

CAPÍTULO 10

AUTONOMIA E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL: CONSIDERAÇÕES SOBRE O PROJETO ÉTICO-POLÍTICO

Erika Schreider

Introdução

O presente artigo tem por objetivo problematizar a digitalização do trabalho nas políticas sociais e seus impactos sobre o exercício profissional da assistente social, considerando as determinações estruturais do capitalismo contemporâneo. Adotamos a perspectiva de que a digitalização e a automação integram o campo das mediações histórico-sociais que particularizam, no cotidiano institucional, as transformações em curso no mundo do trabalho. Consideramos, portanto, que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), no modo de produção capitalista, assumem determinações específicas e expressam uma dimensão contraditória: ao mesmo tempo em que ampliam possibilidades de sistematização, planejamento e organização do trabalho, também intensificam mecanismos de controle, padronização e racionalização gerencial, tensionando a autonomia técnico-operativa que, de forma sempre relativa, caracteriza o exercício profissional no âmbito do trabalho assalariado.

A incorporação intensiva de tecnologias digitais nas políticas públicas vem reconfigurando, aceleradamente, os processos de trabalho no âmbito das políticas sociais no Brasil. A implementação de prontuários eletrônicos, sistemas informatizados de gestão, cadastros integrados, plataformas digitais de atendimento, protocolos padronizados e mecanismos de monitoramento por indicadores traz uma nova fase de organização do trabalho nas instituições públicas.

Esta é uma realidade que atravessa diferentes áreas: assistência social, previdência social, educação, habitação, sistema sociojurídico, entre outras, redefinindo rotinas, fluxos e formas de registro profissional (Guerra, 2023; Cavalcante; Prêdes, 2022).

Nesse contexto, o exercício profissional da assistente social encontra-se sujeito a impactos que incidem tanto na dimensão técnico-operativa quanto na dimensão ético-política. A tecnológica, inscrita na racionalidade gerencial contemporânea, atravessa o cotidiano do trabalho, alterando ritmos, funções, modalidades de atendimento, formas de sistematização das informações, parâmetros institucionais de produtividade e exigências relacionadas ao cumprimento de metas. O tempo destinado à alimentação de sistemas e à produção de dados tende a se ampliar e a lógica gerencial reforça critérios de eficiência e desempenho.

Desse modo, pensar sobre o exercício profissional e a incorporação das TICs à luz do Projeto Ético Político é tarefa fundamental para os dias atuais, em que a expansão tecnológica é uma realidade no Estado e vem ganhando espaço crescente na rotina de trabalho das assistentes sociais.

1. TICs, crise estrutural do capital e reconfiguração do trabalho nas políticas sociais

A discussão sobre a digitalização remete, necessariamente, aos avanços tecnológicos associados à denominada Indústria 4.0 ou Quarta Revolução Tecnológica, contexto no qual se desenvolvem e se consolidam as TICs. Contudo, os avanços tecnológicos não podem ser analisados como fenômenos autônomos, independentes do contexto histórico, pois eles não se explicam por si mesmos. Ao contrário, estão intrinsecamente vinculados ao desenvolvimento do ser social e ao processo histórico por meio do qual a humanidade, por meio do trabalho, transforma a natureza e simultaneamente se transforma. Trata-se de um movimento dialético no qual o trabalho constitui

categoria fundamental do enriquecimento e da complexificação do ser social ao longo da história.

Desse modo, a tecnologia e seus avanços são expressões do trabalho humano e das necessidades sociais que emergem em determinados contextos históricos e sob específicos ordenamentos sociais. Sendo assim, respondem a demandas concretas, inscritas nas formas de sociabilidade e nas relações de produção vigentes. Desse modo, compreender as TICs exige compreendê-las como resultado do desenvolvimento histórico-ontológico do ser social, bem como situá-las no interior das dinâmicas históricas que conformam o capitalismo atual, evitando tanto a apologia ao arcabouço tecnológico quanto a ideia de neutralidade técnica. Como afirma Vieira Pinto (2005, p. 104):

Para começar, verificamos logo que a expressão “era tecnológica” se refere a toda e qualquer época da história, desde que o homem se constituiu em consegue elaborar projetos e de realizar os objetos ou as ações que os concretizam. Sempre agiu no sentido uniforme de solucionar a contradição existencial com a natureza. Visto na perspectiva da realidade social, isto significa tornar-se produtor, o sujeito da atividade econômica, no mais lato sentido da palavra. Toda fase da história humana, em qualquer cultura, caracteriza-se, do ponto de vista descritivo, pelas produções técnicas capazes de elaborar.

As TICs devem ser compreendidas como expressões contemporâneas desse longo processo histórico de desenvolvimento técnico, mas também como fenômenos inscritos em relações sociais determinadas. Se toda tecnologia é fruto do trabalho humano, ela também carrega as marcas das contradições do tempo histórico em que é produzida.

Portanto, as TICs não podem ser compreendidas como instrumentos neutros ou meramente técnicos. Para analisá-las, é necessário situá-las no interior das transformações e determinações históricas do modo de produção capitalista. A partir dessa perspectiva, sua expansão articula-se à crise estrutural do capital, evidenciada a partir da década de 1970, e às estratégias engendradas para sua recomposição.

A chamada reestruturação produtiva expressa esse movimento, no qual o padrão fordista de produção, marcado pela rigidez e pela padronização, cede lugar a formas mais flexíveis de organização do trabalho, associadas ao modelo toyotista, com ênfase na flexibilização, na intensificação do controle e na racionalização dos processos produtivos.

A chamada crise estrutural do capitalismo, evidenciada a partir da década de 1970, não se restringe a uma oscilação cíclica da economia, mas expressa limites mais profundos do próprio modo de produção. A queda tendencial das taxas de lucro, o esgotamento do padrão fordista de acumulação, a saturação de mercados e o aumento da concorrência internacional colocaram em xeque a forma até então dominante de organizar a produção e o trabalho.

A reestruturação produtiva se consolida num contexto articulado à mundialização do capital e ao avanço do neoliberalismo, que cria as condições políticas e institucionais para sua implementação. O modelo fordista, baseado na produção em massa padronizada e na relativa estabilidade do emprego, cede espaço a um padrão flexível de acumulação, o toyotismo. Esse novo padrão incorpora estratégias como a flexibilização das relações de trabalho, a intensificação da produtividade, a terceirização e a fragmentação dos processos produtivos (Antunes, 2007).

Tal modelo produtivo articula-se ao projeto neoliberal, que possui dimensão global e caráter hegemônico no capitalismo contemporâneo, especialmente a partir dos anos 1980. Essa racionalidade reorganiza o capitalismo a partir da centralidade do mercado, promovendo a desregulamentação do mercado, a financeirização, as privatizações, a mercantilização de direitos sociais, bem como a redefinição do papel do Estado nas políticas públicas, enfim, um conjunto de determinações que fomenta e aprofunda a precarização das condições de vida e trabalho e aprofunda as desigualdades.

As TICs assumem papel central nesse processo. Elas não são somente ferramentas técnicas, mas integram o campo das mediações

históricas por meio do qual o capital em crise reorganiza suas formas de acumulação e controle.

Por meio da digitalização, da automação e da integração de sistemas informacionais, torna-se possível acelerar fluxos financeiros, coordenar cadeias produtivas globais, monitorar em tempo real trabalhadores e resultados, reduzir custos operacionais e ampliar o controle sobre o processo de trabalho. De acordo com Antunes (2018, p. 33):

As TICs, presentes de modo cada vez mais amplo no mundo da produção material e imaterial e que tipificam também os serviços privatizados e mercadorizados, configuram-se como um elemento novo e central para uma efetiva compreensão dos novos mecanismos utilizados pelo capital em nossos dias.

Portanto, a expansão das TICs deve ser compreendida como parte das estratégias de recomposição da acumulação capitalista diante de sua crise estrutural. Elas contribuem para reorganizar a produção, redefinir o papel do Estado, transformar as relações de trabalho e produzir novas formas de sociabilidade marcadas pela centralidade da informação, pela intensificação do controle e pela precarização. Guerra (2023, p. 5) ressalta que:

[...] a utilização das TIC tem que ser analisada à luz das relações sociais de produção. Nestas condições, a técnica faculta a substituição de trabalho vivo pelo trabalho morto, leva a formas mais sofisticadas de intensificação da extração de mais-valor relativo e provoca a dominação e controle da força de trabalho de forma ainda mais sofisticada do que a maquinaria já o fazia...

Em sintonia com a mundialização do capital e as diretrizes dos organismos internacionais, o projeto neoliberal ingressa no Brasil, mais especificamente na década de 90, quando o país implementou reformas alinhadas ao receituário do chamado Consenso de Washington, que preconizava reforma administrativa do Estado, ajustes fiscais, privatizações de empresas estatais, abertura comercial e financeira e redução das funções do Estado junto às políticas sociais.

Conforme destaca Behring (2008), o Brasil, no final da década de 1980, encontrava-se na contracorrente do movimento neoliberal internacional, ao aprovar a Constituição de 1988, que ampliou direitos sociais, estabeleceu o tripé da seguridade social e instituiu mecanismos de controle social das políticas sociais sob responsabilidade estatal. No entanto, esse projeto constitucional passou a ser tensionado já nos anos 1990, com a incorporação gradual de “contrarreformas” de caráter neoliberal.

Desse modo, o Brasil, a partir de 1995, com o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, elaborado pelo Ministério da Administração e Reforma do Aparelho do Estado (MARE), sob coordenação de Bresser Pereira, assume medidas de orientação neoliberal, contrariando a efetivação das conquistas históricas preconizadas na Constituição de 1988.

Nesse contexto, a incorporação das TICs no âmbito estatal não pode ser compreendida como mero avanço técnico ou modernização neutra da gestão pública, visto que o próprio documento mencionado afirma tratar-se de “reformas econômicas orientadas para o mercado, que, acompanhadas de uma política industrial e tecnológica, garantam a concorrência interna e criem as condições para o enfrentamento da competição internacional [...]” (Brasil, 1995, p. 11).

Ainda sobre o Plano, Behring (2008, p. 179) afirma que é previsto:

[...] a superação do patrimonialismo e da burocracia pela perspectiva gerencial. A crítica à gestão burocrática consiste em fazer notar que, nesta forma, o Estado volta-se para si mesmo, dando margem ao abuso e à ineficiência. A perspectiva gerencial introduz a eficiência e a qualidade como cultura na administração pública, inspirada em elementos da gestão empresarial.

Assim, são incorporadas ao setor público exigências relacionadas ao cumprimento de metas, à adoção de indicadores de qualidade e à aplicação de critérios de eficácia e eficiência, além da

ampliação de contratações flexíveis e terceirizações de profissionais (Behring, 2008).

As TICs passam a integrar o movimento de reforma administrativa, articulando-se à racionalidade gerencial que prioriza eficiência, redução de custos, metas e avaliação por desempenho. Gradativamente, sistemas informatizados, bancos de dados integrados, prontuários eletrônicos e plataformas de monitoramento tornam-se instrumentos da reorganização do trabalho no setor público.

Assim, as TICs assumem dupla dimensão que está articulada ao acúmulo de capital e à lógica privatista: ao mesmo tempo em que ampliam possibilidades de sistematização, planejamento e acesso à informação, também operam como dispositivos de controle, padronização e intensificação do trabalho, alinhados à racionalidade gerencial introduzida pelas reformas neoliberais. No campo das políticas sociais, a tecnologia, enquanto constituinte do campo das mediações histórico-institucionais, incide diretamente sobre a forma de operacionalização dos direitos, reconfigurando rotinas, tempos e processos de trabalho. A informação passa a ser dataficada, convertida em números, campos obrigatórios, protocolos automatizados. Parafraseando Veloso e Sierra (2024, p. 66):

[...] toda informação obtida é fabricada. Com o advento do computador, a preocupação não reside mais em discernir que tipo de informação é relevante, mas em determinar qual informação é significativa conforme os objetivos daqueles que controlam.

Embora a incorporação das TICs já estivesse em curso, foi a crise sanitária provocada pela pandemia de COVID-19 que, no contexto brasileiro, conduziu um ritmo acelerado à digitalização e à automação, consolidando práticas como o trabalho remoto, os atendimentos mediados por plataformas digitais e a ampliação de sistemas informatizados de gestão.

Cumprе ressaltar que, naquele período, o Brasil atravessava uma conjuntura profundamente regressiva, marcada por um governo

alinhado às diretrizes ultraneoliberais. Nessa conjuntura, a crise sanitária mundial incidiu sobre uma realidade já tensionada por contrarreformas, desfinanciamento das políticas públicas e fragilização dos direitos sociais. A pandemia, portanto, não inaugurou a precarização das condições de vida e trabalho, mas a intensificou de maneira dramática, expondo e aprofundando desigualdades estruturais. De acordo com Cavalcante e Prêdes (2022, p. 118):

Nessa conjuntura desafiadora, ao aprofundar a resposta ultraneoliberal e fascista à crise do capital ampliada com a crise sanitária, as TIC se tornaram uma mediação substantiva para a nova morfologia do trabalho, orientada por uma precariedade estrutural das condições e das relações de trabalho na reestruturação produtiva (Antunes, 2018), da qual as assistentes sociais participam.

Ou seja, diante das medidas de distanciamento social e da necessidade de manutenção de algumas atividades econômicas e serviços essenciais, consolidou-se um terreno favorável à expansão das TICs. Assim, o trabalho remoto, as plataformas digitais, os sistemas informatizados de gestão e os atendimentos mediados por tecnologias passaram a ocupar posição central na organização da produção e dos serviços, tanto no setor privado quanto no público. Desse modo, diversas categorias profissionais, inclusive assistentes sociais, viram-se compelidas a incorporar novas atividades, reconfigurar rotinas e reorganizar fluxos em um contexto de precariedade das relações e condições de trabalho, realidade particularmente visível na área da saúde.

No caso do Serviço Social, esse processo implicou a expansão e adaptação a sistemas informatizados, prontuários eletrônicos, atendimentos remotos e plataformas digitais de gestão, muitas vezes sem condições institucionais adequadas ou debate prévio sobre seus impactos ético-políticos. A incorporação de tecnologias digitais e mecanismos de automação reconfigura o processo interventivo e modifica a relação profissional-usuário, colocando em risco princípios como o sigilo, a qualidade do atendimento e a autonomia profissional.

Guerra (2023, p. 13) apresenta indagações importantes acerca dessas questões:

Em que medida as TIC interferem na nossa autonomia técnico-profissional, em que medida elas alteram o *modus operandi* da profissão, em que medida elas nos colocam requisições que não estão previstas nas nossas atribuições e/ou que ferem a ética profissional?

A questão não reside em negar o uso das TICs, afinal, sua presença já se consolidou e tende a se expandir, mas em analisá-las criticamente, problematizando suas implicações e refletindo sobre suas possibilidades e desafios para o Serviço Social. Trata-se de deslocar o debate do plano da adesão apologética ou da recusa simplista para o campo da reflexão crítica, compreendendo em que condições, com quais finalidades e sob quais determinações essas tecnologias atravessam o exercício profissional.

2. O trabalho da Assistente Social, o projeto ético-político e a autonomia profissional

O exercício profissional da assistente social integra a divisão social e técnica do trabalho, seja no interior do aparelho do Estado, nas instituições privadas ou em organizações vinculadas ao chamado terceiro setor. Desse modo, podemos afirmar que a assistente social, necessita vender sua força de trabalho e, portanto, insere-se na condição de trabalhadora assalariada. Nessa posição, encontra-se submetida às determinações institucionais, às condições objetivas de trabalho e às dinâmicas próprias do modo de produção capitalista, que incidem sobre sua autonomia. No entanto, a assistente social é uma profissional que possui formação generalista e sua intervenção está fundamentada no arcabouço teórico-metodológico, técnico-operativo e ético-político, o que lhe confere certo grau de autonomia no cotidiano de trabalho. De acordo com Valle (2015, p. 202):

Apesar de a intervenção profissional estar subordinada ao projeto institucional, há uma margem de autonomia resguardada a cada profissional, que garante a possibilidade de que, em determinados momentos de atuação, eles possam intervir de maneira independente aos direcionamentos institucionais.

As três dimensões referenciadas não eliminam as determinações estruturais, mas possibilitam à profissão margens de autonomia relativa no cotidiano profissional, favorecendo a construção de estratégias a partir do desvelamento da realidade, levando à compreensão crítica das demandas institucionais, dos usuários e da direção social de seu trabalho.

Discutir o exercício profissional da assistente social implica refletir sobre seu objeto de trabalho. Este se constitui nas expressões da “questão social”, compreendidas como manifestações das contradições inerentes à sociabilidade capitalista. Tais expressões assumem formas concretas e historicamente determinadas, como o desemprego, a pobreza, as diversas formas de violência, a precarização da educação, da habitação e da saúde, entre outras desigualdades que demandam respostas no âmbito das políticas sociais. De acordo com Pastorini (2007, p. 97):

Entendemos que as manifestações concretas e imediatas da “questão social” têm como contraface a lei geral da acumulação capitalista desenvolvida por Marx em *O Capital*. Ou seja, as principais manifestações da “questão social” – a pauperização, a exclusão, as desigualdades sociais – são decorrências das contradições inerentes ao sistema capitalista (...).

A “questão social” é resultado do processo contraditório do capitalismo. Portanto, sua matriz está calcada na contradição deste sistema e, assim, não deve ser fragmentada. Ela se manifesta de diferentes formas, a partir dos contextos socioeconômico, político e cultural específicos. Os novos arranjos e modificações, as intensificações ou retrações são provenientes das distintas maneiras que a “questão social” se expressa, de acordo com as mudanças do

processo e das relações de produção, com o tempo histórico e com as particularidades nacionais e regionais.

A assistente social intervém junto às expressões da “questão social”, portanto, deve assumir uma postura investigativa e crítica, fazendo a permanente articulação entre as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, indo na contramão de leituras imediatistas da realidade que naturalizam e fragmentam a “questão social”, na qual o sujeito é percebido como problema social, numa perspectiva culpabilizadora.

A assistente social detém relativa autonomia e depara-se, no cotidiano profissional, com necessidades da população usuária que muitas vezes se contrapõem às expectativas e interesses dos contratantes, uma vez que nesse espaço se expressam interesses antagônicos entre as classes sociais. Assim, apesar de o Serviço Social ter um referencial teórico-metodológico hegemônico que orienta a profissão, uma legislação específica, um Código de Ética, o que lhe confere certo grau de autonomia, essa autonomia é relativizada devido à sua necessidade de vender sua força de trabalho. De acordo com Yamamoto (2007, p. 215):

Os empregadores determinam as necessidades sociais que o trabalho do assistente social deve responder; delimitam a matéria sobre a qual incide esse trabalho; interferem nas condições em que se operam os atendimentos, assim como seus efeitos na reprodução das relações sociais.

Nesse contexto, torna-se imprescindível reconhecer a tensão permanente entre o Projeto Ético-Político Profissional (PEP)¹ e a

¹ O Projeto Ético-Político do Serviço Social, conhecido como PEP, consolidado nos anos 90, foi construído numa conjuntura de crise da ditadura militar, nos anos 70 e 80 do século XX, num processo societário de contestação política, no contexto de intensas mobilizações em torno da redemocratização do país, nas lutas pela retomada de direitos civis e políticos e conquistas de direitos sociais. Mobilizações engendradas por um conjunto de atores políticos, tais como: estudantes, intelectuais, trabalhadores urbanos e rurais, entidades profissionais e segmentos de esquerda da Igreja Católica, especialmente vinculados à teologia da libertação, dentre outros. De acordo com

condição de trabalhadora assalariada da assistente social. Inserida em instituições atravessadas por determinações gerenciais, metas e controles, hoje intensificados, inclusive, pelas TICs, a profissional atua sob limites concretos que incidem sobre sua autonomia. Contudo, essa tensão não deve resultar em imobilismo. Ao contrário, constitui o terreno contraditório a partir do qual se constrói uma intervenção crítica, consciente de seus condicionantes, mas não submissa a eles.

A autonomia profissional, sempre relativa e historicamente determinada, pode ter sua articulação com os princípios do Projeto Ético-Político tensionada, retraída ou mesmo suprimida, a depender da direção teórico-política adotada pela profissional e da correlação de forças presente na sociedade. Essa direção é fundamentada pelos conhecimentos teórico-metodológicos do Serviço Social e pelos seus princípios ético-políticos. A atuação da assistente social ocorre em instituições atravessadas por determinações históricas, institucionais e gerenciais, que incidem sobre o cotidiano do trabalho e sobre as possibilidades de intervenção. Nesse cenário, o projeto profissional não se realiza de forma ideal ou abstrata, mas por meio de mediações decifradas na prática concreta. Como destaca Guerra (2015, p. 63):

[...] todo projeto que tem sua gênese na realidade deve “descer do céu para a terra”: da intencionalidade formulada como projeto para uma intervenção prático-social e política, visando plasmar na realidade a intencionalidade do sujeito, não exatamente como foi projetada, mas

Apesar de o PEP estar fundamentado numa perspectiva societária contrária à ordem do capital, que projeta uma direção política, não pode ser compreendido de maneira imediatista,

Netto (2006), os projetos profissionais conformam a autoimagem construída coletivamente por uma profissão, definem os valores que fundamentam sua legitimidade social, estabelecem prioridades quanto a objetivos e atribuições e indicam os requisitos teóricos, técnico-operativos e institucionais necessários ao seu exercício. Além disso, prescrevem parâmetros éticos de conduta e traçam as bases das relações estabelecidas com usuários, com outras categorias profissionais e com as organizações e instituições públicas e privadas nas quais o trabalho se realiza.

instrumentalista e mecanicista. Destacamos, assim, que o PEP não será necessariamente efetivado em sua plenitude. Como todo projeto, ele é uma intenção e, para se materializar, depende da ação concreta de sujeitos.

Os projetos, em geral, têm em si um potencial, mas que não implica imediatamente sua materialização. O PEP é resultado da capacidade teleológica de sujeitos coletivos vinculados à profissão de Serviço Social e, portanto, consta no plano da projeção. Desse modo, podemos afirmar que o PEP não é imediatamente materializado na realidade, ao requerer a mediação² fundamental para o exercício da práxis. Pontes (2026, p. 5), ao tratar da categoria mediação e do Serviço Social, afirma:

[...] que possui natureza intrinsecamente relacional, participando da dimensão tanto intelectual quanto ontológica do real e do racional. Considerando o processo de conhecimento, no caso do Serviço Social, a emergência desta categoria tem a ver tanto com a dimensão sócio-operativa quanto teórico-metodológica da profissão.

Desse modo, o Projeto Ético-Político não se materializa de maneira imediata na realidade, pois sua efetivação depende das mediações históricas e institucionais que possibilitam o exercício da práxis profissional. De acordo com Guerra (2015, p. 56), “o projeto visa a uma práxis determinada que será realizada após a mobilização de uma gama de mediações, procedimentos, sem o qual nenhum projeto pode orientar a práxis.”

A implementação do projeto ético-político profissional não poderá ser efetivada de maneira imediatista e pragmática. Ela exige condições de trabalho que possibilitem certo grau de autonomia, como, por exemplo, a forma de contratação, e um processo contínuo de aprimoramento profissional capaz de sustentar uma análise crítica e

² De acordo com Pontes (sd, p.3) “... mediação é a categoria central da articulação entre as partes de uma totalidade complexa, e é responsável pela possibilidade da passagem entre o imediato e o mediato.”

amadurecida. Conforme salienta Forti e Coelho (2015, p. 24), “precisamos entender que tal projeto supõe capacitação profissional e condições de trabalho que viabilizem sua materialização.”

A materialização do PEP requer, ainda, articulação política com profissionais da categoria, segmentos de outras categorias e movimentos sociais que compartilham a mesma direção democrática, assim como, o compromisso com a qualidade dos serviços prestados, a democratização das informações e a desburocratização dos mecanismos institucionais.

Nesse sentido, a profissional poderá conduzir sua atuação a partir da reflexão teórico-crítica da realidade, orientada por princípios e valores que norteiam eticamente a profissão, bem como pelas disputas e posicionamentos políticos hegemônicos na categoria. Dessa forma, esse projeto deve ser compreendido como possibilidade atravessada por inúmeros desafios, cuja efetivação, ainda que não em sua plenitude, depende de uma intervenção profissional crítica que, no campo da particularidade, reconstrói e desvela as mediações histórico-institucionais que conformam a realidade.

A incorporação das TICs insere-se diretamente nesse campo de possibilidades. Se, por um lado, podem ampliar e agilizar o acesso à informação, qualificar registros e fortalecer redes de articulação, por outro, também podem reforçar processos de padronização, intensificar o controle institucional e subordinar o exercício profissional à lógica de metas e indicadores, além de criar riscos à preservação do sigilo profissional e à proteção das informações dos usuários e introduzir riscos à construção de uma comunicação mais qualificada no âmbito da equipe multiprofissional. Assim, a forma como a assistente social se apropria das TICs não é neutra: ela depende da direção política que orienta sua intervenção e da capacidade de apreendê-las criticamente como mediações históricas atravessadas pelas contradições do capitalismo contemporâneo. Conforme destaca Guerra (2007, p. 12):

Faz-se então necessário ao profissional que, pela via do conhecimento teórico, da escolha consciente por valores universais, da direção política que atribui à sua prática, bem

como de uma postura renovada e qualificada, transcenda a mera cotidianidade para alcançar o patamar do exercício crítico, competente e comprometido. Para tanto, os projetos profissionais críticos se constituem em mediação privilegiada do exercício profissional competente e comprometido.

Assim, a incorporação das TICs no cotidiano profissional impõe à assistente social o desafio de reafirmar seu trabalho a partir da direção do projeto ético-político. Este deve orientar a apropriação que a profissional faz das tecnologias e não o contrário. Se a digitalização pode ampliar possibilidades de organização e qualificação do trabalho, ela também pode subordinar a intervenção à lógica gerencial, intensificando controles e restringindo margens de autonomia quando as informações são dataficadas.

Desse modo, a efetivação do projeto ético-político exige que a profissional se aproprie criticamente das TICs, recusando tanto a adesão apologética e deslumbrada quanto a rejeição simplista. Para tanto, é necessário à profissional compreender o movimento da realidade, a partir da articulação entre universalidade e singularidade, desvelando as mediações presentes e, assim, construindo estratégias que preservem o sigilo, fortaleçam a dimensão coletiva do trabalho e reafirmem o compromisso com a defesa de direitos.

Considerações finais

A análise realizada ao longo deste artigo permitiu evidenciar que a digitalização do trabalho nas políticas sociais não constitui um fenômeno técnico isolado, tampouco um processo neutro de modernização institucional. Ao contrário, a incorporação das TICs insere-se na resposta à crise estrutural do capital e às estratégias de recomposição da acumulação, articulando-se à reestruturação produtiva, à mundialização do capital e ao projeto neoliberal que reconfigura o papel do Estado e o mundo do trabalho.

No Brasil, esse movimento ganha contornos particulares ao fragilizar a promessa de efetivação dos direitos inscritos na

Constituição de 1988. A reforma administrativa dos anos 1990, orientada por parâmetros gerenciais e pela centralidade do mercado, institui um modelo de gestão pautado por metas, indicadores, eficiência e controle, no qual as TICs assumem papel estratégico.

Para o Serviço Social, à época da consolidação de seus principais marcos do Projeto Ético-Político, tais transformações incidem diretamente sobre o exercício profissional, cuja conjuntura contemporânea segue repondo novos desafios. A incorporação de tecnologias informacionais passa a integrar o campo das mediações que particularizam, no cotidiano institucional, as determinações mais amplas do capitalismo contemporâneo. Alteram-se ritmos, redefinem-se funções e rotinas, ampliam-se exigências burocráticas e intensificam-se mecanismos de controle, tensionando a autonomia técnico-operativa e a dimensão ético-política do trabalho profissional. Ao mesmo tempo, essas mesmas tecnologias podem ampliar possibilidades de sistematização, articulação em rede e qualificação do planejamento; inscritas no modo de produção capitalista, revelam-se contraditórias, atravessadas simultaneamente por mecanismos de controle e por possibilidades de potencialização do trabalho.

Diante desse contexto, reafirma-se que a autonomia profissional é relativa e historicamente situada. A efetivação do projeto ético-político não decorre de uma vontade subjetiva, mas da capacidade de apreender criticamente as mediações que articulam as demandas institucionais às determinações mais amplas da sociabilidade capitalista. Desse modo, a assistente social poderá mobilizar, no campo da particularidade, as possibilidades historicamente dadas, recusando tanto o imobilismo quanto a subordinação acrítica da lógica gerencial.

[...] a intervenção do assistente social se coloca diante deste campo de mediações complexas, que se torna tanto mais complexo quanto maior for a quantidade de determinações histórico-sociais, constitutivas do seu tecido social. (Pontes, sd, p. 12)

Assim, cabe reforçar: o debate sobre TICs no Serviço Social não deve se reduzir à adesão entusiástica às inovações tecnológicas nem à sua rejeição simplista. O desafio que se coloca é o de compreendê-las à luz das relações sociais de produção e da direção ético-política que orienta a profissão. Assim, afirmamos que as tecnologias devem estar subordinadas ao compromisso ético com a defesa de direitos, com a qualidade dos serviços prestados e com a construção de práticas profissionais críticas. No entanto, é importante reconhecer que essa não é uma tarefa simples. As tecnologias digitais não são neutras; em seu desenvolvimento, são incorporadas finalidades e interesses vinculados a seus proprietários, chegando aos espaços socioocupacionais já configurados por lógicas prévias de uso. Compreender a diferença entre a natureza das tecnologias analógicas (passíveis de serem criadas diretamente pelas assistentes sociais) e das tecnologias digitais constitui, portanto, um desafio teórico e político e configura-se como tema central no debate atual do Serviço Social.

A partir dessa perspectiva, é fundamental ampliar o debate e investir em pesquisas que se debrucem sobre o exercício profissional nas diversas políticas sociais, analisando como as TICs vêm sendo incorporadas pelas assistentes sociais e quais efeitos e impactos essa incorporação produz no cotidiano de trabalho.

Referências

ANTUNES, Ricardo. *Adens ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. São Paulo: Cortez, 2007.

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

BEHRING, Elaine Rossetti. *Brasil em contrarreforma: desestruturação do Estado e perda de direitos*. São Paulo: Cortez, 2008.

BEHRING, Elaine Rossetti. *Política social no capitalismo tardio*. São Paulo: Cortez, 2007.

BRASIL. *Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado*. Brasília, DF, nov. 1995.

CAVALCANTE, Rita; PRÉDES, Rosa. Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 144, p. 110–128, maio/set. 2022.

FORTI, Valeria; COELHO, Marilene. Contribuição à crítica do projeto ético-político do Serviço Social: considerações sobre fundamentos e cotidiano institucional. In: FORTI, Valeria; GUERRA, Yolanda (org.). *Projeto ético-político do Serviço Social: contribuições à sua crítica*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2015.

GUERRA, Yolanda. O projeto profissional crítico: estratégia de enfrentamento das condições contemporâneas da prática profissional. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 91, 2007.

GUERRA, Yolanda. Sobre a possibilidade histórica do projeto ético-político profissional: a apreciação crítica que se faz necessária. In: FORTI, Valeria; GUERRA, Yolanda (org.). *Projeto ético-político do Serviço Social: contribuições à sua crítica*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2015.

GUERRA, Yolanda. Tecnologias da informação e comunicação e seus impactos no *modus operandi* do trabalho profissional de assistentes sociais. In: ENCONTRO INTERNACIONAL E NACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL, 13., 2023, Vitória, ES. *Anais [...]*. Vitória, ES, 13 jun. 2023. Disponível em: <https://ticpoliticassociais.org/wp-content/uploads/2023/10/Yolanda.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2026.

IAMAMOTO, Marilda. *Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social*. São Paulo: Cortez, 2007.

NETTO, José Paulo. A construção do projeto ético-político do Serviço Social. In: MOTA, Ana Elizabete et al. (org.). *Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional*. São Paulo: OPAS; OMS; Ministério da Saúde, 2006.

PASTORINI, Alejandra. *A categoria questão social em debate*. São Paulo: Cortez, 2007.

PONTES, Reinaldo Nobre. *A categoria de mediação em face do processo de intervenção do Serviço Social*. [S. l.: s. n.], [s. d.]. Disponível em: <http://www.ts.ucr.ac.cr>. Acesso em: 25 fev. 2026.

VALLE, Jonatas Lima. Considerações sobre estratégias de materialização do projeto ético-político na intervenção profissional. In: FORTI, Valeria; GUERRA, Yolanda (org.). *Projeto ético-político do Serviço Social: contribuições à sua crítica*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2015.

VELOSO, Renato; SIERRA, Vânia Morales. Serviço Social, tecnologia e racionalização: desafios postos ao exercício profissional. *Temporalis*, Brasília, DF, ano 24, n. 48, p. 64–78, jul./dez. 2024.

VIEIRA PINTO, Álvaro. *O conceito de tecnologia*. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.