

AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E SUAS REPERCUSSÕES NO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL

INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES AND THEIR REPERCUSSIONS ON THE WORK OF SOCIAL WORKER

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y SU IMPACTO EN EL TRABAJO DE LOS TRABAJADORES SOCIALES

Máximo Alessandro Mendes Ottoni¹
Virgínia Flávio Andrade²

Resumo

A tecnologia digital está inserida em praticamente todas as áreas do conhecimento. A Covid-19 foi um fator impulsionador das Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs, principalmente com o trabalho remoto. Para o Serviço Social, as TICs incidiram negativamente, apropriando-se do trabalho intelectual e da autonomia. O artigo objetiva apresentar as repercussões que as TICs exercem no trabalho do Assistente Social, salientando o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, por se tratar de uma instituição que realiza muitos serviços por meio das tecnologias digitais. Trata-se de uma revisão narrativa, com busca a autores nacionais e informações documentais de sites oficiais. Para os Assistentes Sociais do INSS, as TICs representam um grande desafio por serem incompatíveis com a natureza da profissão, impondo metas de produtividade, reduzindo o número de trabalhadores e, ainda, podendo colocar em risco o sigilo profissional.

Palavras-chave: TICs; assistentes sociais; desafios.

Abstract

Digital technology is inserted in practically all areas of knowledge. Covid-19 was a driving factor for Information and Communication Technologies - ICTs, especially with remote work. For Social Services, ICTs had a negative impact, appropriating intellectual work and autonomy. This article aims to present the repercussions that ICTs have on the work of Social Workers, highlighting the National Social Security Institute – INSS, as it is an institution that performs many services through digital technologies. This is a narrative review, searching for national authors and documentary information from official websites. For INSS Social Workers, ICTs represent a major challenge as they are incompatible with the nature of the profession, setting productivity targets, reducing the number of workers and, even, potentially putting professional secrecy at risk.

Keywords: TICs; social workers; challenges.

Resumen

La tecnología digital está inserta en prácticamente todas las áreas del conocimiento. El Covid-19 fue un factor impulsor de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, especialmente con el trabajo remoto. Para los Servicios Sociales, las TIC tuvieron un impacto negativo, apropiándose del trabajo intelectual y de la autonomía. El artículo tiene como objetivo presentar las repercusiones que las TIC tienen en el trabajo de los Trabajadores Sociales, destacando el Instituto Nacional de Seguridad Social – INSS, por ser una institución que realiza muchos servicios a través de tecnologías digitales. Se trata de una revisión narrativa, de búsqueda de autores nacionales e información documental en sitios web oficiales. Para los Trabajadores Sociales del INSS, las TIC representan un gran desafío al ser incompatibles con la naturaleza de la profesión, fijando objetivos de productividad, reduciendo el número de trabajadores e, incluso, poniendo en riesgo el secreto profesional.

Palabras clave: TICs; trabajadores sociales; desafíos.

¹ Doutorado em Programa Pós-Graduação em Desenvolvimento Social pela Universidade Estadual de Montes Claros, Brasil (2020)

² Mestrado em Desenvolvimento Social pela Universidade Estadual de Montes Claros, Brasil (2025)

1 Introdução

As Tecnologias da Informação e Comunicação – TICs – vêm provocando grandes transformações nas sociedades, pois estão presentes em praticamente todas as áreas do conhecimento, produzindo interação e socialização por meio da cultura digital. Nos últimos anos, percebeu-se uma ampliação da utilização das TICs, especialmente no trabalho remoto ou teletrabalho, muito em função do período pandêmico e da necessidade de evitar o contágio da Covid-19, uma vez que essa modalidade favorece o distanciamento entre as pessoas.

Com efeito, para o Serviço Social, o aumento da utilização das TICs pelos assistentes sociais foi visto de forma negativa, pois contribui para a redução da autonomia e da criticidade desses profissionais. Ademais a esse fator soma-se a precariedade dos equipamentos utilizados na maioria dos espaços sócio-ocupacionais do profissional, sua parca formação voltada às tecnologias digitais e a diminuição de vagas no mercado de trabalho.

Dito isso, levando em consideração a natureza interventiva da profissão do Serviço Social, os assistentes sociais inseridos no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), ao se depararem com as plataformas digitais de trabalho, lidam também com outra questão: o risco da revelação do sigilo profissional.

Metodologicamente, o estudo em tela é uma revisão narrativa que, segundo Cordeiro *et al.* (2007), possui um método menos rígido e utiliza a percepção subjetiva em uma temática de pesquisa mais aberta. Assim sendo, destacamos autores brasileiros e informações documentais oriundas de sites oficiais e de artigos científicos para a construção deste estudo, a fim de identificar quais são as repercussões das TICs no trabalho dos assistentes sociais.

O trabalho está dividido em quatro seções. A primeira trata da tecnologia digital e suas ramificações, articulando a cultura digital com as diversas áreas do conhecimento. A segunda seção versa sobre a Covid-19 e as mudanças no mercado de trabalho que ocorreram devido à pandemia, especialmente no que tange ao teletrabalho. A terceira seção trata da questão das TICs no trabalho dos assistentes sociais, em que é apresentada a evolução das TICs, a relação entre algoritmo e neoliberalismo, a precarização laboral, as modificações das profissões, a mediação do trabalho dos assistentes sociais e questões ligadas à autonomia profissional. Na última seção será discutida a questão das TICs e o trabalho dos assistentes sociais, porém voltada aos profissionais inseridos no INSS.

2 A tecnologia digital e as suas ramificações

Em verdade, o ciberespaço ou a rede vem gerando profundas mudanças culturais nas mais diversas sociedades, modificando hábitos e provocando grandes transformações no âmbito social e cultural, produzindo novas formas de interação e socialização por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação – TICs – e da cultura digital. Nesse contexto, a cultura digital vem se tornando um campo de conhecimento que se articula com diversas áreas.

No campo educacional, a tecnologia digital vem auxiliando milhares de estudantes de diversos modos, e um deles é por meio da educação a distância; ou seja, sujeitos que anteriormente não possuíam meios para cursar, por exemplo, o ensino superior ou até mesmo cursos técnicos por diversos motivos, dentre eles a distância entre as instituições de ensino e suas residências, hoje podem ter acesso facilitado a uma infinidade de cursos *on-line* disponibilizados na modalidade Educação Aberta, que são cursos flexíveis que visam atender às necessidades individuais (Fofonca, 2017).

Na política pública de saúde, o sistema informatizado permitiu maior eficiência no trabalho de seus profissionais, uma vez que as ações burocráticas envolviam uma série de anotações e preenchimentos de papéis diversos, o que trazia morosidade às atividades laborais. Posto isso, a informatização dos processos nessa política possibilitou celeridade na coleta, processamento, análise e repasse das informações necessárias para a organização e operacionalização dos serviços de saúde, bem como para a investigação e controle de doenças (Santos; Pereira; Silveira, 2017).

Na gestão pública, os processos eram extremamente morosos, fato que prejudicava tanto a população quanto os próprios entes federados. Dito isso, pode-se citar a perda de receita por parte das prefeituras causada pela demora no levantamento dos dados e por cálculos complexos que levavam os contribuintes a aguardar até trinta dias pelo retorno de informações solicitadas. Com isso, a população perdia tempo e as prefeituras perdiam verbas devido ao processo inflacionário (Oliveira; Cunha; Sausen, 2013). Com efeito, a modernização das administrações públicas possibilitou o aumento da eficiência e da eficácia, além da transparência e da fiscalização das ações e serviços governamentais. Somando-se a isso, as TICs vêm promovendo maior interação entre governos e sociedade por meio das mídias sociais³ (Diniz *et al.*, 2009). Importante destacar que atualmente existem *softwares* específicos que auxiliam os governos em suas administrações.

³ São plataformas on line que possibilitam a conexão, a interação ou o compartilhamento de informações. Exemplo: Instagram, Youtube, Facebook. Disponível em: < <https://www.ekyte.com/guide/pt-br/conceitos/o-que-e-midia-social-rede-social-plataforma-e-canal-de-marketing/>>. Acesso em: 16 ago. 2026.

No campo da aviação, destaca-se o aparato tecnológico de última geração das aeronaves. Em verdade, vários comandos manuais e analógicos foram substituídos pela tecnologia digital e por equipamentos de ponta que fornecem informações sobre as condições da aeronave aos pilotos em tempo real. Ademais, os passageiros podem usufruir de recursos tecnológicos como a realização de chamadas telefônicas e o acesso à internet via *Wi-Fi* em pleno voo. De mais a mais, a tecnologia na aviação encontra-se em plena expansão. Em breve, espera-se uma nova geração de aeronaves que contará com elevada tecnologia, oferecendo maior segurança aos seus passageiros e à sua tripulação (Rosa, 2017).

Nos esportes, a evolução tecnológica foi exorbitante, ao ponto de não poder mais dissociar uma coisa da outra, pois a tecnologia vem proporcionando alto desempenho aos atletas, treinadores e demais profissionais da área. Atualmente, o esporte conta com recursos como sensores de movimento; sistemas de análise de vídeo; câmara de crioterapia para recuperação de atletas; *wearables* (dispositivos tecnológicos para o monitoramento da saúde, como os relógios tecnológicos), dentre diversos outros equipamentos (FIA, 2023).

Com efeito, a tecnologia se insere praticamente em todas as áreas, setores e políticas públicas, mesmo que de forma indireta, como, por exemplo, no artesanato, quando pode ser utilizada na comercialização desses produtos por meio de plataformas de vendas ou por aplicativos, como o *WhatsApp*.

3 A Covid-19 e as mudanças no mercado de trabalho

No ano de 2020, a população mundial foi surpreendida por uma grave doença que teve impactos em todas as áreas: a Covid-19. A pandemia causada pelo coronavírus, também conhecida como SARS-CoV-2, provocou uma série de eventos negativos, como queda na bolsa de valores; aumento do desemprego, inclusive em países desenvolvidos; declínio do Produto Interno Bruto – PIB; superlotação das instituições de saúde, dentre vários outros (Sullivan, 2020).

A pandemia da Covid-19 produziu, em escala global, tanto repercussões de ordem biomédica e epidemiológica como também impactos sociais, econômicos, políticos, culturais e históricos sem precedentes. Além das milhares de pessoas infectadas e mortas, a epidemia impactou sistemas de saúde, populações e grupos vulneráveis e sistemas econômicos. Sabe-se que a saúde mental das pessoas foi afetada com o confinamento, havendo ainda dificuldades no acesso aos alimentos, aos medicamentos e ao transporte. Ademais, a necessidade da busca por uma cura levou à testagem de medicamentos e vacinas, suscitando questões éticas e de direitos humanos em todo o mundo (Fiocruz, s.d.).

Salienta-se que o mercado de trabalho foi uma das áreas mais afetadas durante o período pandêmico e, com a necessidade do distanciamento entre as pessoas a fim de evitar o contágio do vírus, o trabalho remoto ou o teletrabalho foi a opção mais viável para muitos setores.

Podemos conceituar teletrabalho como uma nova forma de organização de trabalho que permite deslocá-lo dos locais tradicionais para outros lugares utilizando as novas tecnologias da informação e comunicação (NTIC's), o que significa a interligação das tecnologias da informação atuais, as telecomunicações, o tempo horário e o espaço geográfico onde é desenvolvido todo ou parte dos serviços pelo empregado fora da sede da empresa, a qual ele é vinculado, tendo, nesse período, contato com a empresa através das NTIC's (Costa, 2004, p. 37).

À luz do exposto, elucida-se que não existe uma única definição para o termo, mas os mais aceitáveis assertam que o teletrabalho seria um meio de comunicação via tecnologia, no qual trabalhadores e gerentes acessam atividades laborais, mesmo que estejam em locais longínquos (Castro, 2019). O teletrabalho, além de ser uma atividade realizada fora da empresa e com a utilização da tecnologia, envolve a conexão entre trabalhadores e empresas (Arias, 2019).

A superficialidade dos estudos sobre o tema é citada, pois a discussão se reduz a uma repetição entre as vantagens e desvantagens dessa modalidade laboral, e que existe um discurso ideológico hegemônico que suprime as desvantagens, mas enaltece as vantagens, como a discussão sobre custo x benefício ou perdas x ganhos. Dessa forma, haveria uma visão equivocada e tendenciosa em relação ao teletrabalho (Barbosa, 2022).

Em relação às vantagens, cita-se a economia de tempo com a locomoção para o trabalho; o aumento da produção; a maior proximidade com a família; e a inclusão de pessoas com deficiência no processo de trabalho (Arias, 2019). Do mesmo modo, complementa-se acerca do teletrabalho, relatando o melhor desempenho, a diminuição dos custos e os benefícios ao meio ambiente, uma vez que seriam economizados recursos naturais, como combustíveis fósseis, água, energia, dentre outros (Castro, 2019).

Por outro lado, disserta-se que o teletrabalho não é uma vantagem, mas uma evolução do trabalho no processo de desenvolvimento do capitalismo e, sendo assim, estaria ligado à compra e venda da força de trabalho, na qual existe a exploração e a alienação do trabalhador por meio das tecnologias de informação e comunicação (Guerra, 2007). Barbosa (2022) concorda com essa visão e afirma que, com a modalidade teletrabalho, as conquistas e avanços históricos dos trabalhadores ficam encobertos por todo o processo que envolve o tema. Somando-se a isso, existe a perda de direitos e da força coletiva dos trabalhadores.

No pensamento supracitado acrescenta-se que, ao mesmo tempo em que a utilização das tecnologias na pandemia auxiliou nos processos de trabalho e no exercício das profissões, ocorre

também a precarização das relações de trabalho e aumento da jornada, especialmente na modalidade de teletrabalho e *home office*, que promovem certa liberdade ao trabalhador por ele não estar presente fisicamente na empresa, mas essa sensação se torna ilusória, pois o que na verdade ocorre é uma sobrecarga nas pessoas e uma não contabilização de horas extras (Barbosa, 2020).

As máquinas são projetadas não para amenizar o trabalho das pessoas, mas sim para baratear produtos, aumentar a produção e diminuir o que se paga pela força de trabalho (Marx, 1996). Harvey (2013) corrobora com os pensamentos de Marx quando afirma que a tecnologia não surge por acaso, mas é pensada de forma a disciplinar o trabalhador e criar excedente de trabalho⁴. Dessa forma, ocorrerão demissões, diminuição dos salários e da própria ambição dos trabalhadores.

Outra questão é quando ocorre a separação: trabalhador, meios de produção e processo produtivo. Dessa forma, acontecerá uma não identificação daqueles profissionais que trabalhavam em conjunto. E, ao citar Marx, o autor percebe que a tendência da sociedade burguesa é justamente utilizar a divisão do trabalho dentro do processo produtivo, apropriando-se dos meios de produção e convertendo a capacidade de trabalho em mercadoria. Isso trará como efeito um processo de alienação e de estranhamento entre os trabalhadores, fazendo com que eles não se reconheçam mais como classe e, assim, percam o controle do processo do seu trabalho (Lukács, 1989).

Com efeito, verifica-se que a modalidade teletrabalho possui benefícios quanto às questões de deslocamento, trabalho *home office*, redução de custos e aumento da produção. Todavia, a modalidade não é uma unanimidade, pois autores mais críticos aludem às suas desvantagens, como a diminuição de direitos e de renda, o processo de alienação dos trabalhadores e a associação do teletrabalho a uma evolução do processo de exploração capitalista.

4 As TICs no trabalho dos assistentes sociais

Com a evolução das tecnologias digitais ocorre o processo de automatização; ou seja, as máquinas passaram não só a executar tarefas, mas a aprender, tomar decisões, gerar alertas, manter-se funcionando, acionar outros sistemas, fazer escolhas e até mudar a execução de uma tarefa. Tudo isso pode ser feito sem a ajuda do homem, por meio de algoritmos⁵ (Central IT, s.d.).

É feita uma associação entre algoritmos e a racionalidade neoliberal, dispondo que, na tecnologia, já existem mecanismos para captura e análise de dados da vida privada das pessoas,

⁴ O trabalho excedente são as atividades a mais que o trabalhador executa e que são apropriadas pelo capitalista. Esse trabalho excedente é responsável por gerar a mais-valia (Moraes, 2019).

⁵ Algoritmo seria uma sequência lógica, com instruções definidas, para a resolução de um problema ou para a execução de uma tarefa. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/software/2082-o-que-e-algoritmo-.htm>. Acesso em: 13 jun. 2026.

de empresas e de diversos outros setores, como se ocorresse uma vigilância que pode acontecer de várias formas, desde reuniões remotas, que muitas vezes fragilizam os vínculos entre os trabalhadores, até a fiscalização da produção via intranet ou por arquivos enviados *on-line* (Grohmann, 2021; CFESS, 2020).

As TICs apresentam às pessoas novas formas laborais que aumentam a precariedade estrutural, implicando na precarização das relações de trabalho (Antunes, 2018). A utilização das TICs no trabalho profissional dos assistentes sociais traz consequências negativas à profissão, pois vem apropriando-se da dimensão do seu trabalho intelectual e, com isso, minimiza a sua autonomia (Guerra, 2023).

A funcionalidade da profissão está menos em incidir sobre as desigualdades sociais buscando minimizá-las do que sobre a força de trabalho empregada ou não, buscando seu processo de ajustamento/adaptação ao ordenamento social, de modo que estamos sob a pressão constante da luta de classes (Guerra, 2023, p. 9).

A autora percebe que as profissões vêm sofrendo profundas modificações, tornando-se mais simplificadas, polivalentes e sem a necessidade de especialização, refletindo no *modus operandi* e na instrumentalidade do trabalho profissional que, juntamente com as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), que aumentam a produtividade, o ritmo de trabalho e sua intensidade, promovem a redução do número de trabalhadores, além de retirar dos profissionais a sua autonomia técnica e sua criticidade. Assim, a tecnologia e seus algoritmos direcionam os conhecimentos à produtividade, reduzindo a profissão, no caso o Serviço Social, a técnicas ou tecnologias sociais.

Por trás das técnicas agem e reagem idéias, projetos sociais, utopias, interesses econômicos, estratégias de poder, toda a gama dos jogos dos homens em sociedade. Portanto, qualquer atribuição de um sentido único à técnica só pode ser dúvida. A ambivalência ou a multiplicidade das significações e dos projetos que envolvem as técnicas são particularmente evidentes no caso digital (Lévy, 1010, p. 24).

Acrescentando que o sistema informatizado voltado às políticas sociais (formulários, cadastros, registros e outros) é criado por pessoas e contém a racionalidade e a intencionalidade de seus criadores. E, para o Serviço Social, as condições são piores, pois, em muitos casos, os recursos para o trabalho são precários (falta de telefone, automóveis, computadores etc.); os profissionais utilizam seus próprios equipamentos para acesso aos serviços oferecidos (que estão atualmente disponíveis somente via plataformas digitais). Em muitos casos, essas tecnologias colocam em risco o sigilo profissional, que é um direito do usuário, além de reduzir o contingente profissional (Guerra, 2017; Lévy, 2010).

Os processos de trabalho, a relação com outras profissões e trabalhadores, a relação com os usuários e as condições éticas e técnicas do Serviço Social têm sido mediadas pelas tecnologias digitais (CEFESS, 2020).

O que é certo é que as alterações substantivas nas requisições e uso de tecnologias e plataformas digitais, orientadas por algoritmos, estabelecem o controle e gerenciamento sobre as trabalhadoras assistentes sociais, extraindo-lhes sobretrabalho e conduzindo suas ações a determinados resultados antecipadamente programados a partir de cálculo racional. (Guerra, 2023, p. 12).

Alguns profissionais do Serviço Social resistem a ter o seu trabalho mediado pela tecnologia, pois necessitariam de uma formação profissional voltada para essa área para que possam executar suas ações de forma satisfatória e superar a desconfiança em relação ao uso da tecnologia (Veloso, 2011). As TICs se configuram como um desafio para o Serviço Social, pois a profissão deverá pensar quais instrumentos poderão ser utilizados de forma digital, de modo que possam potencializar o trabalho dos assistentes sociais em prol dos seus usuários (Iamamoto; Carvalho, 2008).

Percebe-se, nesse contexto, que o Serviço Social enxerga as Tecnologias de Informação e Comunicação com certo receio, pois a automação e os algoritmos podem mediar o saber-fazer dos assistentes sociais, fato que diminui a sua autonomia profissional e sua criticidade e, juntamente com a não neutralidade da tecnologia, pode colocar em risco o sigilo profissional. A seguir, comentar-se-á acerca da utilização das TICs na dimensão técnico-operativa dos assistentes sociais do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS.

5 As TICs e o trabalho dos Assistentes Sociais no INSS

A informatização das políticas sociais no Brasil se inicia na década de 1970, com a transformação digital, visando ao aumento da eficiência na administração pública, bem como à transparência, à celeridade e à otimização. Para tanto, foi criada nesse período a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social - Dataprev, que é uma empresa pública voltada à análise de sistemas, programação e execução de serviços informatizados e processamento de dados (Tapajós, 2003).

Nesse sentido, percebe-se que o INSS é uma das instituições públicas que mais utilizam as Tecnologias de Informação e Comunicação nos seus serviços. Para isso, foi celebrado recentemente um novo contrato com a Dataprev e com a Telecomunicações Brasileiras S.A. - Telebras, visando maior economia, transparência, estabilidade e agilidade nas conexões. Dessa

forma, serão viabilizados acessos aos sistemas de atendimento, concessão de benefícios, folha de pagamento e prestações diversas de serviços aos cidadãos (Brasil, 2024).

Com essa informatização, percebeu-se que, mesmo em um período de greve, o INSS pode realizar atendimento à população por meio do seu site ou por atendimento telefônico. Quando do atendimento pericial visando a obtenção do auxílio-doença, o INSS recomenda o Atesmed, que é um serviço de avaliação remota para análise de perícias, sem a necessidade do contato presencial. Insta salientar que, a exemplo da greve ocorrida em 2024, o próprio INSS informou que a paralisação, nos seus primeiros dias, não havia impactado significativamente os serviços prestados à população (Agência Brasil, 2024).

A intensificação das TICs na previdência social pública e a ampliação dos atendimentos por meio de aplicativos e do telefone se deram com a pandemia do Covid-19, visando proteger o cidadão da contaminação do vírus, por meio da Portaria nº 8.024/2020, colocando o atendimento aos segurados e beneficiários na modalidade remota (Valentim; Paz, 2022).

De acordo com os autores, o atendimento remoto representou um grande desafio para os assistentes sociais do INSS, pois a modalidade é incompatível com a natureza da profissão, que tem por primazia realizar intervenções diretamente junto aos segurados e requerentes de serviços e benefícios. Dessa forma, houve uma fragilização do profissional do serviço social, pois ele foi orientado a realizar atendimento social remoto por meio de contato telefônico, e-mail e aplicativos de mensagens.

As TICs no INSS não beneficiaram os assistentes sociais, pois romperam com a especificidade da profissão, reduziram a criticidade e colocaram o profissional para cumprir metas de produtividade, devendo ele enquadrar os atendidos ao sistema. Outro risco seria a revelação do sigilo profissional por meio de programas computadorizados específicos (Guerra, 2007).

A tecnologia, somada à integração e ao controle social via programas informatizados, tem a finalidade de servir aos interesses e à regulação do Estado capitalista. Além disso, a decisão da não concessão do benefício não terá transparência, por não oferecer feedback aos usuários e trabalhadores (Bolaño, 2020). Sendo assim, os algoritmos e os modelos estatísticos são segredos das empresas e estão muito bem protegidos (O'Neil, 2020).

Um programa pode calcular, por exemplo, se um usuário pode ou não receber o Benefício de Prestação Continuada – BPC pelo INSS, verificando a renda familiar per capita. Porém, faz-se necessária uma avaliação social por um assistente social visando à coleta de um número maior de informações para que essa decisão seja o mais assertiva possível (Cavalcante; Prêdes, 2022).

Os assistentes sociais do INSS ainda buscam o reconhecimento da profissão e das condições de trabalho, para que ocorra um atendimento de qualidade e com autonomia

profissional. Contudo, percebe-se que, no decorrer do tempo, houve uma redução de trabalhadores do serviço social no INSS e uma ampliação da demanda por benefícios. Somando-se a isso, esses profissionais assumiram funções que excedem à sua profissão, atuando na gestão e nas atividades burocrático-administrativas, por exemplo, o que configura desvio de função (Amorim, 2023).

Por fim, em meio a toda essa celeuma, existem as dificuldades naturais da profissão do assistente social na utilização da tecnologia. Mas existe uma dificuldade maior ainda por parte da população usuária, que muitas vezes é excluída digitalmente e que convive diariamente com questões de pobreza, falta de eletricidade, de equipamentos digitais e pouca afinidade com as TICs (Monteiro, 2023). Um novo caminho é apresentado ao afirmar que o assistente social precisa criar habilidades e competências para o enfrentamento dessas questões, devendo realizar sua função baseado nas dimensões teóricas, éticas, políticas e técnicas da profissão (Guerra, 2007).

6 Considerações Finais

As grandes transformações geradas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs – vêm provocando grandes mudanças culturais nas sociedades e nas mais diversas áreas, como educação, saúde, gestão pública, aviação e esportes. Nesse contexto, a pandemia da Covid-19 foi um fator fundamental para a ampliação das TICs, especialmente no mercado de trabalho, com a utilização do trabalho remoto ou teletrabalho.

Autores favoráveis ao teletrabalho citaram as vantagens da modalidade, como a economia de tempo de locomoção, aumento da produção, proximidade da família e inclusão de pessoas com deficiência. Mas autores críticos não veem o teletrabalho como vantagem, e sim como uma evolução do capitalismo, que está ligada à compra e venda da força de trabalho, à alienação do trabalhador, à perda de direitos e de força coletiva, à precarização das relações de trabalho, ao aumento da jornada laboral, à sobrecarga de serviço, dentre outros.

Para os assistentes sociais, as TICs geraram consequências negativas e representam um grande desafio, pois se apropriaram do trabalho intelectual e diminuíram a autonomia do profissional. Além disso, foram responsáveis pela redução do número de trabalhadores, retirando sua autonomia técnica e sua criticidade, reduzindo a profissão a técnicas ou tecnologias sociais. Outra questão são os poucos e precários recursos de materiais e equipamentos tecnológicos de que o Serviço Social dispõe, além de uma formação deficitária do próprio curso em relação às TICs.

Para os assistentes sociais do INSS, devido à instituição realizar muitos serviços por meio das TICs, até mesmo greves dos servidores foram minimizadas pelas plataformas de atendimento, por contatos telefônicos, mensagens e serviços periciais remotos. Nesse sentido, percebeu-se que a modalidade remota é incompatível com a natureza do Serviço Social, que tem por primazia realizar intervenções diretas.

Verificou-se que um programa informatizado pode, por exemplo, calcular se um beneficiário poderá receber o Benefício de Prestação Continuada – BPC – ou não, mas a avaliação social de um assistente social deverá ser realizada para a busca das informações necessárias, a fim de que aconteça um parecer mais assertivo, visando a oferta mais correta do benefício.

Por fim, não se deve desprezar as TICs, pois elas são importantes para a realização de uma infinidade de processos e estão presentes em todas as áreas. Todavia, faz-se necessário entender como os algoritmos são criados e qual é a sua finalidade, para que se possa utilizar as TICs de forma que elas auxiliem o saber-fazer dos profissionais do Serviço Social em benefício dos usuários, e não se tornem um entrave para a profissão.

Referências

AGÊNCIA BRASIL. **INSS orienta segurados a usarem serviços digitais durante greve.** 2024. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2024-07/inss-orienta-segurados-usarem-servicos-digitais-durante-greve>. Acesso em: 30 set. 2024.

AMORIM, A. G. C. de. **Reflexões sobre as requisições profissionais dirigidas ao serviço social previdenciário e as principais tendências das respostas dos assistentes sociais a partir da implantação do INSS digital.** XI Jornada Internacional Políticas Públicas, São Luís, 2023.

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

ARIAS, B. E. H. Gestão de conhecimento, aprendizagem organizacional e inovação em empresas colombianas que adotam o teletrabalho. 2019. **Tese** (Doutorado) – UFMG, Belo Horizonte, 2019.

BARBOSA, F. S. **Teletrabalho e crítica aos conceitos atribuídos pelas teorias apologistas no Brasil.** XVII ENPESS, Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: https://www.abepss.org.br/enpess-anais/public/arquivos/mesa_0764_0003.pdf. Acesso em: 24 jun. 2026.

BARBOSA, R. Trabalho e mediação digital: captura de tempo e erosão de direitos. *In*: MAURIEL, A. P. O. *et al.* **Crise, ultraneoliberalismo e desestruturação de direitos.** Uberlândia: Navegando, 2020.

BOLAÑO, C. R. S. Plataformas digitais e as mudanças na mediação social. **Revista EPTIC**, [s. l.], v. 22, n. 1, p. 97-105, 2020. Disponível em: <https://seer.ufs.br/index.php/eptic/article/view/12986>. Acesso em: 20 ago. 2024.

BRASIL. INSS. **INSS garante mais tecnologia para agilizar o atendimento ao cidadão**. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/inss-garante-mais-tecnologia-para-agilizar-o-atendimento-ao-cidadao>. Acesso em: 01 out. 2024.

CASTRO, S. M. M. Reflexos do teletrabalho no comprometimento organizacional, satisfação e exaustão. 2010. **Tese** (Doutorado em Engenharia) — Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2010. Disponível em: <https://www.sobrat.org.br/site2015/wp-content/uploads/2019/10/Tese-Os-reflexos-do-Teletrabalho-no-Comprometimento-e-outras-09-08-2019.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2026.

CAVALCANTE, R.; PRÉDES, R. Tecnologias da informação e trabalho de assistentes sociais. **Serviço Social & Sociedade**, [s. l.], n. 144, p. 110–128, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.283>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/JW9dK5Qt5wX4tVM8rnxDDVJ/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 24 jun. 2026.

CFESS. **Teletrabalho e teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia**. 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>. Acesso em: 23 jun. 2024.

CENTRAL IT. **Veja como não confundir automação e automatização**. Disponível em: <https://centralit.com.br/veja-como-nao--confundir-automacao-e-automatizacao>. Acesso em: 04 ago. 2024.

CORDEIRO, A. M. *et al.* Revisão sistemática: uma revisão narrativa. **Colégio Brasileiro de Cirurgiões**, [s. l.], v. 34, n. 6, p. 428–431, 2007. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0100-69912007000600012>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rcbc/a/CC6NRNtP3dKLgLPwcmV6Gf/?lang=pt>. Acesso em: 24 jun. 2026.

COSTA, G. M. F. Q. O teletrabalho na universidade e os processos de comunicação. 2004. **Tese** (Doutorado) — Universidade Metodista de São Paulo, São Paulo, 2004.

DINIZ, E. H. *et al.* O Governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 23–48, 2009. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rap/article/view/6678>. Acesso em: 24 jun. 2026.

FIA. **Tecnologia no esporte: impactos, exemplos e principais tendências**. 08 nov. 2023. Disponível em: <https://fia.com.br/blog/tecnologia-no-esporte/>. Acesso em: 24 jun. 2026.

FIOCRUZ. **Impactos sociais, econômicos, culturais e políticos da pandemia**. Disponível em: <https://fiocruz.br/impactos-sociais-economicos-culturais-e-politicos-da-pandemia>. Acesso em: 24 jun. 2026.

FOFONCA, E. **A cultura digital e seus multiletramentos**. Curitiba: Prismas, 2017.

GROHMANN, R. (org.). **Os laboratórios do trabalho digital: entrevistas**. São Paulo: Boitempo, 2021.

GUERRA, Y. A. D. **A instrumentalidade do serviço social**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

GUERRA, Y. A. D. Racionalidades e serviço social. *In*: SANTOS, C. M.; BACX, S.; GUERRA, Y. A. D. (org.). **A dimensão técnico-operativa no serviço social**. São Paulo: Cortez, 2017.

GUERRA, Y. A. D. **Tecnologias da informação e comunicação e seus impactos no trabalho profissional**. 2023. Anais de evento, Vitória, 2023.

HARVEY, D. **Para entender o capital**. São Paulo: Boitempo, 2013.

IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. de. **Relações sociais e serviço social no Brasil**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 2010.

LUKÁCS, G. **História e consciência de classe**. Rio de Janeiro: Elfos, 1989.

MARX, K. **O capital: crítica da economia política**. São Paulo: Nova Cultural, 1996.

MONTEIRO, J. O. S. Um olhar crítico-reflexivo sobre as TICs. **Serviço Social em Perspectiva**, [s. l.], v. 7, n. 1, p. 44-62, 2023. DOI: <https://doi.org/10.46551/rssp.202303>. Disponível em: <https://www.periodicos.unimontes.br/index.php/sesoperspectiva/article/view/5822>. Acesso em: 24 jun. 2026.

MORAES, I. **Mais-valia**: o conceito central da teoria marxista. Politize! 17 jul. 2019. Disponível em: <https://www.politize.com.br/mais-valia/>. Acesso em: 24 jun. 2026.

OLIVEIRA, V. G.; CUNHA, N. R. L. S.; SAUSEN, J. O. Mudança organizacional por informatização. Seminário Internacional sobre Desenvolvimento Regional, 2013.

O'NEIL, C. **Algoritmos de destruição em massa**. Santo André: Rua do Sabão, 2020.

ROSA, M. M. Tecnologia da informação na aviação. **Journal of Aeronautical Sciences**, [s. l.], v. 8, n. 1, 2017. DOI: <https://doi.org/10.15448/2179-703X.2017.1.28491>. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/aviation/article/view/28491>. Acesso em: 24 jun. 2026.

SANTOS, T. O.; PEREIRA, L. P.; SILVEIRA, D. T. Implantação de sistemas informatizados na saúde: uma revisão sistemática. **Reciis**, [s. l.], v. 11, n. 3, 2017. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v11i3.1064>. Disponível em: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/1064>. Acesso em: 24 jun. 2026.

SULLIVAN, A. **As consequências da Covid-19 para a economia mundial**. DW, 05 abr. 2020. Disponível em: <https://www.dw.com/pt-002/as-consequ%C3%Aancias-da-covid-19-para-a-economia-mundial/a-53021449>. Acesso em: 12 jun. 2024.

TAPAJÓS, L. Informação e políticas de seguridade social. 2003. **Tese** (Doutorado) — Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2003.

VALENTIM, E. C. R. B.; PAZ, F. A. R. Serviço social e TICs: a prática profissional no contexto da covid-19. **Revista Katalysis**, [s. l.], v. 25, n. 1, p. 114–124, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1590/1982-0259.2022.e82538>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/qvpsbNHvqTBwN3MDHFChDZm/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 05 set. 2024.

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

Data de submissão: 06/08/2025

Data de aceite: 22/04/2026