



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: Serviço Social: fundamentos, formação e trabalho profissional**

**Sub-eixo: Trabalho profissional**

## **SERVIÇO SOCIAL E REDES SOCIAIS: REFLEXÕES TEÓRICAS SOBRE A OFERTA DE INFOPRODUTOS PARA O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DOS/AS ASSISTENTES SOCIAIS NA PLATAFORMA META**

**SHEYLLA BEATRIZ CABRAL<sup>1</sup>**

### **RESUMO**

O artigo objetiva a reflexão teórica sobre as plataformas de redes sociais e a oferta de cursos, modelos e formulários para as intervenções profissionais dos/as assistentes sociais. Para tanto, realizou-se pesquisa documental de anúncios/publicações de páginas brasileiras de Serviço Social na Biblioteca da Plataforma Meta (Facebook e Instagram). Os dados foram catalogados entre o período de janeiro a março de 2024. Como forma de subsidiar as reflexões, foi realizada pesquisa bibliográfica para compreensão dos conceitos de tecnologia, plataformas digitais e redes sociais. A discussão parte da identificação da crescente oferta de cursos com modelos de intervenção, o que coloca em pauta a busca dos/as profissionais por respostas técnico-operativas, as deficiências na formação e a ausência de conhecimento técnico, além de assinalar as profundas mudanças ocorridas no mundo produtivo do capitalismo contemporâneo. O trabalho está organizado nas seções de 1) Introdução; 2) Desenvolvimento: elaborado a partir de três eixos, sendo estes: notas introdutórias sobre o conceito de Tecnologia da Informação (TI), plataformas e redes sociais e reflexões sobre os dados identificados com a pesquisa documental. Por fim, sintetizamos as considerações finais do trabalho, abrindo possibilidades de debates futuros e trazendo elementos para a construção da produção científica no âmbito do Serviço Social.

**Palavras-chave:** Serviço Social; Exercício profissional; Plataformas digitais e redes sociais.

### **ABSTRACT**

The article aims to provide theoretical reflection on social media platforms and the provision of courses, models, and forms for professional interventions by social workers. To this end, documentary research was carried out on

---

<sup>1</sup> Universidade Federal de Santa Catarina



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

advertisements/publications from Brazilian Social Service pages in the Meta Platform Library (Facebook and Instagram). The data was cataloged between the period from January to March 2024. As a way of supporting reflections, bibliographic research was carried out to understand the concepts of technology, digital platforms, and social networks. The discussion starts from the identification of the growing offer of courses with intervention models, which puts on the agenda the search of professionals for technical-operative answers, the deficiencies in training and the lack of technical knowledge, in addition to highlighting the profound changes that have occurred in the productive world of contemporary capitalism. The work is organized into sections 1) Introduction; 2) Development: developed based on three axes, these being: introductory notes on the concept of Information Technology (IT), platforms and social networks and reflections on the data identified with documentary research. Finally, we summarize the final considerations of the work, opening possibilities for future debates and bringing elements for the construction of scientific production within the scope of Social Work.

**Keywords:** Social Work; Professional practice; Digital platforms and social networks.

## 1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho objetiva a reflexão teórica sobre as plataformas de redes sociais e a oferta de cursos, modelos e formulários para as intervenções profissionais dos/as assistentes sociais. A discussão parte da identificação de anúncios feitos por páginas brasileiras de Serviço Social na Biblioteca da Plataforma Meta (Facebook e Instagram), catalogados entre o período de janeiro a março de 2024.

A motivação para construção do estudo se pautou na Dissertação de Mestrado da pesquisadora, intitulada “Cheguei na prática, e agora? Um estudo sobre os conhecimentos teóricos e práticos operacionalizados por assistentes sociais residentes do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina (HU/UFSC), em que se investigou uma amostra de assistentes sociais em primeira experiência profissional. Como resultados da pesquisa, constatou-se que existe uma gama de profissionais recém-formados que saem da graduação para o exercício profissional com uma ânsia de aprender o “como fazer” e com receio de “não saber materializar os conhecimentos aprendidos durante a universidade”.

Outra resolução do trabalho de Mestrado, refere-se à identificação de um conjunto de conhecimentos que os profissionais mobilizavam para lidar com a primeira experiência



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

profissional. Os conhecimentos foram categorizados em, 1) conhecimento coletivo, 2) acadêmico-profissional, 3) moral, 4) subjetivo, 5) socioinstitucional e 6) autoconhecimento. Ao analisá-los e nomeá-los, concluímos que eles poderiam contribuir para a construção da unidade teórico-prática do exercício profissional (Cabral, 2022), evidenciando que modelos e “receitas de bolo” não dariam conta das intervenções do/a assistente social.

Apesar da compreensão da necessidade da unidade teórico-prática nas esferas da formação e exercício profissional, discussão presente nas Diretrizes Curriculares do Serviço Social e na Lei que regulamenta a profissão, o que temos identificado nos dias de hoje é a oferta de modelos de intervenções para o Serviço Social, que crescem a cada dia mais nas plataformas das redes sociais, apresentando fórmulas mágicas que enchem os olhos e estão a um clique de distância. Podemos citar alguns exemplos das frases dos anúncios, “*Seja um profissional de sucesso*”, “*Combo de relatórios sociais editáveis em word*”, “*Ganhe até R\$6,800.00*”, “*Um treinamento onde eu te ensino passo a passo de como ser valorizado e atuante*”.

Essas promessas são impulsionadas por páginas no Facebook e Instagram e apresentam uma série de modelos e formulários, como se fosse possível encaixar a realidade em caixinhas ou receitas prontas. Entende-se que no exercício profissional nos deparamos com pessoas e situações que nos ensinam sobre o desenvolvimento dos processos de trabalho e que estes não seguem um manual. Isto é, não há receita, fórmula ou técnica capazes de dar conta das complexidades apreendidas no cotidiano de trabalho como assistente social, pois cada pessoa atendida é um universo, tem necessidades, demandas e momentos diferentes, que estão imbricadas no Modo de Produção Capitalista (Cabral, 2022).

O Facebook e o Instagram fazem parte da Plataforma Meta, podendo ser classificadas enquanto redes sociais, como uma espécie de “provedores de aplicação de internet”, cuja proposta é a conexão de pessoas e a promoção de conteúdos. A Meta é uma das empresas mais valiosas do mundo. É considerada uma das cinco grandes empresas de tecnologia, juntamente com a Microsoft, Amazon, Apple e Google, as chamadas Big Five, que regem não só o mercado de tecnologia, como se tornaram impérios da comunicação (Braga e Montenegro, 2023).

De acordo com Galdino (2023), no Facebook os usuários trocam informações pessoais e conteúdos diversos. Além de que é possível interagir através de grupos, páginas, perfis pessoais e utilizando linguagens variadas: texto, imagem, vídeo, dentre outras. O Instagram, “irmão mais novo do Facebook”, conecta pessoas através de seguidores. É possível publicar no Instagram fotos e vídeos, stories (publicações que duram 24h em formato de vídeo, imagem, texto e

similares), conversar pelo chat em texto, áudio, imagem e ainda realizar vídeo chamada. Essas redes são poderosas e fazem parte do cotidiano de milhares de pessoas. Em 2023, por exemplo, o Facebook atingiu a marca de dois bilhões de ativos diários.

O debate sobre o fenômeno das plataformas digitais, segundo Braga e Montenegro (2023), vem se intensificando nos últimos anos, a partir do acelerado avanço e sofisticação das tecnologias digitais e seus modelos de operação. As plataformas digitais se tornaram uma ferramenta de captura da subjetividade e de controle no capitalismo contemporâneo. Várias pesquisas procuram entender a recente transformação da vida social com a internet.

Nesta direção, para compreensão da realidade do uso do Facebook e do Instagram na produção de modelos de intervenção para o Serviço Social, realizou-se o levantamento de anúncios na Biblioteca da Plataforma Meta. Cabe destacar que, de acordo com o site institucional da Plataforma Meta, a biblioteca virtual é um recurso de pesquisa da plataforma que contém todos os anúncios ativos exibidos nas tecnologias da Meta, incluindo todo o conteúdo de marca ativo e público que está sendo exibido no Facebook e no Instagram com uma etiqueta de parceria paga (Meta, 2024).

Assim, construiremos nossas reflexões a partir do levantamento documental e do estudo de autores clássicos que bebem da fonte do marxismo, que nos auxiliam a compreender os conceitos de tecnologia e de plataformas digitais, como Renato Veloso, Álvaro Vieira Pinto, Ricardo Antunes e Manuel Castells. Além da referência de autores que discutem o exercício profissional do/a assistente social, como Yolanda Guerra, Rosa Lucia Prêdes Trindade, Hélder Boska de Moraes Sarmiento, Cláudia Mônica dos Santos, Ana Maria de Vasconcelos, Regina Célia Tamasso Miotto, entre outros.

A discussão do trabalho está organizada em três eixos, sendo estes: 2.1) Notas sobre o conceito de Tecnologia da Informação (TI); 2.2) Plataformas e redes sociais e 2.3) Reflexões sobre os dados identificados com a pesquisa documental. Por fim, sintetizamos as considerações finais do trabalho, abrindo possibilidades de debates futuros e trazendo elementos para a construção da produção científica no âmbito da discussão das tecnologias e Serviço Social.

## **2. DESENVOLVIMENTO**

### **2.1 Notas sobre o conceito de Tecnologia da Informação (TI)**

Para construção deste item, pautemo-nos, inicialmente, nos estudos de Renato Veloso, que, sabiamente no ano de 2011, já estimulava a categoria a olhar para as tecnologias no âmbito do trabalho dos/as assistentes sociais. De acordo com Maria Villela Iamamoto, a obra de Renato Veloso, intitulada “Serviço Social, tecnologia da informação e trabalho”, originária de uma versão reestruturada da tese de doutorado do autor, abre trilhas fecundas à abordagem da tecnologia de forma articulada ao movimento histórico da sociedade, podendo se compreender a tecnologia a partir de uma perspectiva de totalidade.

Para Veloso (2011), existem inúmeras conceituações para o termo tecnologia, no entanto, ele parte da construção teórica de Vieira Pinto (2005) para abordá-la. Assim, para uma adequada conceituação, segundo o autor, a sua compreensão deve partir do avanço tecnológico como expressão do processo de desenvolvimento das forças produtivas da sociedade. De forma sistemática, a tecnologia pode ser entendida como o estado de desenvolvimento do trabalho social, explicada pelo conjunto da sociedade.

A partir disso, Veloso (2011) trabalhou a discussão sobre tecnologia e sociedade e trouxe o entendimento de que a técnica e/ou a tecnologia são produtos do próprio desenvolvimento histórico e social. Baseou-se, também, em Vieira Pinto para questionar sobre as expressões tão repetidas atualmente, tais como “explosão tecnológica” ou “era tecnológica”, das quais precisam ser objeto de rigorosa apreciação crítica.

Segundo os autores, as tecnologias são fruto do trabalho humano, e o desenvolvimento tecnológico diz respeito às forças produtivas e às relações de produção. Como mostra Álvaro Vieira Pinto, não existe, por si só, uma “era tecnológica” ou uma “explosão tecnológica”, pois os seres humanos sempre desenvolveram tecnologias a partir de suas atividades de trabalho. De tal assertiva, essa perspectiva nos ajuda a não desistoricizar a tecnologia, como se fosse algo “novo” e/ou “neutro”.

Ainda, sobre a temática da tecnologia em si, Veloso chama a atenção para o fato dela estar cada vez mais presente nos espaços da vida social, evidenciando que os microcomputadores, um dos principais sinais das atuais inovações tecnológicas, são absorvidos nas diversas atividades e práticas realizadas pelos inúmeros sujeitos sociais. Para demonstrar esse cenário, pesquisas recentes do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) evidenciam que no 4º trimestre de 2022, o Brasil tinha 1,5 milhões de pessoas que trabalhavam por meio de plataformas digitais e aplicativos de serviços.



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

Para as considerações sobre tecnologia e o mundo do labor, outra forma de trabalhar com o conceito, pautemo-nos em Ricardo Antunes (2020), que apreende que é quase impossível, hoje, encontrar qualquer trabalho que não tenha alguma forma de dependência do aparelho celular. Para o autor, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) se configuram como um elemento central entre os distintos mecanismos de acumulação criados pelo capitalismo financeiro de nosso tempo.

Ao contrário do que ditava a equivocada “previsão” do fim do trabalho, da classe trabalhadora e da vigência da teoria do valor, para Antunes (2018; 2020), o que temos, de fato, é uma ampliação do trabalho precário, que atinge (ainda que de modo diferenciado) desde os trabalhadores e trabalhadoras da indústria de software até os de *call-center* e telemarketing, alcançando de modo progressivo os setores industriais, da agroindústria, dos bancos, do comércio, do fast-food, do turismo e hotelaria etc. Esse cenário se acentuou com a expansão da indústria 4.0<sup>2</sup>, que apresenta uma nova fase da hegemonia informacional-digital, sob o comando do capital financeiro, na qual celulares, *tablets*, *smartphones* e assemelhados cada vez mais se converteram em importantes instrumentos de controle, supervisão e comando nesta nova etapa da ciberindústria do século XXI.

Ainda, na linha de compreender as discussões sobre a tecnologia, de forma diversa, o sociólogo espanhol Manuel Castells, em sua obra *Sociedade em Rede*, trabalha as tecnologias sustentadas em redes, revisitando momentos históricos que confluíram para as novas características da sociedade. De um capitalismo industrial para uma economia informacional, a sociedade em rede ressignifica suas relações perante a produção, experiências, poder e cultura” (Castells, 2000).

Para Castells, a revolução tecnológica concentrada nas tecnologias da informação começou a remodelar a base material da sociedade em ritmo acelerado, e que esse momento histórico possui tanta relevância quanto à Revolução Industrial do século XVIII. Ainda que, diferentemente de qualquer outra revolução, o *cerne* da transformação que estamos vivendo, segundo o autor, refere-se às *tecnologias da informação, processamento e comunicação*.

Como tecnologia, Castells (1996), em linha direta com Harvey Brooks e Daniek Bell, entende “o uso de conhecimentos científicos para especificar as vias de se fazerem as coisas de uma maneira reproduzível”. Entre as tecnologias da informação, o autor inclui, como todos os autores

---

<sup>2</sup> Essa proposta nasceu na Alemanha, em 2011, concebida para gerar um novo e profundo salto tecnológico no mundo produtivo (em sentido amplo), estruturado a partir das novas tecnologias da informação e comunicação (ANTUNES, 2022).

citados, o conjunto convergente de tecnologias em microeletrônica, computação (software e hardware), telecomunicações/rádiodifusão e optoeletrônica.

Ao redor deste núcleo de tecnologias da informação, definido em um sentido mais amplo, houve uma constelação de grandes avanços tecnológicos, nas duas últimas duas décadas do século XX, no que se refere a materiais avançados, fontes de energia, aplicações na medicina, técnicas de produção e tecnologias de transportes, entre outros (CASTELLS, 2000).

Para Moura (2008) apud Castells (2000), a tecnologia é a sociedade, e a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas. A autora também destaca que a tecnologia, ou a falta dela, incorpora a capacidade de transformação das sociedades. Assim, o que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas a aplicação de conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso.

A partir do estudo das obras dos autores citados, finda-se o presente item evidenciando que o conceito de tecnologia pode ser trabalhado a partir do desenvolvimento das forças produtivas da sociedade, atribuindo o seu caráter histórico e social, além de que, também podem ser construídas reflexões teóricas relacionando a tecnologia com o mundo do trabalho e as repercussões do mundo digital para a sociedade.

## 2.2 Plataformas e redes sociais

No âmbito do debate sobre tecnologia, entendemos que existem componentes e construções que “dão vida” ao mundo digital, como as plataformas e as redes sociais. Para Braga e Montenegro (2023), o debate sobre esses fenômenos vem se intensificando nos últimos anos, a partir do acelerado avanço e sofisticação das tecnologias digitais e seus modelos de operação, como explanado na seção anterior.

A partir disso, faz-se necessária a seguinte questão, o que são plataformas?

Para Marco Gonsales (2020), as plataformas são infraestruturas combinadas de software e hardware, de propriedade privada ou pública, alimentadas por dados, automatizadas e organizadas por meio de algoritmos digitais. De outra forma, Rafael Grohmann (2020), com base nos estudos de Nick Srnicek, conceitua as plataformas como “infraestruturas digitais que possibilitam a interação entre dois ou mais grupos”, uma série de dispositivos que permite aos usuários a construção de seus próprios produtos e serviços. De tal assertiva, entende-se que as



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

plataformas podem ser consideradas como meios de produção e meios de comunicação, combinados de software e hardware, que servem tanto para trabalhar quanto para interagir, servindo como lócus de atividades de comunicação e trabalho.

À primeira vista, as plataformas podem parecer só mais um aparato da tecnologia digital, no entanto, Grohmann (2020) ressalta que elas não são neutras nem livres de valores, vindo com normas inscritas em suas arquiteturas. Essa lógica nos ajuda a entender que as plataformas não atuam sozinhas, mas dependem de uma imbricação de algoritmos e dados, ligados à financeirização e à racionalidade neoliberal. Mark Graham e Mohammad Amir Anwar (2020), nesta linha, entendem que o mercado de plataformas cria espaços digitais, e esses espaços não são apenas inerentemente públicos, mas são também criados por agentes que não necessariamente levam em consideração os interesses dos trabalhadores. Os autores Braga e Montenegro contribuem para esse debate, a seguir:

Grandes empresas de tecnologia constroem ambientes digitais, que alteram a forma como as pessoas trabalham, se comunicam, compram, vendem e consomem produtos ou serviços. A discussão atual está mais centrada em contrapor as promessas das plataformas de oferecer serviços personalizados e contribuir para a inovação e para o crescimento econômico em contraste com a falta de transparência, de responsabilização, de concentração de poder e uso massivo de dados pessoais — base desses oligopólios, em sua maioria empresas americanas (BRAGA; MONTENEGRO, 2023, p.).

As redes sociais, como Facebook e Instagram, compõem o grupo de plataformas de consumo digital. Esse entendimento parte dos estudos de Cristiano Codagnone, Frederico Biagi e Fabienne Abadie, Richard Heeks e Ursula Huws, que caracterizaram as empresas de plataformas digitais em sete grupos. O trabalho dos usuários nestas plataformas é considerado pelos autores como trabalho digital de consumo não remunerado, em que não se estabelece uma relação capital-trabalho, não há coação e tampouco são oferecidas condições de subsistência ao trabalhador e à trabalhadora. Rutherford et al. (2023) conceitua as redes sociais como plataformas com base na web ou em aplicativos que permitem que os usuários criem conteúdo e interajam com ele através de curtidas, comentários ou trocas de mensagens, sendo todas essas atividades mediadas por algoritmos que são continuamente alterados, de acordo com interesses corporativos.

Acerca dos algoritmos, cabe uma consideração: na matemática e ciência da computação, os algoritmos são definidos como uma sequência finita de ações executáveis que visam obter uma solução para determinado tipo de problema. No caso das redes sociais contemporâneas, o tipo de problema a ser solucionado consiste na curadoria de conteúdos oferecidos a cada usuário/a,



elaborada com base nos temas previamente buscados ou aprovados por meio do botão “like” ou por outros tipos de engajamento (Braga; Montenegro, 2023). Assim, entende-se que os algoritmos são projetados para calcular o que “está em alta”, o que é tendência ou o que “é mais discutido”. Tais características devem ser olhadas por uma perspectiva crítica, pois qualquer sistema de conhecimento emerge em meio aos objetivos econômicos e políticos.

Outra questão importante é que as redes sociais, com base em comportamentos e interações dos usuários, traçam um perfil de cada pessoa, que engloba seus interesses, seus posicionamentos políticos, suas áreas de estudo e pesquisa, entre outros. No entanto, os serviços oferecidos pelas plataformas não são gratuitos. Redes sociais on-line são monetizadas por meio da automação de conexões entre usuárias/os, conteúdo, dados e publicidade.

De acordo com o Digital AdSpend, no primeiro semestre de 2022, 81% do total do investimento em publicidade digital no Brasil se destinou às plataformas de mídias sociais (52%) e sistemas de busca (29%). Ou seja: não somos “o produto” das redes sociais, mas sim uma fonte inesgotável de dados, que são usados como matéria-prima para empresas preverem comportamentos e, com isso, lucrarem. Portanto, neste trabalho, partimos do entendimento de que a crescente oferta de cursos, modelos e formulários para as intervenções do/a assistente social se encontra nessa dinâmica das plataformas de redes sociais.

### 2.3 Reflexões sobre os dados identificados com a pesquisa documental

A partir da identificação e análise dos dados obtidos com a pesquisa documental, que foram catalogados entre o período de janeiro a março de 2024 na Biblioteca da Plataforma Meta (Facebook e Instagram), constrói-se a presente discussão. Não pretendemos o aprofundamento da temática nesse momento, mas estamos nos propondo a olhar para essa realidade e fazer alguns apontamentos iniciais sobre as redes sociais e a oferta de “receitas de bolo” para os/as assistentes sociais.

A Biblioteca de Anúncios da Plataforma Meta permite a utilização de palavras-chave para a realização de pesquisas dentro da plataforma, além de ser possível definir a categoria e localização geográfica dos anúncios. Para o presente estudo, definiu-se enquanto critérios de busca na base de dados: 1) os anúncios que se encontravam ativos; 2) identificados com a palavra-chave assistente social; 3) em ambas as plataformas (Facebook e Instagram); 3) e no período de janeiro a março de 2024.



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

Enquanto resultados prévios da pesquisa documental, deparamo-nos com uma realidade bastante curiosa: o uso do termo “assistente social” para o impulsionamento de diversos tipos de propagandas, desde publicações de candidatos políticos à propagandas de viagens, lojas, cursos de diferentes áreas e etc. Isto é, ao adentrar a base de dados, identificou-se uma gama de anúncios que, muitas vezes, não tinham relação com a profissão ou com o curso de serviço social, mas se utilizavam dos termos para o alcance desse público. Por essa razão, realizou-se uma pré-seleção para a presente investigação, privilegiando anúncios que tivessem relação com a dimensão interventiva da profissão de assistente social.

A investigação mostrou que os anúncios lançados em abril de 2024 (até o dia 04/04), por exemplo, somam a quantia de 35 anúncios ativos, impulsionados por 14 páginas diferentes, que, juntas, somam mais de 500 mil seguidores. À vista disso, evidencia-se o montante de pessoas que estão conectadas às páginas pesquisadas e que, muito provável, acessam e consomem os conteúdos produzidos por elas. Segundo Galdino, as redes sociais são uma das atividades digitais mais populares em todo o mundo e não é surpresa que sua penetração em todas as regiões esteja aumentando constantemente.

Com relação as frases e trechos expostos nos anúncios, pode-se afirmar que eles são diversos, divertidos e chamam a atenção para o clique. Mas, ao olhar para eles de forma mais apurada, identificamos que possuem em comum a questão de apresentarem modelos para a intervenção profissional do/a assistente social. A autora Galdino (2023) vai nomear tais conteúdos digitais produzidos por páginas de serviço social como infoprodutos, que podem ser cursos, e-books, mentorias, mapas mentais e muito mais. Para a autora, eles fazem parte de arcabouço que colabora na educação não-formal da categoria.

O infoprodutos são os produtos-mercadorias digitais criados no e pelo digital, como cursos on-line, mentorias, e-books, vídeos, textos, imagens e mais, podendo ser gratuitamente ou não. O que caracteriza sua especificidade é que para fazer o uso se faz necessário o acesso a uma plataforma, seja dando um clique no play ou no download (GALDINO, 2023, p. 51).

De tal assertiva, analisa-se que a demanda por metodologias e instrumentais técnico-operativos no Serviço Social foi capturada pelo mercado e pelas redes sociais, num duplo movimento que evidencia lacunas na formação profissional e a busca rápida por respostas instrumentais, assinalando as profundas mudanças ocorridas no mundo produtivo do capitalismo contemporâneo. Acreditamos que isso implica uma nova lógica de interpretação e intervenção para os/as assistentes sociais, com acesso facilitado e à um clique de distância.

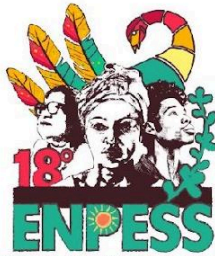
Ainda, ressalta-se que a discussão sobre o exercício profissional e o uso de tecnologias não pode ser encarado como algo isolado do conjunto das condições históricas e sociais. Nesse sentido, conforme Silva (2024), afirma-se mais do que nunca a necessidade de focar estas tecnologias como parte das forças produtivas sociais. Categoria central no edifício teórico do materialismo histórico, as forças produtivas são o elemento dinâmico no desenvolvimento dos diversos modos de produção.

No contexto do Serviço Social, segundo Silva (2024), as tecnologias de informação se apresentam como ferramentas que surgem para auxiliar os processos de trabalho do Assistente Social, mas entendemos que pode ocorrer de elas serem adotadas sem uma reflexão crítica sobre suas implicações. Portanto, destaca-se a importância de uma abordagem crítica em relação às tecnologias de informação, pois a sua utilização não é neutra e descontextualizada dos processos históricos e sociais.

### **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Como já exposto ao longo do trabalho, as plataformas digitais se tornaram uma ferramenta de captura da subjetividade e de controle no capitalismo contemporâneo, nesse contexto, a demanda de como aplicar os conhecimentos em Serviço Social foi capturada pelo mercado e ganhou espaço no mundo digital, especialmente nas redes sociais (Facebook e Instagram). De outra forma, também entendemos que o uso delas podem contribuir para o aprimoramento de uma dimensão que já vem sendo considerada estratégica para o Serviço Social: a competência crítica nas suas dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

Com essa concepção, analisa-se que as ações profissionais não se desenvolvem de forma isolada, mas se articulam em dimensões que se conectam e se diferenciam entre si. Portanto, entende-se que a ação profissional é formada por três dimensões constitutivas, a saber: teórico metodológica, ético-política e técnico-operativa. Para Guerra (2000), as três dimensões constituem níveis diferenciados de apreensão da realidade da profissão, entretanto, são indissociáveis entre si, formando uma unidade, apesar de suas particularidades. De tal assertiva, apreende-se que é no movimento dessas dimensões que se constrói uma intervenção profissional crítica e reflexiva, repleta de possibilidades de pensar, fazer e escolher com clareza de intencionalidades e elaboração de estratégias e táticas no cotidiano profissional, agora, com a utilização crítica das redes sociais para refletir sobre as intervenções profissionais.



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

#### 4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. 1. Ed. – São Paulo: Boitempo, 2018.

ANTUNES, Ricardo. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. Arnaldo Mazzei Nogueira [et al.]; organização Ricardo Antunes;. 1. ed. - São Paulo: Boitempo, 2020.

BARROCO, Maria Lúcia Silva. **Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos**. São Paulo: Cortez editora, 2001.

BRAGA, Adriana.; MONTENEGRO, Claudia. **Plataformas, neoliberalismo e o ativismo dos bots: o legislativo e a sociedade a reboque da desinformação**. Intercom, Rev. Bras. Ciênc. Comun., São Paulo, v. 46, e2023130, 2023. doi: <https://doi.org/10.1590/1809-58442023130pt>

CABRAL, Sheylla Beatriz. **CHEGUEI NA PRÁTICA, E AGORA? Um estudo sobre os conhecimentos teóricos e práticos operacionalizados por assistentes sociais residentes do HU/UFSC**. [ Dissertação]. Universidade Federal de Santa Catarina; Centro Sócio-Econômico, Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Florianópolis/SC, 2022.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede** / Manuel Castells; Tradução Roneide Venânco Majer. - 25º edição, revista ampliada. - Ro de Janeiro: Paz e Terra, 2023.

FERNANDES, Sabrina. **Se quiser mudar o mundo: Um guia político para quem se importa**. São Paulo: Planeta, 2020. 192p.

FORTI, Valéria. **Direitos Humanos e Serviço Social: notas para o debate**. O Social em Questão - Ano XV - no 28 – 2012.

GALDINO, Shellen Batista. **O Serviço Social na produção de conteúdos em plataformas sociodigitais: um estudo do Instagram e do Youtube**. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GONSALES, Marco. **Indústria 4.0: empresas plataformas, consentimento e resistência**. In. Uberização, trabalho digital e indústria 4.0. Arnaldo Mazzei Nogueira [et al.]; organização Ricardo Antunes;. 1. ed. - São Paulo: Boitempo, 2020.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade no trabalho do assistente social**. CFESS/ABEPSSUNB, 2000.

GUERRA, Yolanda. **A dimensão técnico-operativa do exercício profissional**. In: SANTOS, Cláudia Mônica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda (Org.). A Dimensão Técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos. Juiz de Fora: UFJF, 2012. p. 39-70.



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

GRAHAM, Mark. AMIR ANWAR, Mohammad. **Trabalho digital**. In. Uberização, trabalho digital e indústria 4.0. Arnaldo Mazzei Nogueira [et al.]; organização Ricardo Antunes;. 1. ed. - São Paulo: Boitempo, 2020.

GROGMANN, Rafael. **Plataformização do trabalho: características e alternativas**. In. Uberização, trabalho digital e indústria 4.0. Arnaldo Mazzei Nogueira [et al.]; organização Ricardo Antunes;. 1. ed. - São Paulo: Boitempo, 2020.

IAMAMOTO, Maria Villela. **Serviço Social, “questão social” e trabalho em tempo de capital fetiche**. RAICHELIS, R.; ALBUQUERQUE, V.; VICENTE, D. (ORGS). A Nova Morfologia do Trabalho no Serviço Social. São Paulo, Cortez, 2018.

IAMAMOTO, Maria Villela. **Renovação e conservadorismo no Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1992.

META. **Sobre a Biblioteca de Anúncios da Meta**. Central de Ajuda da Meta para Empresas. Disponível em <  
<https://pt-br.facebook.com/business/help/2405092116183307?id=288762101909005>. Acesso em 01 de abril de 2024.

MINAYO, Marília Cecília de Souza. **Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade**. Ciênc. Saúde coletiva. 2012, vol.17, n.3, pp.621-626.

MIOTO, Regina Célia Tamasso; LIMA, Telma Cristiane Sasso de. **A dimensão técnico-operativa do Serviço Social em foco: sistematização de um processo investigativo**. Revista Textos & Contextos Porto Alegre v. 8 n.1 p. 22-48. jan./jun. 2004.

PEREIRA, Sofia Laurentino Barbosa. **As dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa: particularidades e unidade**. Anais do I Congresso Internacional de Política Social: desafios contemporâneos. Londrina PR, de 09 a 12 de junho de 2015.

RAICHELIS, Raquel.; ALBUQUERQUE, Valéria.; VICENTE, Damares. (ORGS). **A Nova Morfologia do Trabalho no Serviço Social**. São Paulo, Cortez, 2017.

RUTHERFORD, Briena. *et al.* **#Turntrending: a systematic review of substance use portrayals on social media platforms**. *Addiction*, [s. l.], v. 118, n. 2, p. 206-217, Feb. 2023.

SANTOS, Claudia Mônica. **Os instrumentos e técnicas: mitos e dilemas na formação profissional do assistente social no Brasil**. – Rio de Janeiro: UFRJ, 2006

SANTOS, Claudia Mônica. **Na prática a teoria é outra? Mitos e dilemas na relação entre teoria, prática, instrumentos e técnicas no Serviço Social**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

SANTOS, Claudia Mônica. PINI, Francisca. **A transversalidade do ensino da prática na formação profissional do assistente social e o projeto ABEPSS itinerante**. Brasília (DF), ano 13, n. 25, p. 133-153, jan./jun. 2013.



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, Cláudia Mônica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda (Org.). **A Dimensão Técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. Juiz de Fora: UFJF, 2012. p. 15-38.

SILVA, Marcela Mary José da. (Org). **O lugar do Serviço Social na educação In: \_\_\_\_\_**. **Serviço Social na Educação: teoria e prática**. Campinas: Papel Social, 2012. p. 15-31.

TRIVINOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1987.

VELOSO, Renato. **Serviço Social, tecnologia da informação e trabalho** / Renato Veloso. - São Paulo: Cortez, 2011.

VIEIRA PINTO, Álvaro, **O conceito de tecnologia**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005. v1.

## 5. ANEXOS

PALAVRA-CHAVE: ASSISTENTE SOCIAL		
ANÚNCIOS LANÇADOS EM ABRIL DE 2024		
PÁGINA	ANÚNCIO	N
Serviço Social Profissão	Como elaborar um relatório multiprofissional	1
Serviço Social Profissão	Assistente social, não escreva isso no seu relatório social	1



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

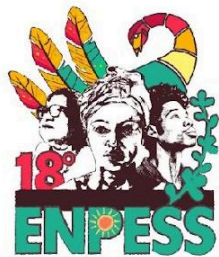
10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

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

Assistente Socializando	Combo de Modelos de Relatórios Sociais Editáveis em Word.	6
Assistência Social Online	Prepare-se para se Surpreender! Promoção de Relatórios para Assistentes Sociais com 150 Páginas de Sabedoria.	2
Prof Tamara Assistente Social	Você sabe realizar um Atendimento Social? Se você quer aprender a fazer um Atendimento Social na prática eu tenho um convite especial para você!	8
Assistente Social Carla Marques	Aqui mostro 5 SIM's e 5 NÃO's básicos, para um trabalho que vai fazer diferença no atendimento com família.	1
Rafaella Campello - Advogada	Direitos Previdenciários	1
Assistente Social afetiva	Todos os dias recebo essas dúvidas de profissionais que precisam de um norte para atuação	1
Academia do Perito	Conheça nosso Curso Online de Perícia Judicial e torne-se um especialista na área!	1
Perita Social Carmo Social	Curso de Perícia Judicial	6
Ssnaprática	Trend é claro que...	1
Regiane Lujan	Um treinamento onde eu te ensino o passo a passo de como você pode ser um profissional atuante e valorizado.	2
pamelanogc	Não vá à perícia social do INSS, sem antes ver esse vídeo!	1
Elaine Flor	Capacitação para assistentes sociais de sucesso	1
Araújo & Nogueira Advogados	BPC-LOAS o que é?	1

#### ANÚNCIOS LANÇADOS EM MARÇO DE 2024

PÁGINA	ANÚNCIO	N
Perita Social Carmo Social	Inscrição aberta para o Curso de Perícia Judicial	3
Laiane Sousa	BPC LOAS	1
Assistente Social Autônoma	CONSULTORIA ONLINE "DECIFRANDO O BPC	4
Atuação Consistente / Serviço Social	Rels. Atuar com segurança é um dos maiores desejos de várias graduandas e profissionais de Serviço Social. E se você pensa que isso é muito difícil de alcançar sou obrigada a dizer que você está equivocada.	1
Assistente Socializando	Compilado de ideias, materiais, dicas de filmes e dinâmicas, suas campanhas sociais vão ganhar um novo nível de criatividade	2
Beta Peritos - Escola de Perícia	Assistente Social ➡ Receba até R\$6.800 trabalhando para os Tribunais de Justiça	2
Assistente Socializando	Combo de Modelos de Relatórios Sociais Editáveis em Word.	5
Professora Carina Senna	EVENTO A GRANDE JÓIA DO DIREITO PREVIDENCIÁRIO.	1



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

Fran Henrique	De assistente social para o marketing digital, tudo pela liberdade de estar com meu filho. Quer aprender a viver do digital?	1
Serviço Social Laís	De R\$39,99 por apenas R\$ 19,99 Compre agora as orientações para CRAS e CREAS COM MODELOS DE RELATÓRIOS	3
Elaine Flor	Essa capacitação é para você, Assistente Social, que já é formada em Serviço Social e quer se capacitar como Assistente Social de sucesso e destacar-se em qualquer área de atuação que desejar e o melhor: ser bem remunerada por isso. Chegou a hora de aprender o que não ensinaram na graduação!	3
	Você sabia que 70% dos Assistentes Sociais não atuam em sua área de formação? Um dos principais motivos desse problema é a insegurança profissional e a falta de opção disponível no mercado de trabalho. Por isso eu quero te convidar para conhecer a Formação Perito Social. Um treinamento onde eu te ensino o passo a passo de como você pode ser um profissional atuante e valorizado.	3
CEFATEF	Assistente Social, aumente suas oportunidades! Seja um Terapeuta Familiar. Forme-se com os melhores profissionais do Brasil!	5
Faculdade Unina	ESTEJA MAIS PREPARADO E GANHE MAIS PARA ATUAR NO SUAS	1
Cindy Monteiro	ATENÇÃO ASSISTENTES SOCIAIS! 🎁 Desconto Exclusivo para Assistentes Sociais! Descubra o KIT Completo de + 117 Páginas de Relatórios Especializados. Clique em Saiba Mais!	4
Prof. Juliana Domingos	Relatórios prontos por 19,90	3

#### ANÚNCIOS LANÇADOS EM FEVEREIRO DE 2024

PÁGINA	ANÚNCIO	N
Curso Beta	Assistente Social ➡ Receba até R\$6.800 trabalhando para os Tribunais de Justiça	3
Prof. Juliana Domingos	☀️ ATENÇÃO, Assistentes Sociais! Explore a diversidade de relatórios especializados com nosso KIT Completo de +137 páginas + 2 Bônus	3
Assistente Socializando	📦 Combo de Modelos de Relatórios Sociais Editáveis em Word.	1
Daynara18	Complexidade das perícias sociais em casos familiares, onde a análise sutil se torna essencial.	1

#### ANÚNCIOS LANÇADOS EM JANEIRO DE 2024

PÁGINA	ANÚNCIO	N
Maiara Assistente Social	E- book seja Assistente Social Autônoma da Nova Era - ASANE	1
Prof. Juliana Domingos	☀️ ATENÇÃO, Assistentes Sociais! Explore a diversidade de relatórios especializados com nosso KIT Completo de +137 páginas + 2 Bônus	1
Assistente Socializando	🔴 Aproveite a Promoção de Black Friday e adquira o CALENDÁRIO ANUAL ESTRATÉGICO DE DATAS SOCIAIS 2024!	1





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