



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

**Eixo temático: Trabalho, Questão Social e Serviço Social**

**Sub-eixo: Transformações contemporâneas no mundo do trabalho e exploração da força de trabalho**

## **REPERCUSSÕES DO EMPREGO DE TECNOLOGIAS NO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA ASSISTÊNCIA SOCIAL BRASILEIRA**

**FLAVIA AUGUSTA SANTOS DE MELO LOPES<sup>1</sup>**

**MARIA APARECIDA LOURENÇO BARBOSA<sup>2</sup>**

**ALAN FARLEY PRATES OLIVEIRA<sup>3</sup>**

### **RESUMO:**

O artigo problematiza as repercussões das tecnologias no trabalho cotidiano de assistentes sociais na política de assistência social. O texto foi elaborado a partir de uma revisão teórica. Os resultados apontam que o cenário capitalista contemporâneo, intensificado após a pandemia da COVID-19, contribuiu para a adesão estatal às formas tecnológicas empregadas mais tipicamente nas empresas privadas.

**Palavras-chave:** Assistência Social; Tecnologias; Serviço Social.

### **ABSTRACT:**

The article problematizes the repercussions of technologies on the daily work of social workers in social assistance policy. The text was drawn up based on a theoretical review. The results indicate that the contemporary capitalist scenario, intensified after the COVID-19 pandemic, has contributed to the state's adherence to technological forms employed more typically in private companies.

**Key words:** Social Assistance; Technologies; Social Work.

---

<sup>1</sup> Universidade Federal de Sergipe

<sup>2</sup> Prefeitura Municipal de Paulínia

<sup>3</sup> Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

## 1. INTRODUÇÃO

O presente estudo discute a temática uso de tecnologias na assistência social, reconhecendo a importância dessas ferramentas, mas também a intensificação de tal emprego, servindo aos pressupostos da lógica neoliberal, de redução das intervenções estatais no âmbito social.

Parte-se da compreensão de que recentes alterações no mundo do trabalho e as exigências quantitativas afetam os processos qualitativos, nos quais o profissional de Serviço Social é chamado a intervir, especialmente no que tange ao acesso aos direitos sociais para grupos e indivíduos, que são o público da política de assistência social.

Nesse sentido, o objetivo principal é compreender como o uso das tecnologias digitais pode ser importante para o trabalho desenvolvido na política de assistência social. Com o propósito de discutir essa realidade problematiza-se: Quais as repercussões do uso de tecnologias digitais nas demandas da política de assistência social no Brasil?

Metodologicamente esta pesquisa se constitui bibliográfica, com revisão teórica de produções recentes, a saber: Cavalcanti e Predes (2022), Guerra (2023), Sgorlon et.al. (2022), além de relatórios públicos e dados produzidos pelo SUAS em números e CETIC Brasil.

Haja vista a relevância deste tema para os serviços públicos, o uso das tecnologias foi oficialmente normatizado no Brasil, mediante a Estratégia Nacional de Governo Digital para 2024-2027, estabelecida pelo Decreto nº 12.069 de 21 de junho de 2024, cujo teor impulsiona o uso de plataformas como meio de fomentar soluções tecnológicas para adaptar e ampliar a cobertura dos processos governamentais às demandas da sociedade.

No estágio atual do desenvolvimento capitalista as necessidades estão atreladas ao mercado. A circulação e o consumo de mercadorias precisam alcançar patamares lucrativos impostos pelo capital, portanto, as formas de extração da mais-valia e os processos de exploração vêm se intensificando e aprofundando. O incremento da tecnologia marca o aprofundamento dos processos de reestruturação produtiva e incide na produção e reprodução social.

Pelo menos, nos últimos trinta anos, observa-se no Brasil uma mudança considerável nas formas de acesso ao telefone, internet e demais meios de comunicação. Em pesquisa realizada pelo Centro Regional de Estudos para o desenvolvimento da Sociedade da Informação (2023),

84% dos domicílios brasileiros têm acesso à internet, destes 84% estão na zona urbana e 78% na zona rural.

Do ponto de vista da escolarização, o acesso à internet está assim distribuído: 32% analfabeto ou com educação infantil, 75% com acesso ao ensino fundamental, 93% e 97% nível médio e superior, respectivamente. Em 2021, as prefeituras utilizaram computador em 100% das repartições, com envio de mensagem ao cidadão por SMS em 17,1% e, com aplicativos criados pela prefeitura em 15,9%.

Trazendo essa discussão para os serviços públicos, observa-se que as tecnologias têm potencial para apoiar as capacidades estatais de proteção social e ampliar a visibilidade das instituições que executam políticas sociais, e em muitas situações seu uso é inevitável (NCA-SGD, 2020).

No entanto, essa transformação apresenta desafios, como a necessidade de infraestrutura tecnológica, inclusão digital, segurança de dados, possíveis vieses de programação (Chaves Júnior; Guasque; Pádua, 2023), potencial distanciamento das relações humanas e a adaptação de processos administrativos tradicionais.

Esses desafios são relevantes no Brasil, onde as desigualdades regionais e sociais podem ser exacerbadas pela falta de uma análise sensível da realidade ou pelas barreiras no acesso às tecnologias digitais (NCA-SGD, 2020).

Assim, com o propósito de ampliar e contribuir para esse debate, este trabalho encontra-se organizado em duas seções, além da introdução e considerações finais: A assistência social no contexto de desmonte; O emprego das tecnologias do trabalho cotidiano na assistência social.

## **2. A ASSISTÊNCIA SOCIAL NO CONTEXTO DE DESMONTE**

A assistência social, enquanto política pública compõe um dos tripés da seguridade social brasileira, extraída do campo da filantropia tem seus marcos definidos a partir da Constituição Federal de 1988, principalmente com a promulgação da Lei Orgânica da Assistência Social em 1993. O acertado processo da promulgação da LOAS estabeleceu a Política de Assistência



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

Social, destinada a todo aquele que dela necessitar (LOAS 1993), como destaca Dantas (2016, p. 107):

[...] a ascensão da assistência no país foi permeada pela caridade, benemerência, filantropia, clientelismo e prática do favor fortemente influenciada pela religião e pela presença governamental; levando assim longos anos para se instaurar como política pública, reconhecida como um direito de responsabilidade estatal.

Nesse contexto, tardou para que assistência social fosse efetivada de fato como política pública. Como afirmado por Behring e Boschetti (2007, p. 161), “A assistência social vem sofrendo para se materializar e se impor como política pública de direito, existem diversos entraves políticos e econômicos para superar algumas características históricas”.

As características da formação sócio-histórica e do processo de colonização do país traduzem parte do cenário contemporâneo que permeia a compreensão sobre a relação entre Estado e sociedade. O patrimonialismo, o fisiologismo, o estrangeirismo estão presentes no cotidiano das relações políticas, econômicas e sociais. No que toca à caracterização da assistência social no Brasil, as tendências conservadoras são a tônica do processo de construção, especialmente porque o modelo capitalista estabelecido carrega trações de desenvolvimento desigual em relação aos países do capitalismo central.

Boschetti (2003) analisa a partir da legislação posta a relação direta entre assistência social e trabalho.

[...] o reconhecimento legal da assistência social como direito retoma e mantém uma distinção entre assistência e trabalho, entre capazes e incapazes que estrutura secularmente a organização social. O primado liberal do trabalho ou, mais precisamente, do trabalho assalariado, materializou na história o princípio segundo o qual o homem deve manter a si e a sua família com os ganhos de seu trabalho (Polanyi, 2000). Este princípio está de tal forma cristalizado, que a perspectiva e/ou iniciativa de sustentação dos indivíduos por meio de políticas assistenciais, sejam aquelas de transferência de renda (em geral denominadas programas de renda mínima) ou ações de outra natureza, são profundamente permeadas por debates teóricos tensos, conflituosos e, como não poderia ser diferente, orientadas por perspectivas políticas e ideológicas antagônicas (Boschetti-Ferreira, 1999). Enquanto os liberais “aceitam” políticas assistenciais mínimas voltadas para “inaptos ao trabalho” e reconhecem que programas de transferência de renda podem garantir a livre oferta da mão-de-obra no mercado, autores com perspectiva social defendem a instituição de amplos programas de transferência de renda com o objetivo de proteger a força de trabalho excluída do processo produtivo [...] (Boschetti, 2003, p. 46).

Não obstante as análises apontadas pela autora, o cenário do mundo do trabalho tem sido constantemente tensionado com alterações nos rumos da produção, aspecto que marca a transição dos padrões fordista-keynesiano ao Toyotismo (Antunes, 1999).

O esgotamento no padrão de acumulação após os chamados *Trinta anos gloriosos*, despontam para novos pactos estabelecidos entre os capitalistas em sua desenfreada busca pelos *superlucros*. O neoliberalismo desponta, após o consenso de Washington, como estratégia de recuperação de capitais, a custo do aprofundamento da exploração e da perda de direitos para a classe trabalhadora. As estratégias estatais passam a formatar modelos de *reformas* e privatizações da esfera pública, através de serviços e bens.

O incremento da tecnologia e a especialização da força de trabalho com o estímulo à polivalência e a microeletrônica também acompanha essas mudanças. Ou seja, há forte incentivo para substituição do *trabalho vivo* por *trabalho morto*. O aumento considerável de força de trabalho desempregada no Brasil, tem refletido o que se considera como *assistencialização da pobreza*, ou seja, para os *pobres* os programas de transferência de renda incipientes têm sido parte considerável das ações estatais.

Segundo a última atualização do IBGE (maio/2024), acerca do mercado de trabalho no Brasil, há 66.893 mil pessoas fora da força de trabalho; 38.943 mil ocupadas informalmente; 8.623 mil desocupadas e, 20.706 mil subutilizadas na força de trabalho ampliada. O cenário do desemprego estrutural aprofunda as formas estatais de justificar a crise dos padrões econômicos e a elaboração de respostas a mesma. Muitas vezes, as respostas são formatadas com redução do gasto público nas políticas sociais.

No que diz respeito à assistência social, pesquisa recente (Abrucio, et.al. 2023) apresenta um cenário preocupante sobre o Sistema Único de Assistência Social -SUAS. Os dados apontam uma erosão e descontinuidade nos serviços que vêm sendo alargados desde os últimos governos, entre os anos de 2016 a 2022, com fortalecimento da tônica do Estado mínimo e do desinvestimento. O quadro abaixo, apresenta em síntese o cenário de desmonte aplicado à política de assistência social na década recente.

**Quadro 1-** Características que marcam o contexto de desmonte recente da assistência social



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

Dimensões de Análise SUAS	Ascensão 1988–2016	Temer 2016–2018	Bolsonaro 2019–2022
Padrões de financiamento e incentivos	Transferências condicionadas com o compromisso de um padrão qualificado de prestação de serviços. Previsibilidade nos repasses	Redução dos recursos destinados à assistência. Política econômica pautada no Novo Regime Fiscal	Manutenção e aumento do corte de recursos e imprevisibilidade dos repasses
Fóruns de Pactuação	Conselhos (CIT e CIBEs), fóruns federativos e de monitoramento	Criação de programa sem consulta aos conselhos	Tentativa de extinção dos fóruns (BRASIL, 2019); CIT perde o papel de coordenação e pactuação política; e Governo Federal deixa de informar os conselhos e consultá-los
Indicadores e mecanismos de monitoramento	Pactos de Aprimoramento (CIT) (NOB-Suas 2012); Censo SUAS; IGD-SUAS; e IDCras e IDCreas	Pactos de Aprimoramento deixam de funcionar; IGD-SUAS deixa de ser calculado com a mesma frequência	IGD-SUAS e Pactos de Aprimoramento ainda não retomados
Características da política	Previsibilidade, continuidade, partilha de responsabilidades, indução de capacidades e universalização	Desinvestimento, desprofissionalização e enfraquecimento da capacidade de gestão	Desestruturação, lógica assistencialista e clientelista da política

Fonte: Abrucio et. Al .2023.

O desenho do desmonte tem apontado para estratégias que minam a participação da sociedade, bem como, fortalece novas estratégias de trabalho desenvolvido pelos profissionais, entre elas o emprego de tecnologias.

### 3. O EMPREGO DAS TECNOLOGIAS DO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.

As Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) passaram a fornecer infraestrutura tecnológica para as políticas de gestão pública a partir dos anos 1990 e 2000 (Cunha; Miranda, 2013). Segundo alguns autores, o uso compulsório das ferramentas digitais para os serviços públicos promoveu, apesar das desigualdades denunciadas, melhorias na gestão e execução de serviços.

Conforme Gonçalves et. at. (2019), o uso das TICs na administração pública brasileira foi impulsionado a partir da reforma gerencial ocorrida em meados de 1990, período esse que se constituiu o marco da entrada da política neoliberal no país. No âmbito da política de assistência



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

social, as tecnologias informacionais foram implementadas na Previdência Social (DATAPREV), no Sistema Único de Saúde (DATASUS), e posteriormente na Assistência Social (Cadastro Único para Programas Social, Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família - SIGPBF, e outros)

As TICs são definidas por Nascimento et. al. (2020) como instrumentos que utilizam recursos tecnológicos com base computadorizada que auxiliam no exercício de atividades, os quais resultam em melhor eficiência e eficácia em sua área de aplicação. É inegável a resposta satisfatória que os instrumentos da tecnologia dão para problemas cotidianos do trabalho profissional. A inovação possui importância significativa nas melhorias dos processos. O seu uso, no entanto, assume central papel na reprodução das desigualdades em termos de sociabilidade.

Nessa direção, Baumgarten (2006) nos elucida que a tecnologia é compreendida como um bem construído socialmente pelos sujeitos sociais, mas tomado de forma hegemônica para atender e reproduzir os interesses do capital. Impõe-se, em tempos neoliberais agudos, a informatização como um requisito para o funcionamento regular do poder público e dos serviços que por ele são determinados.

Antunes (2020) acrescenta que esse processo vinha em curso e ganhou maior velocidade com a pandemia da Covid-19. A necessidade de distanciamento social para contenção do Coronavírus fez com que as instituições buscassem alternativas para manter suas atividades. Nesse sentido, muitas delas passaram a utilizar teleatendimentos. Atendimento via e-mail, aplicativos de mensagens, dentre outros.

Todavia, esse mesmo autor informa que grande parte da classe trabalhadora não pode interromper suas atividades laborais ou trabalhar em *home office* por estar inserida em serviços que demandam a presença física (os chamados serviços essenciais) ou por condição de desemprego ou subemprego.

Nos equipamentos, como Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), os atendimentos ao público foram mantidos com certos ajustes, a fim de evitar aglomeração e, foram intensificados os atendimentos remotos (via telefone). Ademais, considerando o cenário atual dos serviços da Assistência Social, executados direta ou indiretamente pela gestão pública, estes têm recebido reflexos significativos das tecnologias de informação.

As ferramentas tecnológicas podem assumir papel central na elaboração do gerenciamento de políticas, na produção de indicadores para a vigilância socioassistencial, bem

como na ampla disseminação de informações. Para Sgorlon, Torres e Figueiredo (2022) é possível encontrar nas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) ferramentas que possibilitem estratégias na perspectiva do direito humano na política da Assistência Social.

Por outro lado, alguns desses reflexos são os obstáculos que se colocam aos usuários, numa dinâmica de sistemas de informação (Gov, CadÚnico, etc.), que os obriga a dominar processos tecnológicos para acessar direitos. Aplicativos e sites do Governo Federal são exemplos claros desse cenário. Os beneficiários do Bolsa Família, por exemplo, inscritos no CadÚnico, acompanham o pagamento ou eventuais bloqueios pelo aplicativo da Caixa.

O Cadastro Único, instrumento basilar para a concessão de benefícios do Governo Federal e dos estados, se constitui como sólida base de informações sobre as famílias vulnerabilizadas no Brasil. Trata-se de um cadastro no qual pessoas declaram sua composição familiar, despesas, rendimentos, escolaridade, características domiciliares. A renda vai determinar o acesso ou não aos programas através dos critérios estabelecidos, sendo o primeiro deles a inscrição nesse mesmo sistema nacional de dados.

O CadÚnico, segundo Lafranchi e Sposati (2024), tem potencial de proteção social subutilizado, sendo sua capacidade de efetivo reconhecimento social da cidadania substituída por inscrição de pobreza. Inegável é que desde o início de sua utilização tem exposto contundentemente o reforço da informatização para viabilizar o acesso dos brasileiros às políticas públicas. As ferramentas de gestão, o Cadastro Único e os novos meios de produzir diagnósticos sociais são alguns dos exemplos que mostram os resultados positivos do uso das TICs pelos governos.

Percebe-se, contudo, uma complexidade crescente das demandas dos usuários à medida que recorrem com mais frequência aos profissionais do Serviço Social para, por exemplo, obter orientação no manuseio de dispositivos, fator obrigatório para acessar os serviços. Um impacto notório dessa engrenagem desumanizadora é a intermediação de advogados para deferimento do Benefício de Prestação Continuada (BPC) aos idosos maiores de 65 anos, conforme relatos recorrentes.

Na dificuldade de requisitar o benefício no site do Meu INSS, recorrer a um profissional do Direito, apesar do alto custo, parece ser a única alternativa para aqueles que dependem da ajuda de terceiros para acessar a Internet e realizar os trâmites necessários. Dessa forma, o serviço

oferecido, é condicionado, na maioria das vezes, ao pagamento dos primeiros três meses de benefício angariado, num fortalecimento da lógica de mercantilização do acesso aos direitos.

No trabalho cotidiano do Assistente Social, os procedimentos digitais têm sido alvo de contradições. Isso porque se de um lado as tecnologias podem se colocar como impedimento para acessar direitos, do outro podem ser indiscutivelmente uma potência, enquanto instrumento de avaliação e gestão.

Além disso, seu impacto sobre o trabalho tem contribuído para a precarização, tendo em vista que com a migração dos processos tradicionais para o tecnológico os profissionais responsáveis pelas sondagens foram realocados, em muitos casos, para outras funções, e a avaliação socioeconômica das famílias passou a ser função exclusiva de sistemas<sup>4</sup>, com o forte protagonismo do CadÚnico, o qual se tornou pré-requisito ou, por vezes, o único instrumento para o acesso ou não aos recursos pela população. Trata-se da “[...] transferência de parte do saber técnico profissional para o sistema informacional” (Santos, 2019, p.8)

Substituiu-se o olhar multidimensional do trabalhador do Serviço Social para a pobreza por critérios de renda pré-estabelecidos para o acesso aos programas, em moldes rasos e excludentes. Santos (2019) aponta o distanciamento entre as reivindicações da classe trabalhadora e as políticas sociais mediadas puramente por tecnologias em uma realidade em que “[...] os programas derivados dos sistemas de informação estão organizados de acordo com os objetivos e as metas institucionais e são, sobretudo, funcionais ao cumprimento dessas” (Santos, 2019, p.6 ).

É necessário problematizar os objetivos dessa informatização global, os quais não se pautam por um sentido democrático - de forma a instrumentalizar o Estado para o fortalecimento das políticas sociais - mas sim por uma lógica da eficiência, determinada pela racionalidade neoliberal que caminha em sentido contrário ao projeto hegemônico do Serviço Social.

Ao administrar o site do SIGPBF, os assistentes sociais são convocados a registrar as justificativas dos beneficiários do Bolsa Família que não atenderam às condicionalidades do programa e tiveram seu benefício bloqueado. Assim, além de atenderem um alto volume de demandas emergenciais - pois se trata do corte de recursos dessas famílias -, também precisam

---

<sup>4</sup> Exemplos: Sou Gov; Meu INSS; Portal ID Jovem, entre outros.

manejar o profundo sofrimento e angústia dos atendidos que se surpreendem com o não pagamento do auxílio que se programavam receber naquela data.

Percebe-se que a organização do tempo e dos processos de trabalho tem sofrido inúmeras modificações, bem como o aumento do desgaste psicológico dos profissionais. A realidade cibernética tem invadido a rotina dos assistentes sociais numa alta demanda operacional que sobressai à dimensão ética política.

Assiste-se à assustadora tendência da obrigação do uso digital de direitos que não acompanha as fraturas sociais determinantes da vida concreta dos sujeitos vulnerabilizados. Maciel e Fernandes (2011, p. 147) explicam que entre o desenvolvimento social e o desenvolvimento científico-tecnológico há um descompasso profundo que “tem sua gênese no atual padrão de desenvolvimento científico e tecnológico do país que vem sendo operado sob o argumento de que a relação entre ciência, tecnologia e inclusão social se dá de maneira concomitante e automática.”

Nesse sentido, as condições técnicas dos assistentes sociais em uma sociedade cada vez mais desigual e digitalizada são profundamente impactadas, na medida em que as expressões da questão social são gravemente expostas. As violentas formas de vulnerabilização desafiam os profissionais do Serviço Social tanto na elaboração de estratégias de dar maior viabilidade aos direitos quanto nas complexidades das rotinas, demandas e fluxos de trabalho que se impõem na informatização profunda da dinâmica social.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados da revisão teórica, especialmente nos trabalhos: “Tecnologias Sociais: Interface com as políticas públicas e o Serviço Social”, “Sistemas de Informação e suas implicações no exercício profissional de assistentes sociais no Brasil” e “As TIC como estratégias no trabalho de assistentes sociais na PAS” indicam as fortes possibilidades das TICs como ferramenta na viabilização de direitos e competência do assistente social nessa dinâmica mediadora, apesar dos avisos em relação às lógicas burguesas que a digitalização universal se ancora.

No primeiro artigo, aponta-se a contradição do desenvolvimento econômico e social, chão antagonico onde emergem as tecnologias. Os autores trazem a necessidade de afirmar as TICS



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

como política pública e convoca os assistentes sociais a compor grupos que assim as reivindicam. Como reflexões finais, foi possível afirmar que as TICS têm a potencialidade de nortear estratégias no trabalho profissional que acompanhem as complexidades das expressões da questão social, que se apresentam de forma heterogênea.

No segundo texto, foi problematizado o uso alienado das tics no cotidiano profissional, que tem servido institucionalmente para atender demandas do Estado burgües, dentro de uma racionalidade manipulatória, contrárias ao projeto ético político do Serviço Social. Ao final, assinalaram papel central das TICs na regulação das demandas da população, mas alertaram para os perigos do empobrecimento das atividades profissionais e da fragilização da autonomia que elas podem propositalmente trazer, em detrimento das demandas institucionais que podem determinar aumento das formas de exploração do trabalho.

Por fim, no terceiro trabalho analisado, foram denunciadas as imposições do uso da tecnologia, que quando condicionada pelo capital, mais exclui o público atendido pela política de Assistência Social, do que democratiza seu alcance. Por fim, traz a dimensão política das tecnologias que por vezes é olhada apenas tecnicamente.

Sendo assim, conclui-se que o uso de tecnologias no trabalho de assistentes sociais têm sido uma tônica para o contexto contemporâneo, este fator repercute uma fase específica do desenvolvimento capitalista que impõe à classe trabalhadora formas específicas de produzir mais.

Hoje, o emprego da tecnologia reflete formas de construir as relações sociais na humanidade. A atualidade impõe uso da tecnologia como parte da cadeia que estrutura as vivências objetivas e subjetivas. No âmbito Estatal, há tendências que indicam uma transposição da cultura da empresa privada para esfera pública, especialmente no que toca a padrões de produtividade e eficácia. Refletir acerca do uso das TICs é essencial para identificar e enfrentar os desafios, além de explorar as oportunidades que essa transformação oferece. A digitalização, se implementada de forma eficaz e inclusiva, tem o potencial de fortalecer como ferramenta de apoio ao trabalho social existente, ampliando sua capacidade de promover justiça social e desenvolvimento no Brasil.

Contudo, quando se trata do exercício de uma profissão como o Serviço Social, na qual o trabalho se dá, principalmente, pela mediação e o contato face-a-face junto ao usuário de modo a oferecer um atendimento mais qualificado, se faz necessário observar com cautela a efetividade, limites e possibilidades das TICs, já que, a assistência social, estruturada enquanto política



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

pública, apresenta diretrizes que coadunam com a necessidade da referencialidade do território e do trabalho direto com as famílias, implicando práticas diretas com os e as usuárias dos serviços. A tecnologia deve ser empregada a finalidades específicas e adequadas às atividades que não suprimam o contato humano e a continuidade das ações do trabalho vivo.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRUCIO, Fernando Luiz. RODRIGUES, Rayane Vieira. MILANELLO, Thais Raquel. MELO, Yasmim Marques de. **Ascensão e crise do Sistema de Assistência Social (SUAS) no federalismo brasileiro**. R. Katál., Florianópolis, v.26, n. 2, p. 243-254, maio/ago. 2023

ANTUNES, R. Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado. São Paulo: Boitempo, 2020.

ANTUNES, R. **Crise capitalista contemporânea e as transformações no mundo do trabalho**. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 1. Brasília. CEAD. 1999.

BRASIL. **Decreto nº 12.069 de 21 de junho de 2024**. Dispõe sobre a Estratégia Nacional de Governo Digital e a Rede Nacional de Governo Digital – Rede Gov.br e institui a Estratégia Nacional de Governo Digital para o período de 2024 a 2027.

BRASIL. **Decreto nº 12.069 de 21 de junho de 2024**. Dispõe sobre a Estratégia Nacional de Governo Digital e a Rede Nacional de Governo Digital – Rede Gov.br e institui a Estratégia Nacional de Governo Digital para o período de 2024 a 2027.

BAUMGARTEN, Maíra. Tecnologia. In: CATTANI, Antonio; HOLZMANN, Lorena. **Dicionário de trabalho e tecnologia**. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 2006. p. 288-292.

BOSCHETTI, Ivanete. **Assistência Social no Brasil: um direito entre originalidade e conservadorismo**. 2 ed. Brasília. UnB. 2003.

BEHRING, E. R. BOSCHETTI, I. Política Social: Fundamentos e história. Biblioteca básica do Serviço Social. V.2. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2007.

CAVALCANTE, Rita. PREDES, Rosa. **Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais**. Revista Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 144, p. 110-128, maio/set. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/JW9dK5Qt5wX4tVM8rnxDVVJ/?format=pdf&lang=pt>

CENTRO Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC.br). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros**: TIC Domicílios 2023. São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

(NIC.br); Comitê Gestor da Internet do Brasil (CGI.br) Disponível em: Disponível em:  
[https://cetic.br/media/analises/tic\\_domicilios\\_2023\\_coletiva\\_imprensa.pdf](https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2023_coletiva_imprensa.pdf)

CHAVES JUNIOR, Airto; GUASQUE, Bárbara; PÁDUA, Thiago Santos Aguiar de. Segregação racial e vieses algorítmicos: máquinas racistas no âmbito do controle penal. **Revista Brasileira de Direito**, Passo Fundo, v. 19, n. 2, p. e4768, set. 2023.

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; MIRANDA, Paulo Roberto de Mello. **O uso de TIC pelos governos**: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. *Organizações & sociedade*, v. 20, p. 543-566, 2013.

DANTAS, Juliana Grasiela da Silva. **A Assistência Social no Brasil**: da benemerência ao direito. *Revista Socializando*. ano 3. nº1. Jul. p. 105-113. 2016. Disponível em: [https://www.fvj.br/revista/wp-content/uploads/2016/07/Socializando\\_2016\\_9.pdf](https://www.fvj.br/revista/wp-content/uploads/2016/07/Socializando_2016_9.pdf). Acesso: 28 de julho de 2024.

GONÇALVES, Antônio Augusto. MARTINS, Carlos Henrique. SILVA, Sandro Luis. CHENG, Cesar. **A Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação em Organizações de Saúde Pública**: Estudo de Caso do Instituto Nacional de Câncer. 2019.

GUERRA, Yolanda. **Tecnologias da Informação e Comunicação e seus impactos no modus operandi do trabalho profissional de assistentes sociais**. Anais do 9º Encontro Internacional de Política Social e 16º Encontro Nacional de Política Social. v. 1 n. 1 (2023): A Política Social na Crise Sanitária revelando Outras Crises. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/einps/article/view/41296>

IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio Contínua (PNADC - 1º Trimestre)**. Dados sobre o mercado de trabalho brasileiro. Brasília: IBGE, 2024. Disponível em: <https://painel.ibge.gov.br/pnadcl/>. Acesso: 8 de julho de 2024

IBGE. **92,5% dos domicílios tinham acesso à Internet no Brasil**. Matérias especiais. 2024. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/21581-informacoes-atualizadas-sobre-tecnologias-da-informacao-e-comunicacao.html>

LANFRANCHI, Carolina e SPOSATI, Aldaiza. **O CadÚnico tem potencial de proteção social desperdiçado**. *Brasil de fato*, 14, mar, 2014.

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

NASCIMENTO, Bruno Rafael Da Silva . **Tecnologias Da Informação E Comunicação**: Um Conceito Emergente Na Práxis De Enfermeiros Na Atenção Básica: Information And Communication Technologies: An Emerging Concept In Nurses'practices In Basic Care. *Brazilian Journal of Production Engineering*, v. 6, n. 6, p. 01-10, 2020

Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Crianças e Adolescentes: – NCA/SGD. **O Exercício Profissional da/o Assistente Social em Espaços Sócio-Ocupacionais do Sociojurídico no Contexto da Pandemia e do Teletrabalho**: Contribuições ao debate. São Paulo, 2020.



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

SANTOS, F. dos. **Sistemas de Informação e suas Implicações no Exercício Profissional de Assistentes sociais no Brasil.** In Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais 2019 (Vol. 16, No. 1).

SGORLON, Claudiana Tavares da Silva. TORRES, Mabel Mascarenhas. FIGUEIREDO, Kênia Augusta. **As tic como estratégias no trabalho de assistentes sociais na PAS.** Revista Sociedade em Debate (Pelotas), v.28, n. 3, p.165-187, set./dez.2022. Disponível em: <https://revistas.ucpel.edu.br/rsd/article/view/3120/1915>