

## O SERVIÇO SOCIAL E O USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO EXERCÍCIO PROFISSIONAL

SOCIAL SERVICE AND THE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION  
TECHNOLOGIES IN PROFESSIONAL PRACTICE

SERVICIO SOCIAL Y USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL

Allysson Barbosa Fernandes<sup>1</sup>  
Tácito Augusto Farias Júnior<sup>2</sup>  
Adenízia Serafim dos Santos Farias<sup>3</sup>  
Tatiane Santos Matos Reis<sup>4</sup>  
Jonas Martins de Lima Filho<sup>5</sup>  
Sheila Maria Irineu de Sousa<sup>6</sup>  
Iêda Cabral Mota<sup>7</sup>

**RESUMO:** O artigo revisa a literatura relacionada ao uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) no exercício profissional do assistente social, com o objetivo geral de analisar como as TICs têm sido integradas ao trabalho dos assistentes sociais durante a pandemia. A metodologia adotada consistiu na análise de artigos, bem como nas publicações do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), relacionadas ao tema. Os resultados da análise indicam uma crescente integração das TICs no cotidiano do trabalho dos assistentes sociais, especialmente em meio aos desafios impostos pela pandemia. Essa integração está associada à intensificação e precarização do trabalho dos profissionais, principalmente nos serviços sociais, onde enfrentam dificuldades que comprometem a eficácia de suas ações. Observa-se que as TICs têm sido utilizadas como estratégia para se aproximar dos usuários dos serviços sociais, demandando uma linguagem compreensível e objetiva por parte dos profissionais. Além disso, a análise revela que o trabalho e o trabalhador estão subordinados aos interesses do capital, o que se reflete na necessidade de adaptação dos assistentes sociais a normativas, rotinas e determinações institucionais que muitas vezes não foram por eles pensadas. Apesar dos desafios enfrentados, as TICs oferecem aos profissionais uma melhor dinâmica frente às demandas, especialmente em um contexto globalizado e tecnológico. Destaca-se ainda a importância da competência do assistente social em prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população, o que implica em um modo peculiar de planejamento, execução e articulação com a rede de serviços e ações intersetoriais. No contexto pandêmico, essa competência torna-se ainda mais relevante, evidenciando a necessidade de uma abordagem crítica e reflexiva sobre o uso das TICs no exercício profissional do assistente social.

2708

**Palavras-chave:** Serviço Social. Tecnologia de Informação. Trabalho Profissional.

<sup>1</sup>Mestrado em Tecnologias Emergentes em Educação pela Miami University of Science and Technology (MUST).

<sup>2</sup>Doutorado em Sociologia pela Universidade Federal de Sergipe (UFS).

<sup>3</sup>Mestrado em Educação pela Universidade Tiradentes (UNIT).

<sup>4</sup>Mestrado em Ensino de História pela Universidade Federal de Sergipe (UFS).

<sup>5</sup>Especialização em Tecnologias Educacionais pelo Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE).

<sup>6</sup>Especialização em Tecnologias Educacionais pelo Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE).

<sup>7</sup>Mestrado em Políticas Públicas pela Universidade Estadual do Ceará (UECE).

**ABSTRACT:** The article reviews the literature related to the use of Information and Communication Technologies (ICTs) in the professional practice of social workers, with the general objective of analyzing how ICTs have been integrated into the work of social workers during the pandemic. The methodology adopted consisted of analyzing articles, as well as publications from the Federal Social Service Council (FSSC), related to the topic. The results of the analysis indicate a growing integration of ICTs in the daily work of social workers, especially amid the challenges posed by the pandemic. This integration is associated with the intensification and precariousness of professionals' work, especially in social services, where they face difficulties that compromise the effectiveness of their actions. It is observed that ICTs have been used as a strategy to get closer to users of social services, demanding understandable and objective language from professionals. Furthermore, the analysis reveals that work and workers are subordinated to the interests of capital, which is reflected in the need for social workers to adapt to regulations, routines and institutional determinations that were often not thought of by them. Despite the challenges faced, ICTs offer professionals better dynamics in the face of demands, especially in a globalized and technological context. The importance of the social worker's competence in providing social guidance to individuals, groups and the population is also highlighted, which implies a peculiar way of planning, executing and articulating with the network of services and intersectoral actions. In the pandemic context, this competence becomes even more relevant, highlighting the need for a critical and reflective approach to the use of ICTs in the professional practice of social workers.

**Keywords:** Social Service. Information Technology. Professional Work.

**RESUMEN:** El artículo revisa la literatura relacionada con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la práctica profesional de los trabajadores sociales, con el objetivo general de analizar cómo las TIC se han integrado en el trabajo de los trabajadores sociales durante la pandemia. La metodología adoptada consistió en analizar artículos, así como publicaciones del Consejo Federal de Servicios Sociales (CFSS), relacionados con el tema. Los resultados del análisis indican una creciente integración de las TIC en el trabajo diario de los trabajadores sociales, especialmente en medio de los desafíos que plantea la pandemia. Esta integración está asociada a la intensificación y precariedad del trabajo de los profesionales, especialmente en los servicios sociales, donde enfrentan dificultades que comprometen la eficacia de sus acciones. Se observa que las TIC han sido utilizadas como estrategia para acercarse a los usuarios de los servicios sociales, exigiendo a los profesionales un lenguaje comprensible y objetivo. Además, el análisis revela que el trabajo y los trabajadores están subordinados a los intereses del capital, lo que se refleja en la necesidad de que los trabajadores sociales se adapten a regulaciones, rutinas y determinaciones institucionales que muchas veces no fueron pensadas por ellos. A pesar de los desafíos enfrentados, las TIC ofrecen a los profesionales una mejor dinámica ante las demandas, especialmente en un contexto globalizado y tecnológico. También se destaca la importancia de la competencia del trabajador social para brindar orientación social a individuos, grupos y población, lo que implica una forma peculiar de planificar, ejecutar y articular con la red de servicios y acciones intersectoriales. En el contexto de pandemia, esta competencia cobra aún más relevancia, destacando la necesidad de un enfoque crítico y reflexivo sobre el uso de las TIC en la práctica profesional de los trabajadores sociales.

**Palabras clave:** Servicio Social. Tecnologías de la Información. Trabajo Profesional.

## INTRODUÇÃO

O Serviço Social é uma profissão que se desenvolve em estreita relação com as transformações sociais, políticas e tecnológicas da sociedade contemporânea. Neste contexto, o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) tem se destacado como uma ferramenta essencial no exercício profissional dos assistentes sociais. O presente artigo visa explorar a relação entre o Serviço Social e o uso das TICs, analisando os impactos, desafios e oportunidades que essa integração traz para a prática profissional.

Com o avanço tecnológico, as TICs têm se mostrado cada vez mais presentes no cotidiano das pessoas e das organizações. No contexto do Serviço Social, o uso dessas tecnologias apresenta potencial para otimizar o atendimento aos usuários, facilitar o acesso à informação, ampliar redes de apoio e promover a inclusão social. No entanto, é fundamental compreender os desafios e dilemas éticos que surgem com a utilização das TICs na prática profissional, bem como explorar formas de maximizar os benefícios e mitigar os riscos associados a essa integração.

Da Silva (2013), traz em seu texto as mudanças no mercado de trabalho devido às tecnologias de informação, que afetam a reprodução das forças de trabalho. Essas mudanças são descritas como dinâmicas e capazes de "engolir" aqueles que não se adaptam. A revolução informacional redesenha profissões, extingue algumas e cria outras, afetando as condições de trabalho e as identidades dos trabalhadores. No contexto do Serviço Social, as tecnologias de informação são vistas como ferramentas que auxiliam o trabalho do Assistente Social, mas muitas vezes os profissionais não questionam suas condições e objetivos, limitando-se a operá-las.

Deste modo o objetivo geral que representa o propósito principal do presente estudo é: investigar o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no exercício profissional do Serviço Social, analisando seus impactos, desafios e possibilidades de atuação. E como objetivos específicos: analisar as principais identificar os benefícios e desafios do uso das TICs no atendimento aos usuários do Serviço Social; explorar as questões éticas envolvidas na utilização das TICs na relação assistente social-usuário; e propor estratégias para potencializar o uso das TICs no contexto do Serviço Social, visando à promoção da inclusão social e à garantia dos direitos dos usuários.

Diante do avanço tecnológico e da crescente digitalização da sociedade, como as Tecnologias de Informação e Comunicação têm impactado a prática profissional do Serviço

Social? Quais são os principais desafios éticos, sociais e políticos associados ao uso das TICs na relação entre assistentes sociais e usuários? Como podemos aproveitar o potencial das TICs para fortalecer o trabalho social e promover a inclusão e a justiça social?

Frente aos questionamentos nos deparamos com algumas hipóteses representam as suposições que serão investigadas ao longo do estudo: a integração das TICs na prática profissional do Serviço Social pode contribuir para ampliar o acesso dos usuários a serviços e informações relevantes. O uso das TICs pode gerar desafios relacionados à privacidade, confidencialidade e segurança das informações dos usuários, exigindo a adoção de medidas de proteção e ética. A formação continuada dos assistentes sociais em relação ao uso das TICs é fundamental para maximizar os benefícios e minimizar os riscos associados a essa integração. A participação ativa dos usuários do Serviço Social no desenvolvimento e implementação de tecnologias pode fortalecer a relação de parceria e empoderamento entre assistentes sociais e usuários.

A metodologia para o presente artigo partirá de uma revisão de literatura, a qual compreende várias etapas fundamentais. Inicialmente, serão definidos os descritores principais: "serviço social", "TICs" e "atuação profissional". Em seguida, serão selecionadas plataformas acadêmicas confiáveis que oferecem acesso a artigos científicos revisados por pares. A busca foi realizada utilizando esses descritores, e os artigos identificados foram triados com base em seus títulos e resumos, para determinar sua relevância. Os artigos selecionados passaram por uma leitura completa para avaliar sua contribuição para o tema proposto. A análise crítica dos artigos permitiu identificar tendências, lacunas na literatura e pontos de convergência e divergência entre os estudos. Os resultados foram sintetizados e organizados em uma revisão de literatura, destacando as contribuições dos estudos selecionados para o entendimento do uso das TICs na prática profissional do serviço social. Essa metodologia sistemática e abrangente garantirá uma abordagem fundamentada e atualizada sobre o tema em questão.

O presente estudo se mostra de extrema importância no contexto atual, marcado pela crescente influência da tecnologia em todas as esferas da vida. No âmbito do Serviço Social, compreender como as tecnologias de informação e comunicação (TICs) são utilizadas no exercício profissional é essencial para adaptar as práticas às demandas contemporâneas. Aprofundar essa temática permite analisar como as TICs podem ampliar as possibilidades de intervenção do assistente social, facilitando o acesso a informações, agilizando processos burocráticos e promovendo a comunicação com os usuários e outros profissionais. Além disso, o

estudo também pode levantar questões importantes sobre os desafios e dilemas éticos relacionados ao uso das tecnologias no trabalho social, incluindo questões de privacidade, segurança e exclusão digital. Em suma, compreender o impacto e o potencial das TICs no Serviço Social é fundamental para garantir uma prática profissional atualizada, eficaz e ética, capaz de responder às demandas e desafios da sociedade contemporânea.

## 2 AS TICS E SUAS CONTRIBUIÇÕES PARA A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL

Nesta seção, serão analisadas as diversas contribuições que as TICs oferecem para a prática profissional do assistente social, considerando seu impacto nas relações de trabalho, nos processos de intervenção e na promoção do acesso à informação e aos serviços sociais. Por meio de uma abordagem contextualizada, este capítulo busca fornecer uma compreensão abrangente das formas pelas quais as TICs estão transformando e ampliando o campo de atuação do assistente social, destacando seus desafios e oportunidades neste cenário em constante evolução.

O debate sobre as tecnologias de informação no Serviço Social está intrinsecamente ligado às condições históricas e sociais. É imperativo entender essas tecnologias como parte das forças produtivas sociais, elemento dinâmico no desenvolvimento dos modos de produção. Marx descreve as relações de produção como fundamentais, correspondendo a um nível específico de desenvolvimento das forças produtivas. As TICs, como a informática e a telemática, são produtos e impulsionadores do modo de produção capitalista, e sua disseminação ocorre de acordo com as necessidades e funções do sistema (Da Silva, 2013).

Para Da Silva (2013), as tecnologias de informação abrangem um conjunto convergente de microeletrônica, computação, telecomunicações e optoeletrônica, causando mudanças radicais nos processos de trabalho e na reprodução das condições necessárias para o capitalismo. No entanto, o autor questiona o determinismo tecnológico, argumentando que o desenvolvimento tecnológico não garante necessariamente o desenvolvimento social e econômico.

Da Silva (2013), acrescenta que, para o capitalismo, a informação é mercadoria, e a revolução informacional busca a automação de funções cerebrais após a automação das funções manuais na revolução industrial. As TICs são parte das forças produtivas, permitindo a transformação do mundo material e natural. No entanto, essa transformação também gera desemprego e desestruturação das instituições, exacerbando a instabilidade do mercado de trabalho. A substituição do trabalho humano pela máquina é evidente em vários setores, o que leva ao desemprego e à precarização das condições de trabalho. O Serviço Social também

enfrenta desafios, como a automação de funções administrativas e o enfraquecimento do mercado de trabalho formal. No entanto, a redução da força de trabalho é uma tendência inerente ao capitalismo, que busca constantemente revolucionar as forças produtivas por meio da ciência e da tecnologia.

Ainda conforme Da Silva (2013), as transformações no mercado de trabalho impulsionadas pelas tecnologias de informação, evidenciando sua influência nos processos de trabalho do Serviço Social. Essas mudanças são descritas como reconfigurações significativas que afetam não apenas as práticas profissionais, mas também as relações sociais e econômicas de forma ampla. Destaca também que a revolução informacional caracteriza-se por redesenhar profissões, alterar papéis profissionais e até extinguir algumas ocupações, impactando diversos aspectos das condições de trabalho. No contexto do Serviço Social, as tecnologias de informação surgem como ferramentas que auxiliam os processos de trabalho, mas muitas vezes são adotadas sem uma reflexão crítica sobre suas implicações.

O autor exemplifica com o Sistema de Informação para Infância e Adolescência (SIPIA), que impõe a utilização de um programa de microcomputador pelos Conselhos Tutelares, podendo afetar a autonomia dos profissionais e a qualidade dos serviços prestados. Esse cenário levanta questões sobre a relação entre as tecnologias de informação e as condições políticas e sociais que permeiam o exercício profissional do Assistente Social (Da Silva, 2013).

Além disso, destaca a importância de uma abordagem crítica em relação às tecnologias de informação, enfatizando que sua utilização não é neutra, mas reflete prioridades políticas e interesses dominantes. Ele ressalta a necessidade de os Assistentes Sociais se apropriarem dessas tecnologias e participarem ativamente na sua construção e adaptação às demandas da profissão.

No entanto, as tecnologias de informação também são reconhecidas como potenciais facilitadoras da prática profissional, proporcionando atualização de dados, gestão eficiente de serviços e ampliação do acesso à informação. No entanto, o desafio reside em garantir que essas ferramentas sejam utilizadas de maneira crítica e reflexiva, considerando seu impacto sobre os usuários e a sociedade como um todo.

Da Silva (2013), enfatiza a importância de o Serviço Social enfrentar o conservadorismo presente na profissão e promover debates e reflexões consistentes sobre o uso das tecnologias de informação. Ele destaca a necessidade de uma abordagem teórica e operativa que considere os desafios da globalização e as demandas específicas do contexto brasileiro.

Em consonância com o que traz Da Silva (2013), destaca-se as análises de Dos Santos Veloso (2010), o qual ressalta a presença das Tecnologias de Informação (TI) no contexto contraditório da reprodução das relações sociais capitalistas. Embora inicialmente utilizadas para atender aos interesses do capital, as TI possuem uma natureza contraditória, podendo potencialmente satisfazer interesses distintos e alinharem-se a experiências alternativas à lógica capitalista.

Ainda conforme o autor, ao serem compreendidas dentro de uma perspectiva de totalidade, as TI representam um campo de disputas onde diferentes projetos societários se confrontam. Nesse sentido, profissionais que lidam com as TI precisam desenvolver um sólido embasamento teórico, ético-político e técnico-instrumental. Isso não apenas para dominar operacionalmente as tecnologias, mas também para adotar uma postura crítica que lhes permita apropriar-se desses recursos em prol de valores e princípios profissionais não hegemônicos (Dos Santos Veloso, 2010).

Em suas análises o autor Dos Santos Veloso (2010), enfatiza que as competências profissionais relacionadas às TI não se limitam apenas ao domínio técnico dos recursos tecnológicos. Elas também incluem a competência crítica necessária para utilizar essas ferramentas de maneira a promover modalidades de atuação profissional que superem o tradicionalismo e o conservadorismo. Em resumo, a abordagem proposta sugere que as TI podem ser um elemento potencializador para práticas profissionais alternativas, desde que os profissionais estejam aptos a utilizá-las de maneira crítica e reflexiva.

Em suma, ressalta que as tecnologias de informação representam tanto oportunidades quanto desafios para o Serviço Social. Sua adoção requer uma postura crítica e reflexiva por parte dos profissionais, visando garantir que essas ferramentas contribuam efetivamente para a promoção do bem-estar social e a defesa dos direitos dos usuários. Em resumo, o estudo das tecnologias de informação no Serviço Social deve considerar não apenas os aspectos técnicos, mas também os contextos sociais, políticos e econômicos. É essencial entender como essas tecnologias moldam e são moldadas pelas relações de produção capitalistas, e como elas impactam a prática profissional e as condições de trabalho no campo do Serviço Social.

Dos Santos Veloso (2010), aborda a análise do Serviço Social, destacando que o exercício profissional dos assistentes sociais não se limita a um único processo de trabalho, mas sim integra diversos processos. As Tecnologias da Informação (TI) são consideradas como instrumentos disponibilizados aos assistentes sociais para alcançar suas metas profissionais. As



TI's, inseridas num contexto capitalista, refletem o desenvolvimento das forças produtivas, porém, sem necessariamente promover a autonomia dos trabalhadores. O capitalismo é marcado pela contradição entre o desenvolvimento das forças produtivas e formas de dominação e exploração do trabalhador.

Dos Santos Veloso (2010), também dar ênfase a racionalidade instrumental, subordinada aos fins particulares e resultados imediatos, funcional às estruturas da sociedade capitalista. Isso se reflete na compreensão da competência profissional como resultado do domínio técnico-instrumental, e do saber como técnica aproveitável. Ele toma como referência autores renomados do serviço social tais como Yamamoto e Guerra, esta última ele afirma que destaca a existência de dois níveis de abordagem onde se percebe a prevalência da razão instrumental na instrumentalidade do trabalho do Serviço Social.

### **3 CFESS E SEU POSICIONAMENTO SOBRE USO DAS TECNOLOGIAS NO EXERCÍCIO PROFISSIONAL**

Neste capítulo trataremos o posicionamento do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) em relação ao uso das tecnologias no exercício profissional do assistente social. Neste contexto, o CFESS desempenha um papel fundamental na orientação e regulamentação das práticas profissionais da categoria, influenciando diretrizes, condutas e políticas relacionadas ao uso das tecnologias. Ao longo deste capítulo, será analisada a postura adotada pelo CFESS diante das transformações tecnológicas e suas implicações para o trabalho do assistente social, considerando aspectos éticos, técnicos e políticos inerentes à profissão. A compreensão do posicionamento do CFESS neste contexto contribui para uma reflexão crítica sobre as dinâmicas e desafios enfrentados pelos profissionais de serviço social no contexto contemporâneo.

Com a pandemia de Covid-19, vários debates foram trazidos a tona a respeito do uso de tecnologias no exercício profissional, e como o teletrabalho, perícias online e o uso das TIC's impactariam o trabalho profissional, deste modo, o Conselho Federal publicou portarias e o CFESS Manifesta, documentos que regulamentam e descrevem como o profissional atuará frente as demandas.

O CFESS Manifesta, documento publicado em 21 de março de 2022 pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), aborda a atuação dos assistentes sociais em situações de calamidades. Este manifesto destaca a importância e o papel fundamental dos profissionais de



serviço social diante de contextos de emergência e desastres, nos quais a população é severamente afetada por eventos como enchentes, deslizamentos, secas, incêndios, entre outros.

O CFESS Manifesta (2022), ressalta que a atuação dos assistentes sociais nessas circunstâncias vai além do suporte emergencial, abrangendo também o enfrentamento das desigualdades sociais, a garantia dos direitos humanos e a promoção da cidadania. Os profissionais de serviço social têm a responsabilidade de intervir de forma ética, técnica e política, priorizando o atendimento às demandas das comunidades atingidas, especialmente as mais vulneráveis e marginalizadas. E destaca:

Portanto, quando se fala em situações de calamidades, é preciso compreender que não se trata de “desastres naturais”, eventos isolados, inesperados, casuais, descolados da sociabilidade burguesa. O que é chamado de “calamidade” ou “desastre” faz parte de uma histórica política desigual de acesso às riquezas sociais e de uma histórica expropriação e capitalização do território, o que implica em ocupações precárias e em áreas de risco. Estas não são situações pontuais, imprevisíveis, naturais. Estas são, senão, expressões próprias da “questão social” em sua forma mais agudizada. O Código de Ética do/a Assistente Social, no artigo 3º, alínea d, prevê a participação da categoria nas situações de calamidades: “participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidades”. Contudo, há que se fazer uma leitura das provisões deste artigo sob a perspectiva da atuação crítica (CFESS, 2022, p.02)

Além disso, o documento destaca a necessidade de reconhecimento e valorização do trabalho dos assistentes sociais em situações de calamidade, bem como a importância de políticas públicas efetivas e de investimentos na formação e capacitação desses profissionais para lidar com essas realidades complexas. O CFESS Manifesta reafirma o compromisso dos assistentes sociais com a defesa dos direitos humanos, a justiça social e a solidariedade, ressaltando a relevância do seu papel na construção de uma sociedade mais justa, igualitária e inclusiva, especialmente nos momentos de crise e emergência.

Além desse documento, é importante trazer o texto do CFESS intitulado "Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia" o qual traz uma importante contribuição para os profissionais de serviço social que enfrentam desafios relacionados ao trabalho remoto e à realização de perícias online durante a pandemia de COVID-19.

Uma análise do documento revela que o CFESS reconhece a necessidade de adaptação dos assistentes sociais diante das restrições impostas pela pandemia, destacando a importância de preservar a ética, os direitos humanos e a qualidade dos serviços prestados. O texto oferece orientações práticas sobre como realizar o trabalho remoto de forma eficaz, mantendo o compromisso com os princípios e valores da profissão.

Além disso, o documento aborda questões relacionadas à teleperícia, fornecendo diretrizes para a condução de avaliações e entrevistas online. Reconhecendo os desafios e limitações desse formato, o CFESS enfatiza a importância de garantir a privacidade, confidencialidade e segurança das informações durante o processo de teleperícia.

Uma análise crítica do texto do CFESS revela sua relevância na atual conjuntura, fornecendo subsídios para os assistentes sociais enfrentarem os desafios impostos pela pandemia de forma ética e responsável. No entanto, é importante considerar que o trabalho remoto e a teleperícia podem apresentar obstáculos adicionais, especialmente no que diz respeito ao acesso dos usuários aos serviços e à qualidade das interações profissionais.

Portanto, o texto do CFESS oferece uma base sólida para orientar os assistentes sociais em meio às mudanças provocadas pela pandemia, mas também destaca a necessidade contínua de reflexão, adaptação e aprimoramento das práticas profissionais diante dos desafios emergentes. Outro ponto que podemos destacar, é a importância da inserção das tecnologias no cotidiano profissional, mesmo que de forma emergente.

Se faz necessário destacar, que o período que compreende a pandemia foi de suma importância para uma nova visão da profissão tanto para a utilização de tecnologias nos atendimentos as demandas, como no processo de ensino aprendizagem, a partir do ensino remoto.

Os autores Torres, Da Silva Sgorlon e Couto (2023), realizaram em seu estudo uma análise de artigos publicados entre 2020 e 2021 sobre o trabalho durante a pandemia e as publicações do CFESS revelou uma integração das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) no trabalho diário dos assistentes sociais. Essa integração está relacionada à intensificação e precarização do trabalho desses profissionais, principalmente nos serviços sociais, onde enfrentam dificuldades que prejudicam a eficácia de suas ações. A análise dos autores não se mostra favorável, afirmando que das TICs tem ocorrido em um contexto de aumento da produtividade e flexibilização do trabalho, o que exige que os assistentes sociais realizem múltiplas tarefas e se tornem trabalhadores multifuncionais.

Contudo é evidente que o trabalho e o trabalhador estão subordinados aos interesses do capital, onde o desenvolvimento econômico muitas vezes se sobrepõe ao desenvolvimento social. Isso se reflete na necessidade de os assistentes sociais se adaptarem a normativas, rotinas e determinações institucionais que não foram pensadas por eles, mas que influenciam diretamente em seu trabalho. Desta forma, os assistentes sociais enfrentam desafios significativos relacionados à sua autonomia profissional e às condições de trabalho, que não

necessariamente possa está relacionado com o uso de tecnologias, pois estas, por muitas vezes, permite ao profissional uma melhor dinâmica frente as demandas, considerando o mundo globalizado e tecnológico.

Destaca-se que, de acordo com a Lei n.º 8.662/93, uma das competências do assistente social é prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população. Isso implica em um modo peculiar de planejamento, elaboração e execução das ações interventivas, muitas vezes requerendo articulação com a rede de serviços e ações intersetoriais. Durante a pandemia, o uso das TICs tornou-se ainda mais crucial para se aproximar dos usuários dos serviços sociais, demandando uma linguagem compreensível e objetiva por parte dos profissionais.

Considerando os documentos e os autores aqui estudados, é possível enfatizar a importância da linguagem no trabalho do assistente social, evidenciando como os saberes e fazeres profissionais estão intrinsecamente ligados à forma como a mensagem é transmitida. Apesar das condições adversas, destaca-se a capacidade do assistente social de realizar um trabalho reflexivo e crítico, adaptando-se às mudanças e mantendo-se historicamente posicionado.

## CONCLUSÃO

2718

Diante do cenário atual, marcado pela crescente integração das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) no trabalho do assistente social, torna-se evidente a relevância de refletir sobre os desafios e as oportunidades que essa realidade apresenta. O uso das TICs proporciona uma série de benefícios, como a facilitação da comunicação com os usuários dos serviços sociais, a ampliação do alcance das intervenções e a agilização dos processos administrativos.

No entanto, é importante reconhecer que a incorporação das TICs também traz consigo desafios significativos. Entre eles, destacam-se a necessidade de garantir o acesso equitativo a essas tecnologias, considerando as desigualdades sociais existentes, e a importância de preservar a privacidade e a confidencialidade das informações dos usuários.

Nesse contexto, o artigo propôs uma reflexão sobre a importância da linguagem no trabalho do assistente social, ressaltando a necessidade de utilizar uma linguagem clara, objetiva e acessível ao se comunicar por meio das TICs. Além disso, enfatizou-se a importância de reconhecer a competência profissional do assistente social em se fazer entender pelos diferentes

atores envolvidos, bem como sua capacidade de realizar um trabalho reflexivo e crítico, mesmo em condições adversas.

A análise final do estudo conduzido pelos autores aqui estudados, lança luz sobre a crescente integração das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) no cotidiano do trabalho dos assistentes sociais, revelando um panorama complexo e multifacetado. A inserção das TICs está intrinsecamente ligada à intensificação e à precarização do trabalho desses profissionais, especialmente nos serviços sociais, onde enfrentam desafios que comprometem a eficácia de suas intervenções.

O estudo aponta que a adoção das TICs ocorre em um contexto de aumento da produtividade e flexibilização do trabalho, demandando dos assistentes sociais a realização de múltiplas tarefas e sua transformação em trabalhadores multifuncionais. Esta dinâmica reflete a subordinação do trabalho e do trabalhador aos interesses do capital, onde o desenvolvimento econômico muitas vezes prevalece sobre o desenvolvimento social.

Os assistentes sociais se veem obrigados a se adaptar a normativas, rotinas e determinações institucionais que nem sempre são de sua autoria, o que impacta diretamente em sua autonomia profissional e nas condições de trabalho. No entanto, é importante ressaltar que o uso das TICs pode oferecer aos profissionais uma melhor dinâmica frente às demandas, especialmente em um contexto globalizado e tecnológico.

A Lei n.º 8.662/93 atribui aos assistentes sociais a competência de prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população, o que implica em um modo particular de planejamento, execução e articulação com a rede de serviços e ações intersetoriais. Durante a pandemia, o uso das TICs tornou-se ainda mais crucial para aproximar os profissionais dos usuários dos serviços sociais, exigindo uma linguagem clara e objetiva por parte dos profissionais para garantir a efetividade das intervenções.

Portanto, a análise final destaca a complexidade das interações entre as TICs, o trabalho do assistente social e o contexto socioeconômico mais amplo, ressaltando a importância de uma abordagem crítica e reflexiva para compreender os desafios e as oportunidades que surgem com a crescente integração dessas tecnologias no exercício profissional.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Código de ética do assistente social: Lei 8662/93 de regulamentação da profissão**. CFESS, 2006.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. O trabalho de assistentes sociais em situações de calamidades. CFESS Manifesta, Brasília: CFESS, 2022. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/cfessmanifesta2022-ASemCalamidades.pdf>. Acesso em: 09 mar. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL - CFESS. Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. Brasília: CFESS, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalhotelepericiacfess.pdf> Acesso em: 09 mar. 2024.

DA SILVA, Márcio Antunes. Assistente social e tecnologias de informação. Universidade Estadual de Londrina – UEL. Londrina, 2013. Disponível em: [https://www.uel.br/revistas/ssrevista/c\\_v6n1\\_marcio.htm](https://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v6n1_marcio.htm) <Acesso em: 09 mar. 2024>.

DOS SANTOS VELOSO, Renato. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional (Information Technology and Social Work: notes on the strategic potential of the. **Emancipação**, v. 10, n. 2, 2010.

TORRES, Mabel Mascarenhas; DA SILVA SGORLON, Claudiana Tavares; COUTO, Eduardo Luis. O trabalho de assistentes sociais na pandemia e as TICs. **Anais do Encontro Internacional e Nacional de Política Social**, v. 1, n. 1, 2023.