



O TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS E O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

Dra. Tânia Mara da Silva

Assistente Social - Prefeitura Municipal de Campo Mourão

Dra. Mabel Mascarenhas Torres

Assistente Social/Docente – Universidade Estadual de Londrina

Dra. Claudiana Tavares da Silva Sgorlon

Assistente Social/Docente – Universidade Federal da Integração Latino-Americana

RESUMO:

O trabalho de assistentes sociais nas políticas sociais é cada vez mais intermediado pelo uso de TICs, aduzindo para a profissão, novas exigências éticas, técnico-operacionais e teórico-metodológicas. O objetivo é apresentar a precarização das condições objetivas de trabalho de assistentes sociais na PAS, a sobrecarga e a extensão da jornada de trabalho, o cansaço e adoecimento das profissionais.

PALAVRAS-CHAVE: Trabalho de assistente social. Condições de trabalho. Intensificação.

RESUMEN ou ABSTRACT

El trabajo de los trabajadores sociales en las políticas sociales está cada vez más mediado por el uso de las TIC, introduciendo nuevas exigencias éticas, técnico-operativas y teórico-metodológicas para la profesión. El objetivo es presentar la precariedad de las condiciones laborales objetivas de los trabajadores sociales del PAS, la sobrecarga y duración de la jornada laboral, el cansancio y la enfermedad de los profesionales..

PALABRAS CLAVE ou KEYWORDS: Trabajo de trabajador social. Condiciones de trabajo. Intensificación.



1. Introdução

A exploração da relação de compra e venda da força de trabalho se expressa sob a classe trabalhadora, quer seja aquela inserida no modo direto de produção de bens quanto alcança aqueles envolvidos em outras atividades, como nos serviços. Nossa ênfase de estudo está voltada para o trabalho em serviços por ser este o âmbito de atuação de assistentes sociais na execução de políticas e serviços sociais, mediante à condição de assalariamento, independentemente de ser em instituições públicas ou privadas. Essa condição de assalariamento implica na dependência de condições oferecidas por quem contrata a sua força de trabalho, tais como salário e jornada de trabalho. Portanto se inserem no processo de degradação e exploração do trabalho que se manifesta na tríade precarização, intensificação e flexibilização, características essas que podem desencadear um processo de adoecimento.

A partir dessas considerações que realizamos um estudo para fins de doutoramento tendo como objeto de estudo a relação entre as condições de trabalho e o processo de adoecimento profissional, a partir do trabalho de assistentes sociais na política de assistência social, na região de Campo Mourão e Cascavel, no Paraná. Buscamos a aproximação ao objeto de pesquisa principalmente sobre as configurações, condições e relações de trabalho de assistentes sociais diante das transformações do mundo do trabalho, conduzidas pela reestruturação produtiva que impõe novas formas de produção e circulação de mercadorias, gestão e organização do trabalho. Nesse sentido, elencamos como referencial de análise uma fundamentação teórica crítica, considerando-se o movimento dinâmico, contraditório e histórico da realidade. Tomamos como procedimento metodológico a revisão bibliográfica e a pesquisa de campo, de forma a conhecer a relação entre as condições objetivas de trabalho e o processo de adoecimento de assistentes sociais.

Os dados e análise que serão apresentadas nesse texto são resultados parciais da pesquisa realizada. Refletir sobre as condições objetivas de trabalho de assistentes sociais na política de assistência social a partir do uso das tecnologias de comunicação e informação e a sua relação com a intensificação do trabalho é o objetivo do texto que ora apresentamos.



2. Tecnologia de informação e comunicação, intensificação do trabalho e o serviço social

O Serviço Social é uma profissão requerida pelo Estado para atender as necessidades de subsistência dos trabalhadores e das trabalhadoras procedentes dos fenômenos decorrentes das expressões da “questão social”, principalmente aquelas funcionais ao desenvolvimento econômico e político do capital. As transformações no modo de produzir e reproduzir do capital implicam em múltiplas determinações na questão social, com consequências diretas para a classe trabalhadora, expressas pelas desigualdades econômicas, políticas e culturais de classes sociais e, nas relações desiguais e subordinadas de gênero, raça e etnia.

Tomamos como questão social o resultado das relações de classe no modo de produção capitalista, no qual a riqueza aumenta na mesma proporção que a miséria sendo, portanto, o Estado convocado a se posicionar¹. Pressionada pelos movimentos do capital, em busca da redução de custos na produção e maximização de lucros e, pela classe trabalhadora, exposta à fragilização dos direitos sociais e a agudização da sua condição de vida, a intervenção estatal junto à questão social se estrutura para enfrentar as manifestações geradas pelas desigualdades sociais, econômicas, culturais e políticas, sob a égide do controle e da coerção das frações da classe trabalhadora que vive em condição de pauperismo.

O Estado, ao desenvolver um conjunto de medidas políticas, econômicas e sociais, nas refrações da questão social, demanda um espaço na divisão social e técnica do trabalho para o exercício profissional de diferentes categorias profissionais, dentre elas, o Serviço Social. Assim, inscrita na divisão social e técnica do trabalho o Serviço Social é reconhecido pela sua natureza analítica e interventiva, que a coloca entre as profissões cujos saberes são essenciais para análise da realidade social, identificando as determinações econômicas e políticas que a possibilita construir uma interpretação das mediações entre as requisições estabelecidas nas políticas sociais e as demandas apresentadas pelos trabalhadores e trabalhadoras.

Circunscrita na reprodução das relações sociais, o Serviço Social é uma profissão construída historicamente, sob as determinações dos processos e movimentos contraditórios constitutivos da sociedade do capital, cuja direção analítica

¹ Tal como demonstrado nos estudos de Netto (1992) e Iamamoto (2011).



se coloca em uma perspectiva ética e política. Para Marx (2001, p. 98), “[...] as relações sociais estão intimamente ligadas às forças produtivas. Adquirindo novas forças produtivas, os homens mudam seu modo de produção e, ao mudarem o modo de produção, a maneira de ganhar a vida, mudam todas as suas relações sociais”. Neste sentido, as assistentes sociais são demandas a analisar a sociedade do capital sob a lógica da totalidade, problematizando as contradições e as mazelas experienciadas pelos trabalhadores e trabalhadoras na busca por melhores condições de vida e de trabalho.

No tocante ao trabalho de assistentes sociais, assim como os demais trabalhadores, este é subordinado às determinações presentes no sistema capitalista, submetido, portanto, às regras do capital. Sendo assim, seu trabalho é requisitado e consumido pelo mercado, realizado pela intermediação de uma organização vinculada ao Estado ou ao Terceiro Setor. Assim como os demais trabalhadores, assistentes sociais vendem sua força de trabalho, sendo deste modo convertida em mercadoria. As profissionais submetem-se aos regramentos do assalariamento, expressos nas relações contratuais e nos limites e requisições estabelecidos nos espaços sócio-ocupacionais. Neste sentido, assistentes sociais não controlam os processos de trabalho nos quais se inscreve como trabalhadora assalariada na sua inteireza, dispondo de uma relativa autonomia.

Importa mencionar ainda que o trabalho de assistentes sociais nas políticas sociais é trabalho em serviços, ou seja, trabalho em processo, em ação, não se realizando sobre coisas ou objetos. O trabalho de assistentes sociais ocorre com outros trabalhadores e trabalhadoras, e, sobretudo, com base em uma inter-relação entre o profissional e o usuário, com uso intensivo de informações que devem ser fornecidas e apreendidas entre os agentes interlocutores. Isso significa que o trabalho é executado com base em processos relacionais, produzido e consumido no ato imediato, não sendo possível seu armazenamento para uso futuro, tendo, portanto, como característica “[...] a inestocabilidade pois não se permite estocar o que foi produzido, e a incomensurabilidade, sendo os seus resultados de difícil aferição e, portanto, controle.” (Nogueira; Tumelero, 2016, p. 216).

Além disso, vai requisitar o uso intensificado de recursos humanos, o que pressupõe a troca de informações, o planejamento e a construção de orientações, classificando-se como processual e único e que exigirá a elaboração e a execução de um conjunto de atividades para se alcançar o escopo final, sendo sua quantificação e



qualificação dificilmente medidas em termos concretos e objetivos. Isso tem se tornado um agravante ante a exigência do controle do tempo do trabalho, da intensificação² do trabalho, que cada vez mais, estabelece o cumprimento de metas de produtividade, que devem ser alcançadas no prazo estipulado por quem contratou a força de trabalho.

Para Dal Rosso (2008), a intensificação do trabalho envolve o aumento do ritmo do trabalho e o gasto de energia no ato de trabalhar. Para o autor, o conceito de intensificação nos remete às exigências de mais trabalho e resultados no mesmo espaço de tempo, deixando explícito o aumento da exploração do trabalho. A intensidade remete ao ato de trabalhar por meio da elevação da carga de trabalho, o que leva ao maior esforço do trabalhador e o consumo de sua energia vital na realização de atividades laborais. No dizer de Marx (2017, p. 255), “[...] ele põe em movimento as forças naturais pertencentes a sua corporeidade: seus braços e pernas, cabeça e mãos”, ou seja, o trabalhador empenha suas capacidades físicas, mas também as cognitivas e emocionais. Isso significa que a superexploração por intensificação do trabalho está relacionada ao domínio do ritmo e aumento da jornada de trabalho, a “compressão de uma massa maior de trabalho num dado período de tempo” (Marx, 2017, p. 482), evidenciando uma sobrecarga de atividades que implica na execução de cada vez mais atividades e funções, trazendo à tona uma das afirmativas de Marx (2017, p. 483) “[...] a eficiência da força de trabalho é inversamente proporcional a seu tempo de operação” [...] “o capital assegura, mediante o método de pagamento, que o trabalhador efetivamente movimente mais força de trabalho”. Há a intensificação do trabalho quando se percebe o aumento do consumo de energia do trabalhador em busca de melhores resultados, seja qualitativamente ou quantitativamente e, que se apresentará ao trabalhador/a como uma sensação de cansaço, esgotamento físico e mental. Em se tratando do trabalho de assistentes sociais, a intensificação tem submetido as profissionais a um aumento expressivo da quantidade de tarefas determinadas para a execução em um dia de trabalho. As consequências imediatas são facilmente identificadas uma vez que o ritmo imposto durante a jornada de trabalho, impede que as profissionais tenham tempo até mesmo para satisfazer suas necessidades fisiológicas ou ainda dialogar cm

² Além da intensificação, a precarização e a flexibilização são características presentes na degradação e exploração do trabalho e que se apresenta nas condições de trabalho da classe trabalhadora e, portanto, de assistente sociais.



os demais trabalhadores e tecer vínculos e amizades o que resulta em “maior dispêndio das capacidades físicas, cognitivas e emocionais do trabalhador com o objetivo de elevar quantitativamente ou melhorar qualitativamente os resultados” (Dal Rosso, 2008, p. 23), elevando os riscos de desenvolver processos de adoecimentos, que se apresentam nos sintomas de ansiedade, configurando o estresse laboral.

Isso porque, a intensificação do trabalho não está presente somente nos setores industriais, mas estende-se aos setores de serviços, quer no âmbito público ou privado, tal como demonstra os estudos de Dal Rosso (2008), Albuquerque e Degenszajn (2016) e Antunes (2018). Para esses autores, a intensificação do trabalho observa-se presente através do domínio do ritmo (produzir mais e mais rápido), aumento da jornada de trabalho (trabalho estendido por mais horas por dia), além da sobrecarga de atividades que implica em produtivismo, pressões, cobranças; competitividade e exigência de respostas, além da virtualização do trabalho por meio do uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs).

Sobre as TICs, Luz, Silva e Dantas (2021, p. 59-60), apresentam que:

[...] podem ser entendidas como um conjunto de recursos tecnológicos que proporcionam um novo modo de se comunicar. Surgiu, no decorrer da história, no cenário da Terceira Revolução Industrial e foi gradualmente se desenvolvendo a partir da década de 70 e foi ganhando atenção sobretudo na década de 1990. Algumas das maiores características das TICs são a agilidade, a horizontalidade e a possibilidade de manipulação do conteúdo da comunicação e informação mediante a digitalização e comunicação em redes.

Com o advento e a difusão das TICs, ou seja, com a substituição da eletromecânica pela eletrônica e posteriormente pelas tecnologias digitais e a crescente informatização dos processos produtivos, observa-se a recorrente substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto, representado pelos equipamentos e pelo maquinário tecnológico-informacional além da redução do quadro de pessoal como forma de reduzir custos e ampliar a lucratividade. Assim, o novo paradigma da inovação tecnológica, com as mudanças estimuladas pelas TICs, contribui com a aceleração da expansão significativa de trabalhadores/as assalariados/as no setor de serviços.

Deste modo, constata-se que as transformações no mundo do trabalho marcadas pela intelectualização, introdução e expansão do trabalho digital, ou seja, do trabalho virtual ou on-line, mediado por aplicativos de internet e celulares, contribui



para que o trabalhador/a esteja disponível em tempo integral para realizar suas atividades, deixando que as marcas da intensificação do trabalho, passem a ser identificadas como naturais, como parte da complexificação do trabalho e não como expressão do trabalho precarizado e explorado. As TICs também favorecem a manifestação de uma cultura que prega a excelência, a proatividade e a versatilidade, com a necessidade de adaptação contínua, uma vez que a medida em que o capitalista ou seus representantes compram a força de trabalho, “ele adquiriu, assim, o direito de fazer o trabalhador trabalhar” (Marx, 2017, p. 306). Deste modo, há uma exigência de que todos os trabalhadores e trabalhadoras se dediquem integralmente ao trabalho, e neste sentido, são desafiados a ultrapassar seus limites devido à exacerbada competitividade entre seus pares, comprometendo o tempo destinado para satisfazer “[...] suas necessidades intelectuais e sociais [...]” (Marx, 2017, p. 306). Contraditoriamente, toda essa “inovação” relacionada diretamente ao avanço tecnológico-informacional-digital, no seu modo de produzir, tem consolidado a “conservadora” exploração dos trabalhadores e das trabalhadoras, e, o crescimento da extração do mais-valor, ou seja, a forma de ser do capital não se altera. Deste modo, a revolução tecnológica e o desenvolvimento das forças produtivas promovem a intensificação do trabalho permitindo o aumento da produtividade sem aumento de salário. Nessa nova modalidade de trabalho, este se intensifica e materializa-se com a exigência de cumprimento de metas e prazos, estipulados pelos órgãos que contratam os profissionais, afetando a organização, a gestão, o conteúdo próprio do trabalho e os seus resultados.

O uso das TICs no cotidiano de trabalho redesenha as profissões e, no Serviço Social, traz consigo novas exigências éticas, técnico-operacionais e teórico-metodológicas. Em nossa pesquisa temos identificado que mesmo sendo impulsionado a partir das transformações do mundo do trabalho a partir da reestruturação produtiva, o uso das TICs no contexto da pandemia de Covid-19 adquiriu legitimidade, por se configurar enquanto estratégia para enfrentamento ao contágio pelo vírus, impondo o desafio de reorganizar processos de trabalho e, traçar estratégias comunicacionais para manter contato com os usuários dos serviços prestados nas políticas sociais. No âmbito do trabalho de assistentes sociais, o uso das TICs tem se concentrado na produção de informação em bancos de dados, a elaboração de documentação técnica a exemplo dos prontuários digitais. Com a Covid-19 foram planejadas e executadas novas formas de atendimento remoto, com



o uso de redes sociais³, aplicativos, contatos telefônicos, preenchimento de formulários e prontuários on-line, e articulações com a rede de serviços via encontros em salas virtuais, para a construção de estratégias e encaminhamentos de demandas de atendimento às necessidades emergentes que a pandemia impôs.

Por um lado, no trabalho de assistentes sociais, essa onda tecnológica tem permitido a viabilização e a agilização de procedimentos com o acesso a informações que podem beneficiar usuários devido a: manutenção atualizada do banco de dados sobre as condições objetivas de vida da população usuária dos serviços; cruzamento de dados de atendimento com indicadores sociais, facilitando e otimizando o processo de gestão de serviços sociais; planejamento eficiente e eficaz; e, ainda, um constante processo de monitoramento e avaliação. Contudo, as mudanças decorrentes da utilização das TICs nos processos de trabalho incidem na vida das pessoas radicalmente, uma vez que seu uso pode contribuir com a diminuição da capacidade criativa das profissionais, reduzindo o trabalho a uma esfera mecânica, puramente técnica e operacional.

Além do mais, o trabalho digital e flexível tem sido acompanhado pelo trabalho em *home office*, ou seja, fora dos espaços institucionais. De acordo com Ferreira (2021, p. 105), considera-se trabalho em *home office*:

[...] aquele trabalho feito em casa, conforme sua tradução literal para a língua portuguesa. Porém, o trabalho *home office* não precisa ser realizado necessariamente na residência do empregado, mas sim pode ser feito em qualquer lugar, desde que seja executado de modo totalmente remoto. [...] Não é preciso que o *home office* seja especificado no contrato de trabalho, diferentemente do teletrabalho, tendo em vista que trata-se apenas de política interna da própria empresa, havendo, contudo, a necessidade do controle de jornada por parte dos empregadores, devendo o empregado realizar a mesma jornada a qual realizaria nas dependências da empresa, nos mesmos horários e intervalos estabelecidos.

Diante dessas características do trabalho em *home office*, as relações trabalhistas tornam-se extremamente fragilizadas com a eliminação dos direitos trabalhistas; a intensificação da jornada de trabalho, especialmente, para as mulheres; a eliminação da separação entre o tempo da vida no trabalho e fora dele; e o

³ Boyd e Ellison (2007) apud Allegretti et al (2012) definem sites de rede social como serviços baseados na Web 2.0 que permitem aos indivíduos construir perfis públicos ou semipúblicos dentro de um sistema fechado, elencar outros usuários com os quais pode compartilhar conexões, ver e pesquisar as listas de conexões destes, bem como aquelas feitas por outros usuários dentro do sistema.



desenvolvimento do trabalho isolado, desprovido do contato social com os demais trabalhadores (Antunes, 2018), dissolvendo laços de companheirismo, solidariedade e luta coletiva. Ademais, no caso das assistentes sociais, essas condições objetivas de trabalho na área de serviços evidenciado na pandemia, colocam em risco as condições éticas e técnicas adequadas para a realização do trabalho profissional, conforme disposto pela Resolução CFESS n.º 493/2006, art. 2º, “o local de atendimento destinado ao assistente social deve ser dotado de espaço suficiente, para abordagens individuais ou coletivas, conforme as características dos serviços prestados”, destacando as condições necessária para a manutenção da privacidade e do sigilo tanto das informações, como dos usuários. A análise construída por Torres, Sgorlon e Couto (2024, p. 199) sinaliza que

A partir do uso das Tecnologias de Informação e Tecnologias de Informação e Comunicação, as ações de atendimento direto, principalmente, o atendimento e o acompanhamento social passam a requerer das assistentes sociais a identificação dos usuários que serão atendidos remotamente, por meio das ferramentas adotadas no teletrabalho, tais como as chamadas de vídeo via *WhatsApp*, *Google Meet*, para citar as mais frequentes. Esta decisão exigirá a construção de outras formas de realizar a orientação social, priorizando a construção de uma informação de fácil entendimento, que seja apropriada pelos usuários e que não cause prejuízo para o acesso aos serviços.

É importante destacar, ainda, que embora as mudanças tecnológicas estejam presentes no cotidiano de trabalho das assistentes sociais, algumas atividades profissionais são limitadas, pois a interação presencial entre o profissional e o usuário é preponderante para a análise de elementos e circunstâncias concretas da realidade, especialmente, na avaliação para concessão de benefícios sociais e elaboração de instrumentais técnicos, tais como, o estudo social e o parecer social.

Para a maioria das trabalhadoras e dos trabalhadores da política de assistência social e dentre essas, as assistentes sociais, o uso de TICs para a execução do trabalho remoto precisou ser adotado de forma abrupta e veloz. Em virtude da pandemia, o trabalho remoto foi adotado pelas empresas e serviço público, inclusive na política de assistência social com o surgimento de desafios frente a mudança repentina do ambiente e rotina de trabalho.

Em relação ao trabalho de assistentes sociais na política de assistência social, do mesmo modo, a utilização da TICs expressou-se principalmente a partir da



pandemia, sendo adotada para agendamentos, atendimentos, acompanhamentos familiares, divulgação de informação, avaliação para concessão de benefícios eventuais, atualização no Cadastro Único e articulação da rede intersetorial e com as instâncias de controle social. Seguindo as recomendações, mas também como forma de prevenção e cuidado com a saúde as rotinas, agendas de atendimento e metodologias de trabalho foram reorganizadas com a intensificação do uso de TIC's, por meio de aplicativos, redes e mídias sociais, especialmente o *WhatsApp*, o *Google Meet*, *Facebook*⁴ e *Instagram* recriando e adaptando o trabalho social com famílias como forma de preservar o contato com a população, e ao mesmo tempo, garantir a democratização da informação.

Sendo inegável que as mídias sociais já faziam parte do cotidiano de trabalho de assistentes sociais, hoje não há como pensar uma atuação sem a utilização desses recursos, o que exige de profissionais habilidade tecnológica e perspicácia para aprender a conciliar a demanda de trabalho anteriormente existente, de forma metafórica, “analógica”, com as demandas atuais que exigem o uso das TICs, “digital”. Desta maneira, se faz necessário partirmos da conceituação sobre mídias sociais exposta por Ferrari, Machado e Ochs (2020, p. 17) como sendo:

[...] todos os canais (ou meios) pelos quais é possível transmitir informações ou mensagens para grandes audiências. Podem ser sites, livros, revistas, rádios, TV, fotografias, filmes e músicas ou mesmo panfletos, embalagens e até camisetas estampadas com frases ou slogans.

O que se pode notar é que as mídias sociais vão se alterando no espaço e tempo, porém, ganham cada vez mais centralidade no trabalho desenvolvido por assistentes sociais, ensejando leitura crítica para seu domínio nos horizontes defendidos pela profissão.

A adoção do trabalho remoto e na modalidade *home office* na política de assistência social, por um lado favoreceu a permanência das ações de orientação junto as famílias, por outro expôs a insuficiência de equipamentos tais como *smartphones* e *notebook* com câmera e, revelou uma dificuldade da população em ter acesso a um equipamento que comporte os aplicativos ou realizarem o

⁴ Bozarth (2011) apud Allegretti et al (2012) entende o Facebook como um site que permite a interação entre amigos, o agenciamento e o compartilhamento de muitas formas de mídias sociais (mensagens, fotos, vídeos, links) e a discussão em grupo ou acompanhamento de informações por meio de assinatura de páginas especializadas em temas específicos (fan pages).



autoatendimento com o uso exclusivo da tecnologia. Sob este ponto de vista, Torres, Sgorlon e Couto (2024, p. 199) afirmam que “as assistentes sociais identificam as dificuldades apresentadas pelos usuários no acesso e familiaridade no uso de recursos tecnológicos, impedindo ou mesmo prejudicando o acesso aos benefícios e serviços vinculados às políticas sociais.” E, neste sentido complementam, que não é possível afirmar que os usuários dos serviços das políticas sociais têm acesso a equipamentos tais como smartphones que comportam a implantação de ferramentas como aplicativos e outros recursos informacionais.

Evidenciou-se ainda na pesquisa que, as assistentes sociais que realizaram o trabalho de forma remota, quer seja na modalidade mista, quer seja por meio do teletrabalho, foi necessário readequar a metodologia da execução das atividades com a intensificação do uso de TICs tanto para o atendimento com os usuários, como na articulação com a rede socioassistencial, como com as instâncias de controle social. Ou seja,

as assistentes sociais passam a repensar as estratégias para a construção de respostas interventivas, destacando a criação de possibilidades de atendimento social, de modo a absorver o aumento quantitativo de usuários que buscam os serviços; possibilitar o acesso às informações sobre os benefícios e serviços e a sua interface com as determinações estabelecidas nas normativas que regulam o ordenamento das políticas sociais. (Torres, Sgorlon, Couto, 2024, p. 200)

Além do medo e das inseguranças advindas do período pandêmico, a inserção em trabalho remoto, realizado a distância e sem o contato direto com a população, mediado pelas TICs, provoca nas assistentes sociais na necessidade de confrontar as prerrogativas das dimensões técnico-operativas, ético-políticas e teórico-metodológicas da profissão, com as requisições institucionais e os meios para a realização do trabalho. Um exemplo pode ser o atendimento remoto por videoconferências que não estava regulamentado, proporcionando uma constante preocupação quanto às possibilidades de manter o sigilo, a confidencialidade, ou mesmo identificar a percepção dos usuários quanto ao processo de orientação e quanto a capilaridade dos serviços socioassistenciais.

A execução do trabalho remoto acentuou a exploração do trabalho com a extensão da jornada de trabalho, com a transferência das atividades laborais para o âmbito doméstico, com todas as implicações que isso ocasionou para a classe



trabalhadora, e deste modo às assistentes sociais. Observou-se que as trabalhadoras tiveram que assumir os custos da realização do trabalho, com a utilização de equipamentos pessoais como por exemplo computador, acesso à internet, energia; diminuição do espaço privado e de convivência familiar com a fragilização do tempo de descanso, uma vez que demandou-se uma maior conectividade às redes e mídias sociais; sobrecarga na realização das atividades laborais e conciliação de atividades domésticas, especialmente para mulheres, comprometendo a saúde das trabalhadoras.

Nos dados levantados na pesquisa, as assistentes sociais da política de assistência social também indicaram o aumento de volume e velocidade do trabalho, tendo em vista o crescimento da demanda aos serviços e programas socioassistenciais. As profissionais que se mantiveram em trabalho na modalidade mista, ou seja, em teletrabalho e com ações em presencial e naquelas que realizaram o trabalho de forma remota, observou-se pelos relatos que embora tenha sido necessária a adoção do trabalho com as tecnologias esta não foi suficiente para atividades e procedimentos como a elaboração de estudo social, atendimento social em domicílio e para as complexas demandas que se colocam ao trabalho de assistentes sociais. O trabalho vivo, presencial mostrou-se fundamental uma vez que a intensificação do convívio familiar em âmbito doméstico, evidenciou a importância da atuação profissional no campo relacional, tanto no fortalecimento dos potenciais protetivos como na identificação das situações de violações às integridades social e física dos sujeitos.

Ainda que tenham tido o aumento da quantidade e velocidade do trabalho aliado a necessidade de trabalhar fora do horário, os direitos trabalhistas e o salário mensal recebido por essas trabalhadoras permaneceram da mesma forma que no período anterior da pandemia, revelando a intensificação e precarização das condições de trabalho. Na fase posterior a vacinação, outros dilemas e desafios foram enfrentados pelas assistentes sociais como a retomada dos serviços com a presença dos usuários, a insegurança quanto às possibilidades de atender demandas decorrentes da pauperização dos trabalhadores e trabalhadoras, as incertezas quanto ao alcance dos serviços socioassistenciais, porém permaneceu-se a constatação que o uso das TICs é irreversível.



3. Considerações finais

Diante das análises realizadas, consideramos que os dados levantados reiteram a intensificação do trabalho em serviços e, portanto, nas políticas sociais. Marx (2017), em seus estudos sobre a jornada de trabalho já menciona a importância desse tempo para a recomposição da força de trabalho, uma vez que o limite na duração do trabalho possui a intenção de proteger a saúde do trabalhador, assegurando o descanso essencial ao restabelecimento de suas energias, de forma a reduzir riscos e o desenvolvimento dos processos de adoecimento. Podemos mencionar ainda Antunes (2018) que corrobora ao apontar que quando a vida humana se resume exclusivamente ao trabalho - como muitas vezes ocorre no mundo capitalista e em sua sociedade do trabalho abstrato -, ela se converte em um mundo penoso, alienante e aprisionado.

Como apresentamos, aos trabalhadores e às trabalhadoras tem sido aumentadas as exigências relativas à jornada e ritmo de trabalho, inclusive às assistentes sociais da política de assistência social indicando uma sobrecarga de trabalho. A exposição contínua a estas situações ocupacionais tornou-se contexto propício para o desgaste físico e mental causados pelo cansaço, fadiga, medo e incerteza quanto ao futuro, expondo-os aos riscos do processo de adoecimento profissional.

O uso das TICs nos processos laborais e as condições objetivas de trabalho da e do assistente social não pode ser encarada como algo isolado do conjunto das condições históricas e sociais. É fundamental apreender o trabalho da e do assistente social a partir da dinâmica da realidade, dos rearranjos do capital, dos novos contornos da questão social, assim como das respostas profissionais dadas pela categoria profissional às novas demandas do contexto atual.

Em síntese, é importante localizar que a realização do trabalho da e do assistente social nas políticas sociais e, particularmente na política de assistência social no contexto sócio-histórico orientado pela disseminação do uso das TICs impactam nas condições de trabalho, tanto de usuários e usuárias da política de assistência social assim como nas e nos profissionais e, dentre eles o/a assistentes sociais. Nesses termos, o grande desafio aos trabalhadores e trabalhadoras nas políticas sociais e as e aos assistentes sociais não se configura somente na garantia de direitos de usuários e usuárias, mas também na luta pela efetivação dos seus



direitos enquanto classe trabalhadora. A partir dessas dimensões contraditórias do fazer profissional, é necessário decifrar suas mediações, a fim de projetar formas de resistência e novas formas de sobrevivência, as quais são, ao mesmo tempo, desafios e condição necessária para o exercício da profissão.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Valéria de Oliveira; DEGENSZAJN, Raquel Raichelis. **Intensificação do trabalho docente nas instituições privadas de ensino superior em São Paulo**. XV Encontro Nacional de Pesquisadores/as em Serviço Social, Ribeirão Preto - SP, *Cd Rom*, 2016.

ALLEGRETTI, Sonia Maria Macedo et al. Aprendizagem nas redes sociais virtuais: o potencial da conectividade em dois cenários. **Revista Cet**, v. 1, n. 02, 2012. Disponível em: https://revistacontemporaneidadeeducacaoetecnologia02.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/04/pucsp_2012.pdf Acesso em: 28 mar. 2025.

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

CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. **Resolução n.º 493/2006 Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social**. Brasília: CFESS, 2006. Disponível em: http://cfess.org.br/arquivos/Resolucao_493-06.pdf. Acesso em: 14 jun. 2021.

DAL ROSSO, Sadi. **Mais Trabalho!** a intensificação do labor na sociedade contemporânea. São Paulo: Boitempo, 2008.

Ferrari, A. C., Machado, D., y Ochs, M. (2020). **Guia da Educação Midiática**. São Paulo: Instituto Palavra Aberta. <https://educamidia.org.br/api/wp-content/uploads/2021/03/Guia-da-Educac%CC%A7a%CC%83o-Midia%CC%81tica-Single.pdf>. Acesso em: 28 mar. 2025.

FERREIRA, Marcela Pereira. A ampliação do teletrabalho e home office em tempos de pandemia e seus reflexos na saúde do trabalhador. **Rev Direito do Trabalho e Meio Ambiente do Trabalho**, v.7, n.1, p.101-109, jan/jul. 2021. Disponível em: <file:///C:/Users/claut/Downloads/admlaw2k,+7934-22441-1-SM.pdf> Acesso em: 28 mar. 2025.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social em tempos do capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 6ª ed, Ed. São Paulo: Ed. Cortez, 2011.

LUZ, Joyce; SILVA, Bruno Souza da; DANTAS, Humberto. **Participação política: casos que nos inspiram e ações que nos movimentam**. Rio de Janeiro: Konrad



Adenauer Stiftung, 2021. Disponível em: <https://votoconsciente.org.br/wp-content/uploads/livro-ParticipacaoPolitica-KAS-2021-WEB-FINAL.pdf> Acesso em: 28 mar. 2025.

MARX, Karl. **Miséria da Filosofia**: resposta à Filosofia da Miséria de Proudhon. São Paulo: Centauro, 2001.

MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política**. 2 ed. São Paulo; Boitempo, 2017.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1992.

NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro; TUMELERO, Silvana Marta Tumelero. A relativa autonomia do assistente social na implementação das políticas sociais: elementos explicativos. In: **Revista O Social em Questão** - Ano XVIII - nº 34 - 2015, p. 205 -228.

TORRES, Mabel Mascarenhas; SGORLON, Claudiana Tavares da Silva; COUTO, Eduardo Luis. Reflexões sobre as alterações no trabalho de assistentes sociais a partir da utilização das tecnologias de informação e comunicação: um debate necessário. In: BINIMELIS-ESPINOZA, Helder; LIRA, Izabel Cristina Dias; BARROS, Janaína Carvalho; SILVA, Ruteléia Cândida de Souza; NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. **Serviço social, trabalho e novas tecnologias digitais**. São Paulo: Tirant lo Blanch, p. 184 – 205, 2024. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://editorial.tirant.com/free_ebooks/E000020005904.pdf acesso 26 mar. 2025.