

## AS TIC COMO ESTRATÉGIAS NO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA PAS

### ICTS AS STRATEGIES FOR THE WORK OF SOCIAL WORKERS IN PAS

Claudiana Tavares da Silva SGORLON\* 

Mabel Mascarenhas TORRES\*\* 

Kênia Augusta FIGUEIREDO\*\*\* 

**Resumo:** O presente artigo problematiza a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) por assistentes sociais como estratégia para acesso e democratização de informações na Política de Assistência Social (PAS). A investigação teve por base a revisão de literatura e a análise das normativas que tratam do direito ao acesso à informação na Política Nacional de Assistência Social (PNAS). A partir de 2020, as referidas tecnologias foram adotadas pelo Governo Federal para o acesso da população de baixa renda às políticas de transferência de renda emergencial. Assim, questiona-se como a utilização dessas tecnologias impingiu alterações tanto na operacionalização da prestação de serviços socioassistenciais como na execução do trabalho desenvolvido por assistentes sociais. Os resultados apontaram que o uso das TIC está articulado ao trabalho de assistentes sociais ora como imposição decorrente da pandemia, ora pela decisão dos profissionais como alternativa concreta de alcance de objetivos que se aproximam dos princípios defendidos pela profissão.

**Palavras-chave:** Serviço Social. Política de Assistência Social. Tecnologia de Informação e Comunicação. Direitos.

**Abstract:** This article discusses the use of Information and Communication Technologies (ICT) by social workers as a strategy for accessing and democratizing information in the Social Assistance Policy (PAS). The investigation was based on a literature review and an analysis of the regulations that deal with the right to access information in the National Social Assistance Policy (PNAS). As of 2020, these technologies were adopted by the Federal Government for the access of the low-income population to emergency income transfer policies. Thus, it is questioned how the use of these technologies imposed changes both in the operationalization of the provision of social assistance services and in the execution of the work developed by social workers. The results showed that the use of ICT is linked to the work of social workers either as an imposition resulting from the pandemic, or as a decision of professionals as a concrete alternative to reach goals that are close to the principles defended by the profession..

**Keywords:** Mediation. Restoration. Conflict.

Submetido em 07/03/2022. Aceito em 08/08/2022.

\* Graduada em Serviço Social pela Universidade Estadual do Paraná (UNESPAR). Mestrado e Doutorado em Serviço Social e Política Social pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). Professora adjunta do Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Integração Latino-Americana (UNILA). Instituto Latino-Americano de Economia e Política - ILAESP. AC Parque Tecnológico Itaipu. Conjunto B 85867970. Foz do Iguaçu, PR – Brasil. Pesquisadora do GEFTAS - Grupo de Estudos e Pesquisa sobre os fundamentos e o trabalho do assistente social. E-mail: [clausgorlon@gmail.com](mailto:clausgorlon@gmail.com)

\*\* Graduada em Serviço Social pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Mestrado em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Doutorado em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Professora associada do Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual de Londrina, ministrando aulas na graduação e na pós-graduação, na área de fundamentos, formação e exercício profissional do assistente social. Vice coordenadora da RETAS - Rede de Estudos sobre o Trabalho do Assistente Social. Desenvolve pesquisas relacionadas aos seguintes temas: exercício profissional do assistente social, formação profissional, condições de trabalho do assistente social; envelhecimento. Coordenadora do GEFTAS - Grupo de Estudo e Pesquisa sobre os fundamentos e o trabalho do assistente social. E-mail: [mmtorres@uel.br](mailto:mmtorres@uel.br)

\*\*\* Assistente social. Professora do Departamento de Serviço Social da Universidade de Brasília. Mestre em políticas sociais e Serviço Social pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (2005). Doutora em Comunicação pela Universidade de Brasília (2016). Pesquisadora na área de comunicação pública. E-mail: [figueiredo.kenia@gmail.com](mailto:figueiredo.kenia@gmail.com)



© O(s) Autor(es). 2020. Acesso Aberto. Esta obra está licenciada sob os termos da Licença Creative Commons Atribuição - Não Comercial 4.0 Internacional ([https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.pt\\_BR](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.pt_BR)).

## Introdução

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) podem ser definidas como um agregado de recursos tecnológicos que passaram a otimizar os sistemas de comunicação, a produção e a propagação de informações e têm sido apresentadas como potencializadoras da facilitação da comunicação entre as pessoas, organizando a produção da informação e a gestão do que deve ser informado e comunicado à população, especialmente a classe trabalhadora. Este modo de organizar a disseminação da informação é debatida pela denominada mídia hegemônica<sup>1</sup> e mídia alternativa<sup>2</sup>, problematizando o modo como a informação é interpretada. Apresentada como uma inovação tecnológica, as TIC estão associadas aos investimentos realizados pelo capital para melhorar e ampliar os processos de produção, maximizar o lucro e o consumo. Neste sentido, uma ambiguidade se revela: ao mesmo tempo que as TIC contribuem para alterar processos de produção, colaboram também para a substituição do trabalho vivo pelas ferramentas automatizadas, a exemplo dos aplicativos. Para Antunes (2018, p. 38), no capitalismo avançado, “a produção tende a ser cada vez mais invadida por robôs e máquinas digitais, encontrando nas TICs o suporte fundamental dessa nova fase de subsunção real do trabalho ao capital”.

Adentrando todas as esferas da economia, incluindo o setor de serviços, as TIC atingem todos os<sup>3</sup> trabalhadores, uma vez que alteram os processos e fluxos do trabalho, impondo a necessidade de se apropriar de uma tecnologia nem sempre acessível, quer seja pelo seu custo, quer seja pelos requisitos necessários a sua utilização.

Pode-se dizer a partir dos estudos de Raichelis (2018)<sup>4</sup>, que ao se instituir como profissão nos marcos do capitalismo monopolista, o Serviço Social não ficará isento, assim como o trabalho desenvolvido por assistentes sociais<sup>5</sup> não passará incólume às transformações decorrentes do uso das TIC, como parte do acervo de estratégias utilizadas pelo Estado para o exercício de suas funções de combate e controle das desigualdades sociais via execução dos serviços vinculados as políticas sociais. Estudos recentes realizados por Raichelis (2022), sobre a apropriação das TICs por assistentes sociais indicam a ampliação do controle do Estado sobre as frações da classe trabalhadora que vive em condição de pobreza, e, da precarização e intensificação do trabalho como elementos essenciais para entender as “[...] novas estratégias de organização e processamento do trabalho, orientadas por uma racionalidade gerencialista-productivista [...]” (RAICHELIS, 2022, p. 10).

---

<sup>1</sup> As empresas da mídia hegemônica promovem suas próprias empresas, que nada têm a ver com comunicação, e tornam-se elas próprias parte do capital financeiro, distorcendo o conceito de concessão pública e favorecendo a concentração de poder, riqueza, renda, conhecimento e saber (MIRANDA, 2018, p. 55).

<sup>2</sup> Para Coutinho (2008), a mídia alternativa é entendida como “meio de difusão contra-hegemônico”, em que projetos de poder podem ser contestados.

<sup>3</sup> O uso dessa grafia – e não as/aos – foi uma opção pela fluência na leitura e de forma alguma denota discriminação de gênero.

<sup>4</sup> Sobre as transformações do mundo do trabalho e as implicações no trabalho de assistentes sociais, ver RAICHELIS, Raquel; VICENTE, Damares; ALBUQUERQUE, Valéria (org.). **A nova morfologia do trabalho no Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2018.

<sup>5</sup> A discussão sobre a utilização das TICs no trabalho de assistentes sociais será aprofundada ao longo do artigo.

Assim, é de se analisar a previsibilidade do uso de tais tecnologias como um instrumento e estratégia para tornar públicas as normativas e arcabouços legais que expressam o ordenamento das políticas sociais. No tocante à PAS, o uso das TIC tem se colocado como uma ferramenta essencial no planejamento, monitoramento e execução da prestação de serviços socioassistenciais. A Resolução CNAS N° 145/ 2004, ao aprovar a PNAS, estabelece que a assistência social deva alçar sua efetivação como direito de cidadania e responsabilidade do Estado. Especialmente a PNAS (2004) associa a informação ao monitoramento, avaliação e criação de sistemas de informação, necessitando, portanto, de variadas tecnologias, destacando as TIC, de modo a disseminar informações sobre sua execução, que possibilitam o acesso a serviços e benefícios socioassistenciais, com evidência para aquelas que asseguram a premente democratização da informação junto aos usuários dos serviços.

Reiteradamente, assistentes sociais são chamados a intervir nas legítimas demandas apresentadas pelos usuários trabalhadores, decorrentes da impossibilidade de manter suas necessidades de subsistência, os quais recorrem aos serviços socioassistenciais e aos benefícios ofertados na PAS para este fim. Atuando em diferentes campos desta política, o assistente social planeja e constrói ações interventivas, utilizando para isto diversificados conhecimentos, instrumentos e estratégias que se colocam na direção do projeto ético-político<sup>6</sup>, fortalecendo o processo de democratização das informações.

Pensar na relação entre o exercício profissional do assistente social na PAS e a comunicação em tempos de avanço tecnológico e rapidez de informações torna-se essencial, levando-nos a verificar que ela se apresenta como caminho necessário a ser percorrido, no sentido de descortinar as possibilidades e desafios postos no cotidiano de trabalho.

Partindo do pressuposto de que a PAS é política pública de direito, compondo o tripé da seguridade social ao lado da saúde e previdência, a referida política estabelece como um dos seus deveres assegurar os direitos previstos na Constituição Federal de 1988, em seus artigos 203 e 204, regulamentados pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS, 1993). Entretanto, esta nova forma de interpretar a Assistência Social enquanto política pública de direitos tem gerado desafios no que se refere a dar legitimidade às demandas de seus usuários, o que indica o reconhecimento destes como trabalhadores que vivem em condição de pobreza e não reúnem as necessárias condições para manter a sua vida e de seus familiares, distanciando-se da lógica assistencialista que determina o sujeito enquanto carente e assistido.

Registra-se que a democratização da informação requer a afirmação do acesso às informações sobre os serviços prestados pela e na PAS, abrindo caminho para que assistentes sociais possam utilizar as TIC de forma a democratizar o acesso à informação, evidenciando a direção da profissão, alicerçada no projeto ético-político.

---

<sup>6</sup> O projeto ético e político do Serviço Social, que orienta o exercício e a formação profissional, resultou de um processo histórico de construção coletiva, sob a direção das entidades nacionais da categoria (CFESS/CRESS, ABEPSS e ENESSO). Este projeto de profissão e sociedade é explicitado no Código de Ética Profissional, na Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8662/93) e nas Diretrizes Curriculares aprovadas pela ABEPSS em 1996. (CFESS, s/d). Disponível em: [http://www.cfess.org.br/arquivos/folder\\_cofisite.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/folder_cofisite.pdf)

Por meio do seu trabalho, ao tomar as reivindicações e necessidades dos trabalhadores usuários como determinante na construção de respostas interventivas, assistentes sociais revelam uma ambiguidade: o acesso à informação aos trabalhadores usuários não necessariamente garantirá direitos. O Código de Ética de 1993 ao estabelecer com um dos deveres dos assistentes sociais “democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos/as usuários/as”, exigirá que os profissionais construam estratégias comunicacionais que facilitem a informação qualificada sobre a prestação de serviços socio assistenciais, sobre a rede de serviços e as ações de controle social. Nesse sentido, para Sgorlon (2020, p. 278) “se faz importante refletir como se dá este processo de comunicação nas ações desenvolvidas pelos profissionais que interagem com pessoas e com as variadas tecnologias que se movimentam no cotidiano profissional [...]”.

No exercício profissional, os assistentes sociais reconhecem que há outras determinações definidoras da alçada dos direitos, que fogem à vontade do profissional ou mesmo daqueles que buscam respostas às suas demandas, mas que estão sobremaneira direcionadas ao investimento e financiamento estatal na PAS. Para tanto, Sgorlon (2020, p. 295) salienta que:

[...] o modo como o assistente social se apropria das ferramentas comunicacionais e de seu conteúdo, nem sempre leva a disseminação da informação de forma democrática, ficando o profissional preso ao papel de cumpridor de um padrão de atuação determinado pelo Estado no que condiz a forma como as informações são divulgadas [...].

No que condiz à democratização da comunicação, compreende-se o processo de afirmação e materialização do compromisso de que toda administração deve ter com a publicização da coisa pública. Isto garante ao cidadão o direito ao acesso à informação, asseverando obrigatoriedade de transparência em suas ações, com maior controle da sociedade civil sobre os gastos públicos e efetividade dos investimentos.

Diante desse conjunto de argumentos, este artigo se propõe a discutir, em uma perspectiva analítica, a democratização das informações na PAS intermediadas pelas TIC, considerando as normativas existentes na própria política; as condições objetivas de trabalho de assistentes sociais; as condições objetivas de vida de trabalhadores usuários, as quais rebatem diretamente no resultado dos serviços. A investigação teve por base a revisão de literatura e a pesquisa em documentos que tratam do direito ao acesso à informação na PNAS (2004).

Para tanto, este trabalho está dividido em três seções. A primeira seção apresenta uma revisão de literatura que busca resgatar o Serviço Social como profissão interventiva, demandada pelo modo capitalista de produção. Destaca-se a reestruturação produtiva, alicerçada nos ideais neoliberais que incidem sobre a divisão social do trabalho. A segunda seção apresenta o levantamento documental fundamentado nas normativas da PNAS (2004) que abordam a questão da democratização da informação. Nela, são apontados os desafios postos na realidade para viabilização da democratização das informações via TIC, no âmbito do trabalho desempenhado por assistentes sociais na PAS. A terceira apresenta o modo como as TICs têm sido

utilizadas no trabalho de assistentes sociais. Por fim, são apresentadas reflexões que emergiram de estudos realizados e que fundamentaram este artigo.

## **1. O Serviço Social na ordem do capital: elementos aproximativos**

Nos termos da análise marxiana, o capitalismo é um sistema em que há uma incessante busca pelo lucro, o predomínio da propriedade privada e a acumulação de bens e dinheiro. Ele se consolida a partir da divisão da sociedade em classes, onde de um lado se encontram os proprietários dos meios de produção, a burguesia, e, de outro, a classe trabalhadora, que vive da venda de sua força de trabalho.

A estruturação do capitalismo aconteceu a partir da decadência do modo de organização social, político e cultural vigente entre os séculos XI a XV, o feudalismo. Esse sistema se restringia ao domínio de coisas para manutenção de poder, estendendo-se para enfatizar seu caráter de relação social como forma de controle, expondo contradições sociais, políticas e ideológicas entre classes sociais. Esse tipo de organização evidenciava um período de socialização das atividades e de crescimento urbano, que se apresentava como potencial da atividade social e de intensificação do aprendizado nos ramos de produção, deixando claro suas marcas e limitando-se “[...] a maior benefício com menor custo” (FONTES, 2018, p. 19).

O capitalismo trouxe resultados positivos para a reprodução do capital, retirando das pessoas valores socialmente construídos e impedindo a compreensão histórica dos processos que ensejam este sistema de produção. Sobre isso, Marx (2017, p. 838) afirma que “[...] a expropriação da massa do povo, que é despojada de sua terra, constitui a base do modo de produção capitalista.” Assim, há a naturalização das relações desiguais de expropriação.

Mesmo diante de um longo processo histórico que garantiu algumas liberdades aos trabalhadores, como o direito ao voto, o capitalismo resumiu-se a um redesenho da sujeição anteriormente dada, convertendo trabalhadores em vendedores da sua força de trabalho para garantir sua subsistência. Assim, para Marx (2017, p. 786):

A relação capitalista pressupõe a separação entre os trabalhadores e a propriedade das condições da realização do trabalho. Tão logo a produção capitalista esteja de pé, ela não apenas conserva essa separação, mas a reproduz em escala cada vez maior.

A separação entre capital e trabalho garantiu a reprodução do primeiro ao centralizar em si os meios de produção, a partir de mecanismos que garantem a expropriação e acenando para sua expansão em escala acelerada, a qual se maximiza com a tecnologia. Sendo assim, os modelos de desenvolvimento apropriados pelo capital representam a sua reestruturação em diferentes períodos, interpondo a estimulação do trabalho, nos “[...] momentos em que grandes massas humanas são despojadas súbita e violentamente de seus meios de subsistência e lançadas no mercado de trabalho [...]” (MARX, 2017, p. 787).

Sobre a reestruturação produtiva, Ortiz (2002) apresenta que seu caráter de novidade pode ser percebido na

[...] forma pela qual implementa as mudanças no mundo do trabalho, isto é, assistimos à construção de um novo consenso entre as classes [...] a partir da construção de uma cultura política da crise, sobre a qual os próprios trabalhadores, em suas organizações sindicais, muitas vezes defendem alternativas que desregulamenta, os contratos de trabalho em prol da garantia do emprego (ORTIZ, 2002, p. 94).

Tais mudanças se referem a alterações no sistema produtivo, que visam sustentar seus ganhos e, possivelmente, ampliá-los, em detrimento da desregulamentação dos direitos dos trabalhadores. Para Antunes (2008, p. 21) a reestruturação da produção envolve também os serviços públicos, “[...] subordinando-se à máxima da mercadorização, que vem afetando fortemente os trabalhadores do setor estatal e público. Tornaram-se importantes empresas privadas geradoras de valor”.

Deste modo, o capitalismo vai se transformando, construindo crises cada vez mais longas e complexas, desregulamentando o trabalho, substituindo o trabalho vivo pelo uso de tecnologias. Para Antunes (2018), as tecnologias são vendidas como o novo maquinário a ser operado pelo trabalhador, como uma forma de minorar a exploração e a exaustão do trabalho manual. O que se observa é justamente o seu contrário: o aumento da jornada de trabalho, as demissões, a fragilização das organizações sindicais, o adoecimento dos trabalhadores, fazendo “[...] desmoronar o mito dos trabalhos brandos, tecnologizados, assépticos” (ANTUNES, 2018, p. 21). Marx (2017) afirma que para entendermos o desenvolvimento econômico e social de uma determinada era histórica é essencial analisarmos os modos de produção e os meios de trabalho. No século XXI, observa-se um contingente maior de trabalhadores e de trabalhadoras que dependem do trabalho para manter suas necessidades de subsistência, e se deparando com condições progressivamente flexíveis para a sua execução. Neste sentido, Antunes (2018) afirma que as relações de trabalho estão cada vez mais precárias, instáveis, evidenciando o aumento do número de trabalhadores disponíveis para o trabalho, ampliando a competição entre os trabalhadores, e, ao mesmo tempo, o aumento de uma massa de trabalhadores desempregado e considerado pelos capitalistas como inútil para o trabalho. Ou seja, o trabalho no capitalismo vai perdendo “[...] seu potencial emancipador e transformador [...]” (ANTUNES, 2018, p. 26), evidenciando o seu contrário: a exploração do trabalhador que se vê cada vez mais dependente do seu trabalho, uma vez que “o trabalhador tem necessariamente de trabalhar para a sua autoconservação” (MARX, 2017, p. 306).

É neste contexto de fragilização das relações de trabalho, do aumento exponencial dos trabalhadores que vivem em condição de pobreza, do desemprego, da agudização da violência expressa na desigualdade de gênero e no racismo estrutural presente na realidade brasileira e mundial, que assistentes sociais são chamados a construir respostas interventivas que possibilite o acesso aos serviços prestados pelas políticas sociais como forma de minorar e atender mesmo que parcialmente as necessidades de subsistência dos trabalhadores usuários.

## 1.1 O Serviço Social e o trabalho de assistentes sociais nas políticas sociais: breves reflexões

O Serviço Social é regulamentado como profissão, inscrita na divisão social e técnica do trabalho enquanto uma expressão do trabalho coletivo, isto é,

[...] o Serviço Social é uma profissão requisitada pelo Estado e suas instâncias para atender às necessidades sociais – via políticas públicas – decorrentes das expressões da ‘questão social’ (TORRES, 2017, p. 2).

A institucionalização do Serviço Social é requerida pelas instâncias do capital, que, diante do agravamento das expressões da “questão social”, especialmente o pauperismo, as manifestações da violência estrutural e as consequências da desestruturação do trabalho, demanda do assistente social a elaboração de respostas interventivas para amenizar os conflitos de interesses e necessidades expressas na relação entre a burguesia e a classe trabalhadora. Nesse panorama é que se inserem as políticas sociais como instrumentos com capacidade para suprir as demandas imediatas das frações mais pauperizadas da classe trabalhadora, “que interfiram diretamente na oferta e reprodução da força de trabalho” (BEHRING, 2021, p. 252).

A atuação dos assistentes sociais é marcada pela intervenção intermediada pelas requisições e demandas apresentadas no cotidiano, exigindo do profissional o reconhecimento do seu trabalho como intelectual, como aquele que movimenta o seu acervo de conhecimentos de modo a construir propostas interventivas atreladas as necessidades dos usuários trabalhadores. Assim, a profissão é desafiada a desvendar as mediações no contexto da totalidade concreta, evidenciando contradições constitutivas da ordem do capital, relações desiguais entre as classes sociais, gênero e raça, possibilitando aos profissionais analisar a complexidade das relações sociais para além do imediatidade da vida social.

Sob esta lógica, o Serviço Social brasileiro assume uma direção que se coloca em uma perspectiva ética e política, evidenciando o projeto societário da classe trabalhadora, defendendo os direitos humanos e sociais. Dito de outra forma, a direção social construída pela profissão, expressa no projeto ético e político nos impulsiona a “[...] colocar os direitos *[humanos]* e sociais como foco do trabalho profissional, é defendê-los praticamente, viabilizando a sua efetivação social” (IAMAMOTO, 2015, p. 78).

O trabalho dos assistentes sociais nas políticas sociais responde às requisições estabelecidas nas normativas que regulamentam o gerenciamento da prestação de serviços sociais. Assim como os demais trabalhadores, os assistentes sociais estão subordinados aos regramentos do trabalho assalariado, expressos na relação de compra e venda da força de trabalho e nas condições objetivas que por vezes dificultam a sua execução. Sobre este conjunto de elementos, Raichelis (2011, p. 428) afirma ser essencial que os assistentes sociais sejam capazes de reconhecer “[...] os meios de que dispõem [...] para realizar sua atividade, a matéria sobre a qual recai a sua intervenção [...]”. Neste sentido, o exercício profissional de assistentes sociais fica fragilizado com a precarização das condições objetivas para sua realização, lidando também com as

consequências do esfacelamento do financiamento das políticas sociais<sup>7</sup>, o que incidirá diretamente na qualidade do serviço prestado e nas possibilidades de construção de um sistema de proteção social, que se afirma na defesa dos direitos sociais. Yamamoto (2015), por sua vez, esclarece que o Serviço Social tem papel essencial no processo de reprodução material e social da força de trabalho, e isto se concretiza a partir de serviços sociais previstos em programas de diversas políticas públicas e sociais. Em outras palavras, o efeito de seu trabalho não é somente material, mas socialmente objetivo, já que cria consensos, contribuindo para a hegemonia da classe vigente ou sua contraposição, o que pode ocorrer também via PAS.

Assim, ao legitimar-se como profissão analítica e interventiva no capitalismo, o assistente social ingressa no processo de mercantilização para valorização do capital, o que lhe proporciona vivenciar todas as consequências advindas da exploração de seu trabalho, intensificadas com o uso de novas tecnologias.

## 2. As normativas que tratam da democratização da informação na PAS

Considerando o que a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) dispõe sobre a organização da Assistência Social e sobre o acesso aos direitos e estabelece em seu Art. 2º que “A assistência social tem por objetivos: [...] III - a defesa de direitos, que visa garantir o pleno acesso aos direitos no conjunto das provisões socioassistenciais. [...]” (BRASIL, 1993), compreende-se como oportuno problematizar de que maneira isto se expressa na PAS. A LOAS, ao definir este objetivo, estabelece como premente aos profissionais que atuam na PAS a execução de seu trabalho na perspectiva da garantia de acesso aos direitos, o que perpassa pela publicização, facilitação do acesso e usufruto dos direitos socioassistenciais. Para Silva (2014, p. 88), esse entendimento ocorre a partir das modificações constitucionais de 1988 e “[...] retratam o deslocamento do modelo *meritocrático* em direção ao de *seguridade social*, buscando a universalização da proteção social no país”. Tal mudança é essencial para a compreensão da Assistência Social como direito, e não mais como favor.

Ainda sobre o que é estabelecido nas normativas da PAS no que se refere ao acesso aos direitos e também à informação, tem-se na PNAS (2004), em seu texto introdutório, a evidência de que a informação, o monitoramento e a avaliação podem ser utilizados como estratégias a serem implementadas para ampliação das possibilidades de comunicação. Assim, esta postura aponta para uma nova forma de instrumentalizar a PAS, mais próxima da realidade da população, de modo que ela tenha mais acesso à informação.

Contudo, é preciso considerar que a caracterização de serviços recompõe na sociedade moderna a burocracia, instrumento útil no papel desempenhado pelo Estado, que se encontra atrelado às relações de produção, instituindo uma “cultura administrativa” (KARSCH, 2011). Esta cultura se refere à forma como

---

<sup>7</sup> Sobre a análise do esfacelamento do financiamento das políticas sociais sugerimos a leitura de BEHRING, Elaine Rossetti. **Fundo Público: valor e política social.** São Paulo: Cortez, 2021 e PEREIRA, Potyara A. P. (org.). **Ascensão da nova direita e colapso da soberania política: transfigurações da política social.** São Paulo: Cortez, 2020.

o Estado vem se organizando para atender à população, expressa pelas modificações tecnológicas e ideológicas em curso, que favorecem um movimento contínuo de extração de trabalho, baseada no binômio eficiência-eficácia. Na referida cultura administrativa, verifica-se fatores que visam dificultar seu acesso pela população, que, por consequência, fica presa aos procedimentos administrativos a serem cumpridos. Tais fatores dizem respeito à apresentação de documentos, cumprimentos de prazos, pressão pelo respeito à padronização determinada nos serviços etc.

Observa-se que nos procedimentos administrativos também são expostas normas que visam tratar os serviços com excesso de morosidade, expondo a população a situações de desânimo e descrédito no que é público. As TIC manifestam esta lógica na implantação de “sistemas” de gerenciamento, muito utilizados para justificar a negação de acesso aos serviços, o que se concretiza também pelo não acesso aos aparelhos eletrônicos e internet, requeridos para mediar e tornar elegível a população a diversos serviços públicos, o que inevitavelmente exclui já na saída, milhares de brasileiros. Para Borges (2015, p. 89), “os serviços teriam assim um caráter preventivo, acautelatório frente aos riscos que podem afetar a produção de bens e a ordem social como um todo, mas abrindo espaço para inovações e mudanças”.

Em relação aos serviços prestados no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), a PNAS (2004) define que a equipe deve prestar informação e orientação para a população de sua área de abrangência, bem como se articular com a rede de proteção social local no que se refere aos direitos de cidadania (BRASIL, 2005).

Os profissionais são chamados a assumir o papel de disseminadores de informação junto à população, no sentido de prover o acesso aos direitos, o que se define como demanda de trabalho. Assim, ao viabilizarem o acesso às informações, devem entendê-las como um potencializador valioso nas ações profissionais, como instrumento que “organiza e veicula informações de interesse da população e do assistente social” (SARMENTO, 2017, p. 121).

Ainda na PNAS (2004), no item que trata do Conceito e Base de Organização do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), a informação se apresenta como um dos elementos essenciais e imprescindíveis à execução da PAS. Em seu subtópico “Defesa Social e Institucional”, a informação é mais uma vez salientada ao ser definida como “direito primário do cidadão, sobretudo aqueles que vivenciam barreiras culturais, de leitura, de limitações físicas” (BRASIL, 2005). Convém assinalar que a PNAS (2004) ainda trata de um sistema de informação que possibilite canais de participação local, onde a população ganhe voz e vez, como sujeitos partícipes do processo de tomada de decisão.

Entretanto, pode-se reconhecer que, mesmo diante de documentos internacionais e de legislações nacionais que afirmam o direito ao acesso à informação e que regulam a sua propagação, ainda são persistentes os traços de tratar a informação pública como privilégio de alguns e entraves ainda são encontrados pela população para exercer a sua função na participação e controle social, compreendida aqui como via para possibilitar um maior acesso aos direitos, devendo superar uma relação que visa promover o distanciamento dos assuntos relacionados à gestão pública.

Assim, concorda-se com a afirmação de Silva (2017, p. 550) de que “[...] ainda não há no Brasil um reconhecimento legal da comunicação como um direito humano”, pois este não se encontra concretizado, o que se confirma na inexpressividade do assunto no debate público e na ausência de participação da sociedade nesta contestação. Desta forma, na PAS, isto também precisa ser considerado, uma vez que o usuário não é reconhecido nem se reconhece como um sujeito de direitos, o que pode sugerir que a busca pela informação não se coloca ainda como um canal de interlocução política. Para Campos (2006, p. 107) o controle social na PAS “[...] é um instrumento da democracia participativa, e sua efetivação está associada à capacidade que a sociedade brasileira tem para impor mudanças nas tradicionais dinâmicas da gestão pública”. Nesta direção estão inclusos processos comunicacionais estabelecidos como forma de democratização da informação.

Percebe-se que na PAS a informação tem vários indicativos: ela pode qualificar o exercício do controle social, pode ser utilizada para o acesso aos direitos socioassistenciais, para o monitoramento das ações executadas, para a sistematização e produção de conhecimentos sobre a PAS e para conhecimento sobre a gestão da informação.

Também em relação à análise de normativas da PAS que tratam do acesso à informação, tem-se a Resolução nº 269, de 13 de dezembro 2006, que aprova a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos (NOB-RH/SUAS). Neste documento, nos princípios éticos para trabalhadores do SUAS, é abordado o acesso à informação, tratando da sua promoção aos usuários, garantindo conhecer o nome e a credencial de quem os atende. Assim, de acordo com a Constituição Federal de 1988, o usuário dos serviços socioassistenciais, como qualquer cidadão brasileiro, tem assegurado o direito à informação sobre os serviços que está recebendo, o acesso a registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

Para Lang (2016), a partilha de poder público passa necessariamente pelo acesso às informações, sejam elas técnicas, políticas ou orçamentárias. Somente por meio desta partilha será possível exercer o controle social e livrar-se da dependência gerada dos que detêm as informações. Para a referida autora:

O direito de acesso à informação é um direito humano fundamental, vinculado à noção de democracia. Em geral, o direito à informação está mais usualmente associado ao direito que todo cidadão tem de solicitar e receber informações que estão sob a guarda de órgãos e entidades públicas. Nesse sentido, para assegurar o livre fluxo de informações, é fundamental que os órgãos públicos facilitem aos cidadãos o acesso a informações de interesse público (LANG, 2016, p. 187).

Nota-se que a discussão exposta por Lang (2016) tende a se direcionar para a importância do acesso às informações públicas como forma de garantir um processo realmente democrático, onde o sigilo seja a exceção.

Outra normativa a ser mencionada é a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (BRASIL, 2009), na qual é possível perceber que todos os serviços, desde a Proteção Social Básica até a Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade, têm em seu rol de organização a informação como essencial ao serviço.

Convém também citar a Resolução n.º 4 da Comissão Intergestores Tripartite, de 24 de maio de 2011, que institui parâmetros nacionais para registro das informações relativas aos serviços ofertados nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS). A referida Resolução estabelece que “[...] toda informação sobre o acesso aos serviços e benefícios, bem como às instâncias de defesa desses direitos deve ser garantida ao cidadão prontamente, sem procedimentos morosos que dificultem ao exercício de sua cidadania” (BRASIL, 2011).

Nota-se ainda que a referida resolução apresenta um cariz de controle e monitoramento dos serviços prestados à população, na medida em que exige mensalmente que os dados quantitativos dos atendimentos realizados, especialmente via Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), sejam apresentados, bem como o volume de pessoas atendidas nos serviços de convivência executados no CRAS e o volume de atendimentos individualizados realizados nas unidades públicas da PAS.

Nesse sentido, para Prates (2018, p. 1), “[...] a informação e o conhecimento, sua produção, acesso e socialização são de extrema importância para qualquer estratégia que tenha por objetivo a consolidação de processos democráticos.”. Assim como a maioria dos autores já citados, para Prates a informação é tratada como elemento indispensável para socialização e fortalecimento dos processos democráticos na gestão das políticas públicas.

A Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS) também se destaca ao apresentar, em sua seção II, art. 95, que a gestão da informação é componente estratégico para o planejamento, monitoramento e avaliação, tanto da definição do conteúdo da política como da oferta de serviços socioassistenciais.

Chama atenção o fato de que a aludida norma focaliza a gestão da informação na PAS para divulgá-la e consolidar uma concepção dos serviços prestados e seus resultados. Desse modo, compreende-se que sistema de informação condiz com informar os usuários dos serviços, assim como com a criação de bancos de dados de sistematização das ações e a criação de indicadores de avaliação da PAS, desde a execução até os resultados e repercussão.

Verifica-se que as normativas que tratam da informação na PAS caminham para a sua disseminação, divulgando informações sobre os serviços prestados e seus resultados. Elas estabelecem como usuários da PAS a classe trabalhadora e, em alguns momentos, estimula a participação desta na condução da política, via controle social.

A NOB/SUAS (BRASIL, 2012), em seu art. 96, define também as diretrizes para a concepção dos sistemas de informação no SUAS, a saber: compartilhamento de informações, envolvendo desde os entes federados, os trabalhadores do SUAS e da rede socioassistencial, conselheiros e usuários; construção de uma cultura de disseminação de informações no SUAS, incluindo o investimento na informatização e destacando as ações da gestão e do controle social; investimento em estratégias comunicacionais que alcancem a população usuária dos serviços da PAS, garantindo transparência e acessibilidade. Outra diretriz

relaciona-se à intercomunicação e interconectividade entre os sistemas de informação, facilitando o acesso à informação, além do respeito às diferenças regional e local.

As diretrizes apresentadas são essenciais para uma gestão eficiente na PAS, uma vez que afirma o compartilhamento da informação como responsabilidade dos entes federados, assim como de todos os atores do SUAS, considerando que são estes que conhecem a realidade dos usuários atendidos, garantindo assim que o compartilhamento de informações ultrapasse o aspecto legal e obrigatório e se estabeleça como ferramenta de mudança de cultura, com facilidade no acesso e compreensão das informações.

Promover canais de acesso à informação e uma cultura que prime pelo acesso e transparência se faz significativo em tempos de “infotelecomunicações”, definido por Veloso (2011, p. 48) como “[...] convergência das tecnologias digitais e da multimídia”, bastante utilizadas nos dias de hoje como mecanismo de socialização de informação, o que pode favorecer que mais pessoas consigam acessar uma informação que antes ficava restrita a um grupo reduzido. Para tanto, o uso de instrumentos comunicacionais e a demanda por informações, especialmente quando relacionadas àquelas das políticas públicas, devem vir acompanhados da reflexão de suas implicações políticas.

Do mesmo modo, a NOB/SUAS, em seu art. 98, define pontos importantes relativos à responsabilidade pela gestão da informação no SUAS para a União, os Estados, o Distrito Federal (DF) e os Municípios. É interessante ressaltar que as ações de responsabilidade de cada ente federado são similares e se complementam, a saber: produzir informações, estudos e pesquisas que subsidiem o monitoramento e avaliação da rede socioassistencial e da qualidade dos serviços e benefícios prestados aos usuários; criar e manter canais de comunicação entre gestores, trabalhadores, conselheiros e usuários da assistência social; e disseminar para estes últimos o conhecimento produzido.

Ainda na NOB/SUAS, na seção III, sobre a participação dos usuários no SUAS, pode-se observar o acesso à informação como aliado no protagonismo dos usuários, ao referir-se a sua utilização para que se estimule e amplie o processo participativo destes indivíduos. Sobre isto, o art. 127 pontua: “[...] II - a ampla divulgação do cronograma e pautas de reuniões dos conselhos, das audiências públicas, das conferências e demais atividades, nas unidades prestadoras de serviços e nos meios de comunicação local; [...]” (BRASIL, 2012). Como resultado dessa forma de gestão, que privilegia a participação e a transparência das ações, espera-se que os usuários sejam inseridos nas instâncias de decisão. Nesse ponto, se pode reconhecer a importância da atuação pedagógico informacional de assistentes sociais junto aos usuários, como uma possibilidade efetiva para somar e potencializar a emancipação política<sup>8</sup> daqueles com os quais nosso trabalho deve estar comprometido, ou seja, a classe trabalhadora.

---

<sup>8</sup> Sobre isso, ler: SOUZA, Osmar Martins de; DOMINGUES, Analéia. Emancipação política e humana em Marx: alguns apontamentos. **Revista Eletrônica Arma Crítica**, 2012. Disponível em: [https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/23145/1/2012\\_art\\_omsouzaadomingues.pdf](https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/23145/1/2012_art_omsouzaadomingues.pdf)

Atentando para os limites impostos à socialização da informação de interesse público em uma sociedade de classes, há que se considerar o potencial inscrito nas ferramentas comunicacionais quando aliadas aos ideais de instância política, ecoando vozes da comunidade em relações sociais mais horizontais.

Corroborando o debate, ressalta-se que o reconhecimento da necessidade da democratização da informação na PAS esteve reafirmado em vários documentos norteadores para realização das Conferências de Assistência Social em 2021. Um exemplo disso está nos Informes n.º 01, 02 e 04 do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS, 2021), responsável por fomentar a realização das conferências em nível nacional. Estes documentos mostram que um dos desafios no momento atual é criar estratégias de comunicação e de informação com vistas à divulgação dos direitos socioassistenciais aos usuários e, dessa forma, favorecer gestões democráticas e participativas, compreendendo a informação como ferramenta imprescindível, uma vez que, diante da situação de crise sanitária devido ao COVID-19, as conferências, em sua maioria, foram realizadas de forma virtual. Diante disso, as TIC apresentam-se como fundamentais para viabilizar o acesso da população ao debate público em um momento tão delicado. Contudo, é preciso reconhecer a necessidade de desenvolver na população uma nova cultura informacional no que se refere à TIC, de modo a estimular e capacitar o cidadão para o manuseio desse recurso para a defesa dos interesses coletivos da sociedade e de seus direitos, mediada pela informação, que pode resultar em práticas políticas culturalmente mobilizadoras.

Convém mencionar que, no que se refere à realização das conferências, é afirmada a necessidade de utilização de uma linguagem direta, simples e objetiva, para que todos possam se sentir à vontade para participar. Além disso, faz-se necessária a averiguação da possibilidade de acesso às tecnologias por parte da população, considerando que a maioria do público atendido na PAS encontra-se em situação de vulnerabilidade financeira, o que muitas vezes impossibilita o acesso a um *smartphone*, banda larga de internet, pacotes de dados etc.

Em suma, identificam-se as várias possibilidades de reconhecer a relevância da informação via normativas legais na PNAS (2004) e isto se desdobra em concepções sobre informação, democratização, gestão, produção e acesso à informação. Além disso, pode-se concluir que o acesso à informação, enquanto direito humano fundamental, se coloca como princípio norteador para acesso dos usuários da PAS aos direitos, o que perpassa o alcance de direitos anteriores, como direito à alfabetização em seu sentido primeiro até o acesso a aplicativos que possam viabilizar o usufruto do direito e não o seu contrário, tendo em vista seu emprego na vida da população e sua importância como ferramenta de desenvolvimento social.

Nota-se, contudo, que a concepção de informação presente nas normativas está vinculada à prestação de serviços, denotando que a primeira se apresenta como forma de consolidar a PAS, reforçando o discurso oficial. Diante disso, o conteúdo expresso nas normativas aproxima-se dos objetivos institucionais. Este entendimento se faz necessário por assistentes sociais, para delineamento dos serviços na direção do projeto ético-político da profissão, não sucumbindo aos ditames institucionais.

Após analisar o acesso à informação no contexto das normativas que sustentam a PNAS (2004), busca-se problematizar as TIC presentes no trabalho de assistentes sociais que atuam nessa política. Para tanto, algumas questões podem sinalizar caminhos em construção: como os profissionais estão compreendendo as TIC em seu trabalho na PAS? Há o entendimento de que as TIC possam ser utilizadas para a materialização do projeto almejado pela profissão, com defesa radical da democracia e da justiça social?

### **3. A utilização das TIC no trabalho de assistentes sociais na PAS**

É sabido que assistentes sociais atuam em políticas sociais como trabalhadores assalariados e, especialmente na PAS, “são consideradas[os] agentes públicos [...] que concretizam atenções e cuidados para superar desproteções sociais e garantir direitos de cidadania” (SPOSATI, 2021, p. 251). Desse modo, para atender às requisições da PAS, realiza-se um conjunto de ações interventivas de modo a responder às necessidades dos trabalhadores que vivem na esfera do pauperismo, buscando nos serviços dessa política possibilidades de atendimento às suas necessidades.

É verdadeiro indicar também que no capitalismo, dadas as condições de produção e acumulação, a inserção de trabalhadores no mercado de trabalho se dá a partir do crescimento da economia, que absorve aqueles necessários aos seus interesses, deixando à margem um contingente de indivíduos que disputam os postos de trabalho, criando, assim, uma competição para quem se mantém trabalhando. Sobre isso, Marx (2017) afirma que o capitalismo que produz a riqueza apropriada por aqueles que compram a força de trabalho é o mesmo que produz o pauperismo, que inclui os trabalhadores que não estão no mercado ou cujos salários não os permitem suprir suas necessidades de subsistência.

Ao longo das últimas décadas, o trabalho de assistentes sociais na PAS passou por modificações decorrentes da alteração das normativas que orientam a referida política; da complexificação das demandas apresentadas pelos trabalhadores usuários; do estabelecimento de metas e de atividades nem sempre planejadas pelos trabalhadores. Outro elemento essencial para pensarmos nas referidas alterações está relacionado à reestruturação do trabalho na prestação de serviços, identificada na adoção das TIC, mudando a estrutura e o fluxo do trabalho desenvolvido. Sobre esta questão, Dal Rosso (2013) nos faz refletir sobre a relação entre as mudanças tecnológicas e a diminuição de postos de trabalho. O autor afirma também que “[...] as massas desempregadas não conseguem fixar-se no mercado de trabalho. Por outro lado, aqueles trabalhadores que conseguem ocupação encontram condições precárias de trabalho, contratos flexíveis e de curta duração” (DAL ROSSO, 2013, p. 45).

Desse modo, podemos afirmar que assim como os demais trabalhadores assalariados, os assistentes sociais estão subordinados aos regramentos impostos nos campos ocupacionais, incidindo sobre a sua relativa autonomia. Para Netto (2011, p. 71), os assistentes sociais “[...] se inserem em atividades interventivas cuja dinâmica, organização, recursos e objetivos são determinados para além do seu controle”.

Observamos que o trabalho desenvolvido por assistentes sociais está sob tensão permanente, posto que as respostas profissionais estão condicionadas ao investimento e recursos públicos direcionados aos serviços, as determinações da gestão sobre como se dará a prestação dos serviços e as formas de contratação e formatação das equipes de trabalho. Diante disso, há uma tendência à priorização no atendimento às requisições estabelecidas pelos gestores, associada ao cumprimento de metas de atendimento, com a justificativa de implantar uma prestação de serviços sob a lógica da eficiência, eficácia e efetividade, respondendo a perspectiva gerencialista que orienta o serviço público no Brasil. Ao mesmo tempo, assistentes sociais evidenciam as necessidades dos usuários trabalhadores, construindo respostas que se colocam em uma perspectiva de direitos, evidenciando as demandas decorrentes das precárias condições de vida, de trabalho, das relações de subordinação impingida as mulheres, das relações socioterritoriais e do racismo que destitui dos usuários trabalhadores o seu reconhecimento como sujeitos.

Assim, o que se observa na prestação de serviços vinculados às políticas públicas e sociais é que este conjunto de elementos incide no modo como o trabalho será executado, evidenciando que o assistente social não tem o controle da gestão de seu trabalho e muito menos dos resultados que podem ser alcançados. Aqui se expressa a relativa autonomia que caracteriza o trabalho assalariado no capitalismo: a subordinação dos trabalhadores às exigências, controle e interesses econômicos e políticos do capital.

O uso de TIC não é recente no trabalho das políticas sociais. Nos anos 1990, foram identificados o uso de bancos de dados contendo informações sobre a condição social de usuários e o registro escrito das demandas e atendimentos realizados pelos trabalhadores. Com base nos dados ali registrados, foram feitas análises sobre as condições objetivas de vida dos usuários, a elaboração de indicadores de avaliação, a realização de diagnósticos com objetivo de otimizar os serviços prestados pela PAS, a estruturação da vigilância socioassistencial e a construção de diagnósticos socioterritoriais. Portanto, a utilização das TIC ficou concentrada na produção de informações diagnósticas utilizadas para fundamentar a gestão da prestação de serviços socioassistenciais<sup>9</sup>.

A tecnologia, assim como sua apropriação e uso, é um produto histórico e, como tal, determina e participa de processos sociais e econômicos presentes na sociedade e interferem diretamente no modo como os trabalhadores realizam o seu trabalho. No decorrer da pandemia, foi visível a ampliação do uso das TICs no trabalho de assistentes sociais, interferindo no planejamento e na execução das ações e atividades interventivas. Esta ampliação está associada a adoção do trabalho remoto, do trabalho em *home office*, na suspensão das atividades presenciais envolvendo os usuários, entre outras questões.

No entanto, é preciso esclarecer que o trabalho de assistentes sociais nas políticas sociais caracteriza-se pela predominância da ação direta com os usuários, o que pressupõe a presença física tanto do profissional como do usuário. Outra característica que marca o trabalho profissional é a realização de

---

<sup>9</sup> Essa discussão se aproxima daquela proposta por Zuboff (2019), quando analisa o que denominou de capitalismo de vigilância, defendendo a tese de que os dados dos cidadãos são utilizados para prever comportamentos, formas de consumo que incidirão sobre os lucros do capital. Para maior aprofundamento ver: ZUBOFF, Shoshana. *The Age of Surveillance Capitalism: the fight for a human future at the new frontier of power*. Nova York: Public Affairs, 2019.

conjunto de ações que extrapolam o espaço físico do campo ocupacional e se expressam no trabalho associado à rede de atendimento socioassistencial, à rede intersetorial, que envolve serviços vinculados a diversas políticas sociais, as ações desenvolvidas nos territórios e as ações de controle social. Durante a pandemia as ações e atividades sofreram importantes alterações, sendo uma delas a intensificação do uso de TICs. À prática destes profissionais foram associadas tecnologias com o fim último de melhorar as ações, economizando o tempo gasto na realização do trabalho e interferindo no contato com os usuários. Pode-se citar como as tecnologias mais usuais: o telefone; as redes sociais, especialmente Facebook e Instagram; o uso de aplicativos, como o Whatsapp, para envio de mensagens e atendimentos por vídeo. Verifica-se que, diante das medidas sanitárias adotadas para a diminuição da circulação do vírus da COVID-19, vários serviços vinculados à PAS foram fechados ou reorganizados de modo a atender às exigências impostas de distanciamento social e de higienização.

Assim, a reorganização da prestação de serviços socioassistencial afetou os usuários e os trabalhadores do SUAS, dentre eles os assistentes sociais. Uma das alterações foi a adoção do trabalho remoto e da escala de revezamento entre os trabalhadores (CFESS, 2020).

Entre as modalidades do trabalho remoto, foi adotado o *home office*, ou seja, o trabalho no ambiente doméstico, exigindo dos trabalhadores a adequação do espaço da vida íntima, determinando a “[...] crescente responsabilização individual dos trabalhadores por tudo o que envolve o trabalho” (GROHMANN, 2021, p. 13). Cabe acrescentar que o uso das TIC se intensificou em tempos de pandemia, configurando-se como um elemento utilizado pelo capital para exigir do trabalhador “[...] a disponibilidade perpétua para o labor (ANTUNES, 2018, p. 34), especialmente com a adoção do trabalho remoto, que alterou sobremaneira o trabalho desenvolvido pelos assistentes sociais. Uma das primeiras alterações observáveis foi o das situações vivenciadas por assistentes sociais que atuam na PAS ao serem compelidos a utilizar os próprios *smartphones*, computadores, entre outros recursos tecnológicos, para a realização de atividades sob a sua responsabilidade técnica, ética e política<sup>10</sup>. Outro aspecto é que tais profissionais passaram a se responsabilizar pelo custo das adaptações necessárias para o trabalho, adquirindo *webcam*, microfone, fone, *ring light* (luz do anel), aumento da banda larga da internet etc. Por um lado, o uso das TICs possibilitou a realização do atendimento aos usuários, favorecendo a veiculação de informações sobre as alterações ocorridas na oferta dos serviços socioassistenciais, a identificação das necessidades decorrentes da pandemia e o aumento quantitativo e qualitativo das demandas apresentadas tanto pelos usuários como pela rede de prestação de serviços. Por outro lado, é evidente a ampliação da jornada de trabalho e do tempo gasto pelos assistentes sociais para reavivar o contato com os usuários, para coordenar e realizar reuniões virtuais, entre outros desafios enfrentados no cotidiano do trabalho. Sobressai também a insuficiência de computadores, de *smartphones*, de

---

<sup>10</sup> Para melhor aprofundamento das alterações observáveis nas condições objetivas de trabalho de assistentes sociais no decorrer do período pandêmico, ver: LANZA, Líria Maria Bettiol; FAQUIN, Evelyn Secco; SANTOS, Eliezer Rodrigues dos; CAMPANUCCI, Fabrício da Silva; SILVA, Carolina Camilo da. Exercício profissional do(a) assistente social: problematizações dos impactos da pandemia COVID-19. *Temporalis*, Brasília (DF), ano 21, n. 41, p. 119-135, jan./jun. 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/34483>

internet compatíveis com as necessidades apresentadas no trabalho e, a dificuldade tanto dos profissionais como dos usuários em lidar com a tecnologia e decodificar as informações enviadas via aplicativos

A gestão da prestação de serviços socioassistenciais foi intermediada pela utilização das TIC, destacando a criação do auxílio emergencial de enfrentamento à pandemia da Covid-19 por parte do Governo Federal, Lei nº 13.982/2020. De acordo com os dados disponibilizados pelo governo no Caderno de Olho na Cidadania ao longo de 2020, um total de 67,9 milhões de pessoas foi beneficiado diretamente com o Auxílio Emergencial ou Programa de Renda Básica Emergencial, o que representa cerca de um terço da população brasileira, cujo total é estimado em 214.239.992 habitantes (IBGE/2020).

Nesse documento consta que diante da situação da pandemia do Covid-19, sob o argumento de evitar o desperdício de recursos financeiros, o Ministério da Cidadania mobilizou vários órgãos e ministérios para contribuir para a execução desse “novo programa temporário de renda”, sendo eles: o Ministério da Economia e da Justiça, a Caixa Econômica Federal, a Dataprev e as agências dos Correios, bem como as parcerias com a Controladoria Geral da União, o Conselho Nacional de Justiça e o Tribunal de Contas da União. Não há registro, nesse documento, de interlocução com a área da Assistência Social, política responsável pelo Cadastro Único (CadÚnico), nesse período de elaboração e aplicação do programa, sendo que 99% das pessoas cadastradas nele, independentemente de serem atendidas por algum programa social do governo, foram contempladas com o auxílio emergencial.

Ainda nesse documento fica explícito que essa ausência de participação na organização da execução impactou inicialmente o acesso de alguns segmentos da população atendidos pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS), indicando o ingresso ao referido benefício ofertado por meio de inscrição em aplicativo da Caixa Econômica Federal (CEF), instalado no celular, e não pela articulação do sistema bancário com o SUAS, gerando uma maior exclusão social, visto o perfil do público e a dificuldade de acesso à logística requerida.

Consta no documento que “com o passar do tempo, foi permitido o requerimento por meio presencial, nas agências dos Correios, para que o público com dificuldade de acessar os meios eletrônicos pudesse solicitar o Auxílio Emergencial” (CADERNO DE OLHO NA CIDADANIA, n.º 3, 2021, p. 12). Observa-se ainda que em nota de rodapé se comenta que 11.312 pessoas (consideram baixo o número, o qual representa pessoas, o que provavelmente tem impactos nas famílias) foram consideradas elegíveis ao recebimento do auxílio após o requerimento presencial e que houve mobilização da rede socioassistencial dos municípios e outros sujeitos para permitir o acesso ao Auxílio Emergencial pelo público mais vulnerável, como a população em situação de rua e outras.

O governo Federal informa que 56% dos beneficiários não estavam inscritos no Cadastro Único antes da pandemia (38,2 milhões de pessoas); 28% são beneficiários do Programa Bolsa Família (PBF)<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> O Programa Bolsa Família foi extinto em 18 de novembro de 2021, após 18 anos de funcionamento, decisão que integra a Medida Provisória n. 1.061, de 9 de agosto de 2021, que regulamenta o Auxílio Brasil, novo programa de transferência de renda criado sem sequer ter indicada a fonte fixa de recursos orçamentários para sua execução.

(19,2 milhões de pessoas); e 16% são do Cadastro Único, mas não recebem PBF (10,5 milhões de pessoas). Portanto, são 29,5 milhões de pessoas que têm o SUAS como referência para o atendimento às suas necessidades básicas. Registra-se ainda que as seis milhões de mulheres provedoras de famílias monoparentais, critério para receber o benefício de maior valor (R\$ 1.200,00), são beneficiárias do PBF.

Ao considerarmos a pandemia do Covid-19, faz-se necessário observar a política de Assistência Social neste contexto histórico a fim de contribuir para o aperfeiçoamento dos processos comunicativos, para que a população usuária acesse seus direitos e esteja instrumentalizada para se organizar e defender o SUAS como uma política protetiva, articulada aos direitos sociais e humanos. O que se tem percebido é uma tendência de um deslocamento interno no que diz respeito ao papel do SUAS para um atendimento estruturado nas tecnologias de informação e comunicação, desconsiderando as particularidades de um público que não conta com uma política de inclusão digital, posto que sua luta é pela sobrevivência. Sobre isso, destaca-se o discurso do presidente da república, em 13 de maio de 2021, de que o novo Bolsa Família, agora denominado Auxílio Brasil, terá o cadastro feito em formato digital, por meio de aplicativo, e não mais pelas prefeituras<sup>12</sup>.

Veloso (2011), em pesquisa sobre tecnologia e Serviço Social, define as TIC como “um [...] conjunto de dispositivos, serviços e conhecimentos relacionados a uma determinada infraestrutura, composto por *softwares*, sistema de redes etc., que teria capacidade de processar e distribuir informações [...]” (VELOSO, 2011, p.58).

Assim, o uso do arsenal tecnológico provocou a alteração no planejamento e execução das ações, o que impactou a rotina estabelecida, diminuindo os limites entre o trabalho e o mundo privado.

De uma parte, pensando com base nas condições de vida dos trabalhadores usuários dos serviços, observou-se que o manuseio das TIC não faz parte da realidade da população, assim como o acesso à internet gratuita. Diante da premência da pandemia, foi essencial aos assistentes sociais repensar as formas de realização do seu trabalho, incorporando as TIC como estratégia de tornar menos distante o contato com os usuários. É preciso explicitar que o uso de tais tecnologias não é necessariamente uma escolha do assistente social, mas decorre das necessidades de otimização do trabalho.

Por outro lado, fazer uso das TIC tem sido uma estratégia para abastecer os usuários com informações que os possibilitem formar uma opinião sobre a conjuntura e acessar os serviços e benefícios ofertados pela PAS. Tal envolvimento atende ao que foi definido no Código de Ética do/a Assistente Social, Capítulo I, art. 5º, alínea C: “democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos/as usuários/as” (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 1993, p. 29).

Para que tal democratização se concretize, a questão que se desenha é: como utilizar as TIC na direção dos princípios e valores expressos na direção social e política da profissão? A compreensão é que

---

12 Matéria publicada no jornal *O Globo*, em 13 de maio de 2021. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/bolsonaro-diz-que-cadastro-do-bolsa-familia-sera-feito-por-aplicativo-em-vez-de-prefeituras-25015780>. Acesso em: 17 maio 2021.

essas ferramentas são assimiladas por projetos antagônicos: o do capital, com os objetivos de produzir e acumular riquezas; e o que se vincula à radicalização da democracia, da liberdade como valor ético central e da justiça social combinada a outros mecanismos de resistência e luta da classe trabalhadora, a favor da supressão do patriarcado e do racismo estrutural.

Desse modo, as TIC no Serviço Social podem ser entendidas como mediação no horizonte, que de acordo com Guerra (2000, p. 23): “[...] permite a passagem de análises macroscópicas, genéricas e de caráter universalista às singularidades da intervenção profissional, em contextos, conjunturas e espaços historicamente determinados”.

Mesmo reconhecendo que houve um avanço tecnológico no país, não se pode perder de vista que, contraditoriamente, ele ainda é insuficiente para alcançar toda a população, principalmente a que é atendida pela PAS via serviços sociais. Para Maciel e Fernandes (2011, p. 147), “[...] há um descompasso significativo entre desenvolvimento científico-tecnológico e desenvolvimento social”.

Diante disso, coloca-se para o Serviço Social um desafio de visualizar nas TIC as complexidades das manifestações da questão social, ensejadas na contradição capital X trabalho, no momento em que os usuários são forçados a manusear aparelhos e aplicativos sem qualquer aproximação com as tecnologias, negando-se o acesso aos direitos. Tem-se, portanto, um potencial estratégico da tecnologia para o Serviço Social, “[...] na possibilidade de constituir-se com um dos recursos que podem ser utilizados para o aprofundamento e a consolidação deste projeto profissional” (VELOSO, 2011, p. 121).

## **Considerações Finais**

A crença de que as TIC por si só são suficientes como respostas inovadoras e eficazes explicita um velho dilema da sociedade brasileira, a desigualdade social crônica. Dessa forma, é preciso reconhecer que a tecnologia não é somente técnica, mas política também, na medida em que exclui do cenário boa parte da população.

A funcionalidade das TIC no trabalho do assistente social que atua na PAS depende de uma leitura de totalidade ancorada no projeto ético-político profissional, considerando a exclusão digital do público atendido no que diz respeito ao uso das tecnologias nas condições impostas e definidas pelo capital. Porém, os usuários podem encontrar no Serviço Social o intermediador para acesso aos direitos, no momento em que o profissional incorpora a tarefa de orientar sobre as tecnologias, seu alcance, riscos e possibilidades como forma de uma emancipação digital, o que representa demanda e requisição profissional.

É possível encontrar nas TIC ferramentas que possibilitem o compartilhamento de informações, com vistas à defesa de direitos, conforme descrito em diversas normativas da PAS, valorizando o monitoramento, a avaliação, a facilitação de acesso às informações e ampliando as possibilidades da comunicação na perspectiva do direito humano.

As TIC devem ser assimiladas pelos profissionais não como ponto de partida do seu trabalho para atendimento de demandas institucionais, mas como ferramentas que podem se somar às ações para o alcance de finalidades e objetivos. Contudo, esse entendimento requer articulação com as competências teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas, visando não cair no pragmatismo e tecnicismo generalizado.

Em suma, na PAS a cultura de disseminação da informação via TIC viabiliza canais de participação. Todavia, tal cultura precisa ser assimilada entre os envolvidos, assim como as condições objetivas para isso devem ser garantidas, considerando disputas presentes, ensejadas por uma compreensão de informação pública como privilégio, e não como direito.

## Referências

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

ANTUNES, Ricardo. Desenhando a nova morfologia do trabalho: as múltiplas formas de degradação do trabalho. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, Coimbra, v. 83, p. 19-34, 2008. Disponível em: <http://journals.openedition.org/rccs/431>. Acesso em: 17 jun. 2021.

BEHRING, Elaine Rossetti. **Fundo público, valor e política social**. São Paulo: Cortez, 2021.

BORGES, Angela Maria Carvalho. O mercado de trabalho nos serviços sociais. **O Social em Questão**, Rio de Janeiro, ano 18, n. 34, p. 87-106, 2015. Disponível em: [http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/media/OSQ\\_34\\_4\\_Borges.pdf](http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/media/OSQ_34_4_Borges.pdf). Acesso em: 8 dez. 2021.

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1993. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18742compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18742compilado.htm). Acesso em: 7 jun. 2021.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social PNAS/2004: norma operacional básica NOB/SUAS**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2005. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/cnas/politica-e-nobs/pnas-2004-e-nobsuas\\_08-08-2011.pdf/view](http://www.mds.gov.br/cnas/politica-e-nobs/pnas-2004-e-nobsuas_08-08-2011.pdf/view) Acesso em: 9 jun. 2021.

BRASIL. Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação/ Departamento de Monitoramento. **Caderno De Olho Na Cidadania – Perfil dos beneficiários do Auxílio Emergencial pela Covid-19: quem são e onde estão?**, n. 3, mar. 2021. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/sagi/relatorios/De%20olho%20na%20cidadania\\_Vol\\_3\\_v2\\_30\\_04\\_2021.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/sagi/relatorios/De%20olho%20na%20cidadania_Vol_3_v2_30_04_2021.pdf). Acesso em: 15 maio 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. **Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009**. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília, DF: Conselho Nacional de Assistência Social, 2009.

BRASIL. Secretaria Nacional de Assistência Social. Comissão Intergestores Tripartite. **Resolução nº 4, de 24 de maio de 2011**. Institui parâmetros nacionais para o registro das informações relativas aos serviços ofertados nos Centros de Referência da Assistência Social - CRAS e Centros de Referência Especializados da Assistência Social – CREAS. Brasília, DF: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011e. Disponível em: <http://blog.mds.gov.br/redesuas/resolucao-no-4-de-24-de-maio-de-2011/> Acesso em: 11 jun. 2021.

BRASIL. **Resolução nº 33, de 12 de dezembro 2012.** Aprova a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social -NOB/SUAS. Brasília, DF: Presidência da República, 2012.

CAMPOS, Edval Bernardino. Assistência social: do descontrole ao controle social. **Serv. Soc. Soc.** São Paulo, ano 27, n. 88, p. 101-121, nov. 2006.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Código de ética do/a assistente social.** 9. ed. Brasília: CFESS, 1993.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Teletrabalho e Teleperícia:** orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. Brasília, DF: CFESS, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf> Acesso em: 20 jul. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CNAS. **Resolução nº 269, de 13 de dezembro de 2006.** Aprova a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social - NOB-RH/SUAS. Brasília, DF: CNAS, 2006. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/NOBRH\\_SUAS\\_Anotada\\_Comentada.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/NOBRH_SUAS_Anotada_Comentada.pdf). Acesso em: 22 jun. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. **12ª Conferência Nacional de Assistência Social.** 2021. Disponível em: <https://www.blogcnas.com/12-conferencia-nacional>. Acesso em: 20 jun. 2021.

DAL ROSSO, Sadi. Crise econômica e intensificação do trabalho. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil II.** São Paulo: Boitempo, p. 43 – 53, 2013.

FONTES, Virgínia. A transformação dos meios de existência em capital: expropriações, mercado e propriedade. In: BOSCHETTI, Ivanete (org.). **Expropriação e direitos no capitalismo.** São Paulo: Cortez, 2018. p. 17-61.

GROHMANN, Rafael. O trabalho em plataformas é laboratório da luta de classes. In: GROHMANN, Rafael (org.). **Os laboratórios do trabalho digital:** entrevistas. São Paulo: Boitempo, 2021

GUERRA, Yolanda. Instrumentalidade no processo de trabalho do Serviço Social. **Serv. Soc. Soc.** São Paulo: n. 62, p. 5-34, 2000.

IBGE. Coordenação de População e Indicadores Sociais. **Síntese de indicadores sociais:** uma análise das condições de vida da população brasileira: 2020. Rio de Janeiro: IBGE, 2020. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101760.pdf> Acesso em: 16 fev. 2021.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O serviço social na contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. 26. ed. São Paulo: Cortez, 2015.

KARSCH, Ursula M. Simon. **O serviço social na era dos serviços.** 5. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

LANG, Aline Elisa Maretto. Conselho dos direitos da criança e do adolescente e o acesso à informação. **Textos & Contextos,** Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 184-195, jan./jul. 2016. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/fass/ojs/index.php/fass/article/view/23007/14638>. Acesso em: 1º dez. 2021.

MACIEL, Ana Lúcia Suárez; FERNANDES, Rosa Maria Castilhos. Tecnologias sociais: interface com as políticas públicas e o Serviço Social. **Serv. Soc. Soc.,** São Paulo, n. 105, p. 146-165, jan./mar. 2011.

Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/sssoc/a/LsQKDK4RTMNy3DsRQqWC9Ln/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 20 jun. 2021.

MARX, Karl. **O capital**. Crítica da Economia Política. Livro I: o processo de produção do capital. São Paulo: Boitempo, 2017.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e serviço social**. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

ORTIZ, Fátima Grave. Trabalho, desemprego e serviço social. **Serv. Soc. Soc**, São Paulo, ano 23, n. 69, p. 73-106, mar. 2002.

PRATES, Jane Cruz. A importância da linguagem e da gestão da informação nos processos participativos. **Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 17, n. 1, p. 1-10, jan./jul. 2018.

Disponível em:

<http://revistaseletronicas.pucrs.br/fass/ojs/index.php/fass/article/view/31233/17148>. Acesso em: 2 dez. 2021.

RAICHELIS, Raquel. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 107, p. 420-437, jul./set. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/xJZpht8LVT96vSvn7cPNQMR/?format=pdf&lang=pt> Acesso: 10 jul. 2022.

RAICHELIS, Raquel. Tecnologia, trabalho e pandemia no capitalismo em crise: um admirável mundo novo? **Serv. Soc. Soc**, São Paulo, n. 144, p. 6 - 16, maio/set. 2022. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/sssoc/a/345zbz7NtFJnx6MY7GQCLpw/?format=pdf&lang=pt> Acesso: 30 jul. 2022.

SARMENTO, Hélder Boska de Moraes. Instrumental técnico e serviço social. In: SANTOS, Cláudia Mônica; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda (org.). **A dimensão técnico-operativa no serviço social: desafios contemporâneos**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2017.

SGORLON, Claudiana Tavares da Silva. **O trabalho dos assistentes sociais na Política de Assistência Social: as estratégias comunicacionais e possibilidades interventivas**. 2020. Tese (Doutorado em Serviço Social e Política Social) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2020.

SILVA, Marta B. **Assistência social e seus usuários: entre a rebeldia e o conformismo**. São Paulo: Cortez, 2014.

SILVA, Wellington Araújo. O direito humano à comunicação no Brasil. **Revista Opinião Filosófica**, Porto Alegre, v. 8, n. 2, 2017. Disponível em:

<http://periodico.abavaresco.com.br/index.php/opiniaofilosofica/article/view/819>. Acesso em: 10 dez. 2021.

SPOSATI, Aldaiza. SUAS e o trabalho profissional. In: TAPAJÓS, Luzieli, et al. **Pandemia, políticas públicas & Sociedade**. Florianópolis: Emais, 2021. p. 249-258. Disponível em:

<https://drive.google.com/file/d/1g8TWNUIz0DyeJvKCiBQC4ID1CTCqnDGi/view>. Acesso: 10 jun. 2021.

TORRES, Mabel M. Exercício profissional do assistente social: analisando a dimensão técnico-operativa e as atividades desenvolvidas. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL,1, COLÓQUIO NACIONAL SOBRE O TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL, 4., 2017, Maceió. **Anais** [...]. Maceió, 2017.

Disponível em: <http://www.seer.ufal.br/index.php/coloquiocintas/article/view/3693/2621>. Acesso em: 13 jun. 2021.

VELOSO, Renato. **Serviço social, tecnologia da informação e trabalho**. São Paulo: Cortez, 2011.

---

**Contribuições das autoras:**

**Claudiana Tavares da Silva Sgorlon:** a autora contribuiu com a fundamentação da discussão sobre o uso das TICs no trabalho de assistentes sociais na política de assistência social. Destaca as interfaces do uso das TICs para a construção e disseminação de informações que consolidam a estruturação de uma política de comunicação. Outro aspecto importante é o desenvolvimento do conteúdo sobre as normativas que tratam da comunicação na política de assistência social.

**Mabel Mascarenhas Torres:** a autora contribuiu com a construção da estrutura e distribuição dos conteúdos expressos no decorrer do artigo. Destaca a construção da informação sobre o trabalho de assistentes sociais na prestação de serviços sociais, especialmente as alterações identificadas com a utilização das TICs, intensificadas no período pandêmico.

**Kênia Augusta Figueiredo:** a autora contribuiu para a construção do debate sobre a comunicação pública, especialmente na política de assistência social. Apresentou os dados da utilização de aplicativos e outras TICs na PAS, e, as alterações na gestão da prestação dos serviços socioassistenciais.

---