido evitado se medidas mais contundentes tivessem sido tomadas com antecedência, nos meses de setembro e outubro. A falta de leitos e oxigênios fez com que o governo de Manaus enviasse pacientes para outros estados (BBC NEWS BRASIL, 2021).



reuniões por meio de plataformas digitais¹⁰ (*meet*, *zoom*, *teams*), nas chamadas de vídeo, nas comunicações via *whatsapp* e no preenchimento de prontuários eletrônicos, evidenciados nos relatos de 100% dos/as profissionais.

Concernente ao prontuário eletrônico, foi destacado, pelos entrevistados (as), que todas as ocorrências eram registradas de forma eletrônica no computador, salvo em PDF e inseridas no drive/nuvem para que os/as demais profissionais da categoria tivessem acesso (através de *login* e senha), assim como já ocorria nos registros dos plantões. De acordo com os/as assistentes sociais, trabalhar com esses sistemas “É uma exigência institucional, que utilize prontuários e acesse aos sistemas eletrônicos. Se informatizou 80% das coisas” (Entrevista 01). Desse modo, 80% dos/as profissionais afirmaram que “o que pode ser compartilhado e está dentro da ética profissional é colocado no drive para as colegas darem continuidade” (Entrevista 03), assim “deve-se ter bastante cuidado no que se coloca” (Entrevista 01). Infere-se com isso, que nem tudo pode ser inserido nesse recurso eletrônico, cabendo ao profissional usar de sua relativa autonomia nas intervenções realizadas por estes, para garantir o sigilo e proteger os/as usuários/as, conforme estabelece o Código de Ética Profissional da categoria.

Sobre sigilo profissional, Charles Toniolo (2019) destaca que:

O que não é preciso divulgar não deve constar no documento. O sigilo é, portanto, direito do usuário, que deve ser protegido, e dever do profissional, na perspectiva de sua proteção. E se o documento é uma produção do profissional, é ele quem estabelece o critério do que é sigiloso ou não, o que deve e o que não deve ser compartilhado (Toniolo, 2019, p. 255).

Cabe salientar que anteriormente à pandemia, alguns setores do hospital já utilizavam o prontuário eletrônico nos plantões. Com a pandemia, o uso desse recurso se intensificou e está em processo de transição, de modo que, atualmente, apenas dois setores do hospital ainda mantêm seus registros de ocorrências em livros, conforme relatado pelos/as entrevistados/as. Essa tendência sugere mudanças significativas na reorganização desses registros, em decorrência da pandemia, por meio da adoção do prontuário eletrônico nos demais setores, uma vez

¹⁰ As plataformas digitais *google meet*, *zoom* e *teams* sinalizadas pelos/as entrevistados/as são serviços de comunicação por vídeo, que podem ser usados para videoconferência ou encontros virtuais. Em tais ferramentas, por exemplo, podem ser compartilhados áudios, vídeos e tela pela internet entre os vários recursos que são ofertados nestas plataformas, que dispõem de planos gratuitos e pagos; já o *whatsapp* é um aplicativo de mensagens instantâneas e de chamadas ou ligações de voz e vídeo para *smartphones*, dentre os recursos que este aplicativo oferece estão o compartilhamento de mensagens de textos, vídeos, documentos em word ou pdf, etc.



que este permite acesso rápido e centralizado aos registros dos usuários, conforme aponta uma das entrevistas.

Com o prontuário eletrônico é muito mais fácil visualizar todo o histórico do paciente, desde a primeira entrada até a atual. Quando era registrado em papel, assim que o paciente recebia alta essa documentação era direcionada para o SAMI (setor de arquivo), com o retorno do paciente nós ficávamos com acesso apenas a documentação daquela internação, com o prontuário eletrônico temos acesso a tudo e facilita o acesso à evolução social do paciente. Ainda temos um espaço físico para a guarda de relatórios e materiais sigilosos (Entrevista 03).

Apesar de a/o profissional afirmar que o prontuário eletrônico, em alguma medida, trouxe uma facilidade, sobretudo, ao acesso completo do histórico do paciente, conforme relato acima, é preciso considerar os aspectos negativos desse recurso como, por exemplo, a segurança dos dados dos/as usuários/as, que podem ficar vulneráveis a violações cibernéticas. Ademais, destacam-se algumas dificuldades enfrentadas pelos/as entrevistados/as, tais como: manusear as ferramentas de plataformas como abrir um *link*, ligar e desligar a câmera, áudios, etc. De acordo com 80% dos/as entrevistados/as, “isso foi aprendido no coletivo”, mostrando, portanto, uma necessidade de conhecimento de algumas tecnologias, programas e plataformas (*zoom, meet, teams*). Ademais, relataram o mau funcionamento de equipamentos eletrônicos (telefones e computadores) nos espaços laborais.

Tendo em vista uma maior demanda dos recursos tecnológicos nesse contexto, a pesquisa, a partir dos relatos profissionais, aponta impactos positivos e negativos no uso das TICs no trabalho profissional. No que se refere aos impactos negativos, destacam-se dificuldades para manusear as ferramentas de plataformas; dificuldade de orientar estagiários pelos meios remotos, tendo em vista que distancia da prática; maior dificuldade de adaptação e precariedade dos equipamentos eletrônicos. Por outro lado, apontaram como impactos positivos, a redução do consumo de papel¹¹ e como um otimizador do trabalho profissional, no sentido de facilitar a busca de contatos, de endereços institucionais atualizados, enviar mensagens e e-mails. Estes aspectos sugerem um movimento contraditório. Esse movimento identificado na processualidade do trabalho profissional com o uso das TICs e com base nos estudos de Veloso (2021), fundamentalmente, apontam para uma dinâmica contraditória e dialética, ora pode apresentar uma perspectiva

¹¹ Tendo em vista que no período mais restrito da pandemia tinha-se uma dificuldade muito grande de fazer circular papel no âmbito hospitalar, segundo relatos da entrevista 07.



a-crítica, a qual denomina-se de “incorporação” ora pela perspectiva crítica que não nega o uso das tics no trabalho profissional, mas se apropria de forma questionável e problematizada, a qual denomina-se de “apropriação”. Assim,

Compreende-se que a incorporação tecnológica pode referir-se a um processo de incorporação técnica ou instrumental de recursos aos processos de trabalho, ou seja, numa perspectiva acrítica. Já a apropriação tecnológica numa perspectiva crítica corresponde a um processo mais amplo que envolve o domínio do recurso técnico, o reconhecimento do caráter contraditório das tecnologias e novas tecnologias e sua vinculação aos projetos em disputa na sociedade e do antagonismo das relações sociais na sociedade capitalista. De modo geral, esta apropriação crítica volta-se à finalidade do uso das tecnologias e novas tecnologias no exercício profissional de acordo com o Projeto Ético Político (Silva, 2023, p. 36).

Nesse sentido, para Veloso (2010, 2021), a apropriação crítica dos recursos tecnológicos perpassa pelas condições de trabalho, formação profissional e iniciativa pessoal. Segundo o autor, a ausência de uma perspectiva crítica na condução do trabalho com as TICs é um pré-requisito para adesão ao tecnicismo ou metodologismo. Assim, o estudo ratifica a distinção entre esse movimento dialético, que funde duas dinâmicas divergentes, que ora pode reforçar impactos negativos, ora pode reforçar impactos positivos no uso das TIC no trabalho profissional.

Com relação ao ano de 2021, com o processo de imunização em curso, os atendimentos passaram a ser realizados de forma presencial, mas ainda com diversas limitações como limite de pessoas às salas, “ao invés de receber toda família, passou-se a receber um representante ou responsável legal” (Entrevista 09; Entrevista 01). Desse modo, os/as usuários/as internados/as passaram a contar com visitas e acompanhantes, mesmo que de forma restrita e com limitações de horários. Além disso, a instituição passou a disponibilizar *internet* para os/as usuários/as e a partir desse acesso à rede *wi-fi* que o próprio usuário/a e/ou acompanhante passaram a fazer as vídeo chamadas do seu próprio celular com o familiar que estava em casa. Anteriormente, as chamadas de vídeo eram realizadas por profissionais como Psicólogo, Terapeuta Ocupacional, Fisioterapeuta e, em alguns casos, por Assistentes Sociais, consoante afirmações de 90% dos/as entrevistados/as.

Portanto, a pesquisa aponta para o uso de novas tecnologias e de modalidades de gestão do trabalho de assistentes sociais por meio das TICs, intensificado no período pandêmico. Assim, diante de um contexto tão complexo como o da covid-19, foi necessário que os/as profissionais do Serviço Social



aprendessem a utilizar os recursos tecnológicos e a acompanhar os processos de informatização dos sistemas, os quais chegam ao cotidiano profissional de forma verticalizada e impositiva. Diante do exposto, podemos afirmar que os relatos dos/as profissionais apontam para a necessidade de comunicação virtual; limitações de recursos e priorização de setores específicos como a UTI e a DIP covid, os quais enfrentaram desafios específicos relacionados à comunicação virtual. Assim, o distanciamento repercutiu na questão do vínculo e nas respostas profissionais mais qualificadas, sobretudo, pela vivência em um contexto tão complexo como o da pandemia.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, podemos afirmar que a implementação da Política de Saúde foi um grande ganho para a população brasileira, garantindo-se, assim, o acesso à saúde a todos. Embora a restrição de recursos para esta área e as tentativas de desmonte desse sistema seja um fator de grande preocupação, é válido destacar a relevância e a centralidade do Sistema Único de Saúde frente à crise sanitária, provocada pela pandemia da Covid-19, denotando, portanto, a importância deste sistema. Nessa direção, os objetivos que embasaram este estudo se voltaram para a análise da processualidade do trabalho de assistentes sociais que atuaram na Política de Saúde, num hospital escola na pandemia de covid-19, bem como os impactos do uso das tecnologias no trabalho profissional no período de 2020 e 2021.

As análises referentes ao contexto estudado, permitem-nos afirmar que além dos meios tradicionais de comunicação, como *e-mail* e telefone, também foram utilizadas tecnologias mais recentes, como aplicativos e plataformas digitais, para comunicação por texto, voz e vídeo. Nas análises realizadas, foi possível inferir que houve implicações tanto técnicas como éticas, tendo em vista que houve prejuízo no trabalho de observação, devido ao afastamento dos/as usuários/as e na realização da entrevista social de forma remota, diante da mudança no formato para poder atuar e na questão da escuta e do sigilo nas intervenções mediadas pelas TICs. Tais ferramentas geram efeitos contraditórios, pois, se por um lado auxiliaram a continuidade dos atendimentos, em vista do distanciamento social, por outro lado, potencializaram tendências de precarização do trabalho, expressos no aumento da produtividade, do tecnicismo com a tendência à padronização de tarefas.



Diante dessas análises, é perceptível que esse cenário denota uma complexidade muito grande na tomada de decisões. Portanto, entende-se que as situações que envolvem a possibilidade de adoção do trabalho remoto ou teletrabalho, nas intervenções profissionais, precisam ser dialogadas de forma coletiva entre a categoria profissional e as entidades representativas: CFESS; CRESS; ABEPSS. Nesse sentido, destacamos a nota do CFESS: *“Teletrabalho e teleperícia: orientações para assistentes sociais”*, em que o conselho destaca aspectos importantes sobre atribuições e competências profissionais no que se refere à realização do trabalho remoto e/ou teletrabalho no período da pandemia, visando garantir a qualidade dos serviços e a defesa dos direitos.

Desta feita, compreendemos que a incorporação tecnológica, sem uma reflexão crítica do seu uso, pode acarretar um aprofundamento da lógica produtivista e gerencialista nos espaços de trabalho, e quando essa incorporação tecnológica é combinada pela criticidade como um recurso importante na processualidade do trabalho, é possível afirmar que temos uma apropriação tecnológica desses recursos numa perspectiva crítica, portanto, poderá possibilitar avanços no que se refere à sociabilidade de informações, ao contato interprofissional para a viabilidade de direitos dos usuários, etc., ou seja, a apropriação tecnológica se refere a um processo mais amplo que envolve a finalidade que se dá no uso da tecnologia ancorado nas normativas profissionais. Desse modo, fica evidente uma crescente incorporação das TICs no cotidiano de trabalhadores/as, sendo esta incorporação acentuada com a pandemia da covid-19. O uso destes recursos antecede a pandemia, intensificam-se nessa contextualidade com forte tendência a se manter, já que esta não regride, tendo em vista que a tecnologia está atrelada ao desenvolvimento das forças produtivas e está, cada vez mais, inseridas nos espaços laborais, conforme demonstrado na pesquisa.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado**. São Paulo: Boitempo, 2020 (ebook)

ANTUNES, Ricardo. **Capitalismo Pandêmico**. 1. ed. - São Paulo: Boitempo, 2022.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. 2 ed. - São Paulo: Boitempo, 2020.



AGÊNCIA BRASIL. **Estudo mostra que a pandemia intensificou uso das tecnologias digitais: desigualdades de inclusão digital foram acentuadas.** Por Akemi Nitahara. Rio de Janeiro. 2021. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-11/estudo-mostra-que-pandemia-intensificou-uso-das-tecnologias-digitais>>. Acesso em: 01 de maio de 2023.

BBC NEWS BRASIL. **Crise em Manaus era inevitável, mas poderíamos ter impedido o colapso, diz cientista da Fiocruz que sugeriu lockdown em setembro.** André Biernath. 2021. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/brasil-55684605>>. Acesso em: 01 de maio de 2023.

BRASIL. **Constituição (1988).** Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde (CNS). Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Dispõe sobre diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos.

CFESS. **Produção de documentos e emissão de opinião técnica em Serviço Social.** Brasília (DF). 2022.

CFESS. **Teletrabalho e teleperícia: orientações para assistentes sociais.** Brasília (DF). 2020.

CFESS. **Resolução nº 383** de 29/ 03/1999 a resolução do Conselho Federal de Serviço Social dispõe sobre o reconhecimento de assistentes sociais como profissionais de saúde.

CNS. **Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 218** de 06 de março de 1997 a resolução do Conselho Nacional de Saúde dispõe sobre o reconhecimento de vários profissionais de saúde.

IAMAMOTO, Marilda. **O trabalho do assistente social em tempo de capital fetiche.** In: Serviço Social em tempos de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social/ Marilda Villela. Iamamoto - 6. ed. - São Paulo: Cortez, 2011.p. 414-432.

IAMAMOTO, Marilda. **Os desafios da profissão de Serviço Social no atual contexto de retrocessos das conquistas da classe trabalhadora.** Diálogos do cotidiano – Assistente social. Reflexões sobre o cotidiano profissional. CADERNO 1, p. 1-106, 2021.

MATOS, Maurílio Castro. **A pandemia do coronavírus (COVID-19) e o trabalho de assistentes sociais na saúde.** ABEPSS. 2020.

MARINS, Mani Tebet et al. **Auxílio Emergencial em tempos de pandemia.** Sociedade e Estado, v. 36, p. 669-692, 2021.



NASCIMENTO, Francisleile Lima; PACHECO, Alberto do Espírito Santos Dantas.

Sistema de saúde pública no Brasil e a pandemia do novo coronavírus. Boletim de Conjuntura (BOCA), v. 2, n. 5, p. 63-72, 2020.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo Monopolista e Serviço Social.** 8 ed. São Paulo: Cortez. 2011.

NOGUEIRA, Silvia Cristina Gomes; DE OLIVEIRA, Lucila Pesce. **Do ensino remoto ao híbrido: uma análise sobre exclusão digital durante a pandemia de covid-19.** In: Estudos Multidisciplinares em educação, tensões e desafios. Ed. Científica. v 1. 2023.

PDE. **Plano Diretor Estratégico - 2021/2023.** Hospital Universitário Lauro Wanderley: Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2021.

RAICHELIS, Raquel. **Atribuições e competências profissionais revisitadas: a nova morfologia do trabalho no Serviço Social.** In: Conselho Federal de Assistentes Sociais. Atribuições privativas do assistente social 2. Brasília, 2020.

RAICHELIS, Raquel. **Tecnologia, trabalho e pandemia no capitalismo em crise: admirável mundo novo?** Serviço Social & Sociedade, p. 5-16, 2022.

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.

SILVA, Maria Betania Gomes da. **As tecnologias da informação e comunicação e o serviço social: uma análise do trabalho de assistentes sociais na política da saúde na pandemia.** TCC (graduação)/UFPB - João Pessoa. 2023.

TONIOLO, Charles. **Serviço Social, produção de documentos técnicos e sigilo profissional.** In: Temas contemporâneos em Serviço Social: uma análise de seus fundamentos. GUERRA, Y.; LEITE, JL; ORTIZ, FG. Campinas: Papel Social, 2019.

VALENTIM, Erika Cordeiro do Rêgo Barros; PAZ, Fernanda Alves Ribeiro. **Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19.** Revista Katálisis, v. 25, p. 114-124, 2022.

VELOSO, Renato dos S. **O lugar das tecnologias da informação e comunicação no Serviço Social.** In: **Serviço Social em tempos ultraneoliberais.**

VASCONCELOS, Ana Maria de; ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de; VELOSO, Renato (Orgs.). Uberlândia: Navegando Publicações, 2021. E-book. pdf

VELOSO, Renato dos S. **Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional.** Ponta Grossa, Revista Emancipação, v. 10, n. 2, 2010.