

---

## Tecnologias digitais de informação e comunicação (TDIC) no exercício profissional dos assistentes sociais

**Antonio Sandro Schuartz**

Universidade Federal do Paraná (UFPR), Brasil

### Introdução

No Brasil, os assistentes sociais têm atuado em espaços de trabalho em diferentes instâncias. Encontramos esses profissionais atuando em organizações privadas, no terceiro setor e em instâncias públicas. Nestas, foram respondendo ao chamamento do Estado, que se (re)organizava frente ao avanço do modo de produção capitalista, das demandas postas pela classe trabalhadora e da conseqüente organização de políticas públicas e sociais que respondessem aos pleitos postos pela classe assalariada. Nesse sentido, o Estado passou, historicamente, a ser um grande absorvedor da mão de obra dos assistentes sociais no País.

Hoje, balizados por uma perspectiva ética e política voltada ao atendimento e à defesa dos interesses das classes subalternas, ainda que contraditoriamente se encontrem vinculados a espaços de trabalhos que atendem aos interesses do capital, os assistentes sociais têm atuado buscando expandir e estimular o acesso a serviços ofertados via políticas públicas e sociais, a garantia de direitos já consolidados, a democracia, a participação, o controle social, a luta pela cidadania, a luta contra a discriminação de qualquer natureza, dentre outras frentes.

Considerando-se, pois, tal perspectiva interventiva, as Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) podem se somar ao rol de recursos utilizados nos processos interventivos dos assistentes sociais e, assim, facilitar o encontro e o debate sobre determinada situação, por exemplo: as mães que reivindicam vaga na creche podem ser acionadas pela rede social. Ao longo da reunião elas podem utilizar o smartphone, acessar um programa e contribuir na elaboração de uma nuvem de palavras relativas a uma questão indutora do debate. O smartphone pode, portanto, deixar de ser um elemento de fuga do encontro, passando a ser, ao contrário, utilizado para estimular a participação.

---

#### Cita sugerida:

Sandro Schuartz, A. (2020). Tecnologias digitais de informação e comunicação (TDIC) no exercício profissional dos assistentes sociais. En REDINE (Coord.), *Contribuciones de la tecnología digital en el desarrollo educativo y social*. (pp. 32-39). Eindhoven, NL: Adaya Press.

Partindo de tal perspectiva, o texto apresentado tem por objetivo apontar sugestões para o uso de recursos em TDIC, por vezes restritos às salas de aula, por parte dos assistentes sociais em seu cotidiano de trabalho com os usuários. Para tanto, a primeira seção contextualiza quais são os espaços de trabalho e onde reside a ação pedagógica com os usuários no âmbito da profissão. A segunda seção resgata e discute a questão das TDIC, alertando para o “encantamento” dessas sobre nossas vidas. A terceira seção apresenta exemplos de como alguns recursos em TDIC podem ser utilizados pelos assistentes sociais no cotidiano profissional. Encerra-se o capítulo apresentando<sup>1</sup> nossas considerações sobre o texto e a discussão apresentada.

## Serviço Social

O Serviço Social no Brasil completa nesta década 84 anos desde o seu surgimento na divisão social e técnica do trabalho na sociedade brasileira. Suas “protoformas”, como denomina Yamamoto (2014), têm por pano de fundo o amadurecimento das forças produtivas, ou seja, o avanço do capitalismo de um lado e de outro, a organização da classe trabalhadora. Nesse sentido, a gênese da profissão não pode, conforme alerta Yazbek (2009), ser compreendida desvinculada das relações sociais de produção, e nelas os interesses de classes, o papel do Estado, juntamente com a Igreja e a burguesia nacional, no desenvolvimento da profissão no País.

Historicamente no Brasil, o Estado sempre foi o grande absorvedor da mão de obra dos assistentes sociais. À medida que a vida urbano-social foi se tornando cada vez mais complexa, e nela a própria relação capital-trabalho também se complexificou, é que se assiste a uma maior ampliação e organização por parte do Estado na oferta de políticas públicas e sociais em resposta às reivindicações colocadas pela classe trabalhadora.

Em relação às respostas dadas por parte do Estado em atenção às demandas colocadas pela classe trabalhadora, Raichellis (2010) expõe que o Estado, usando de seu aparato institucional, organiza uma rede de serviços, por meio das políticas sociais, que comumente estão fragmentadas, pois atendem a problemas específicos, sem necessariamente haver uma interligação. Constituem-se, pois, serviços que passam a atender, de forma atomizada, demandas postas nas áreas da agricultura, do meio ambiente, da saúde, da assistência, do desemprego, da fome. A setorização acaba por instigar não só a concorrência entre pares, mas também inibe qualquer visão de totalidade sobre as demandas e sua origem comum.

Ainda que prevalecendo a lógica da setorização descrita por Raichellis (2010), a expansão das políticas sociais ao longo da história política e social brasileira favoreceu a demanda pela mão de obra profissional, especialmente no âmbito estatal. Essa situação foi confirmada em estudo realizado pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS).

---

<sup>1</sup> Este trabalho es una ampliación del resumen publicado en el Libro de Actas del Congreso EDUNOVATIC 2019.

Pesquisa sobre o perfil dos assistentes sociais no Brasil, promovida pelo Conselho Federal de Serviço Social, com base em dados em 2004 (CFESS, 2005), constata que, no nível nacional, 78,16% dos assistentes sociais atuam em instituições públicas de natureza estatal, das quais 40,97% atuam no âmbito municipal, 24%, estaduais e 13,19%, federais. Assim, assistente social no Brasil é majoritariamente um *funcionário público*, que atua predominantemente na formulação, planejamento e execução de políticas sociais com destaque às políticas de saúde, assistência social, educação, habitação, entre outras. O segundo maior empregador são empresas privadas com 13,19% (o mesmo índice que as instituições federais), seguido do “Terceiro Setor”, com 6,81% (englobando Organizações Não Governamentais (ONGs), Associações, Cooperativas, entre outras que viabilizam a chamada “responsabilidade social”). (Iamamoto, 2009, p. 345)

Ainda que tenhamos hoje uma perspectiva “minimalista” do Estado (Santos e Souza, 2015), que dia após dia vem fragilizando a oferta dos serviços no âmbito das políticas públicas sociais, encontramos assistentes sociais atuando na busca da garantia do acesso a direitos e aos serviços ofertados pelas políticas sociais, bem como na assessoria e consultoria. Assistentes sociais estão hoje em diferentes espaços socio-ocupacionais intervindo, portanto, em diferentes frentes, tais como: unidades de saúde e hospitais, Centros de Atenção Psicossocial (CAPS); Centros de Referência em Assistência Social (CRAS); Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS), escolas e Educação, conselhos gestores de políticas, Judiciário, empresas, habitação, assessoria comunitária, entre outras.

Em diferentes espaços de atuação, a ação dos assistentes sociais é permeada pela contradição, pois, ao mesmo tempo em que atua na defesa de interesses, direitos e acesso dos usuários aos serviços, responde também pelos interesses da classe dominante.

Assim, podemos afirmar que o Serviço Social participa tanto do processo de reprodução dos interesses de preservação do capital, quanto das respostas às necessidades de sobrevivência dos que vivem do trabalho. Não se trata de uma dicotomia, mas do fato de que ele não pode eliminar essa polarização de seu trabalho, uma vez que as classes sociais e seus interesses só existem em relação. Relação que, como já afirmamos, é essencialmente contraditória e na qual o mesmo movimento que permite a reprodução e a continuidade da sociedade de classes cria as possibilidades de sua transformação. (Yazbek, 2009, p. 128)

Sob tal perspectiva, a ação interventiva do assistente social ganha um papel relevante. É na relação com o usuário do serviço que se abre a possibilidade para a “dimensão socioeducativa” da profissão, conforme defende Yazbek (2009, p. 136). É nessa relação que se abre o espaço para a desconstrução de qualquer representação dos serviços sociais como benesses do Estado. Se no passado o ato pedagógico da profissão se voltava para o “ajuste” dos sujeitos ao sistema, hoje se trabalha uma pedagogia que favoreça a democracia, a participação, o entendimento do que sejam as políticas sociais como direitos.

Garantir o acesso, o uso e a permanência de diferentes serviços como direito do cidadão requerem uma constante articulação entre usuários e instituição. Nesse sentido, o assistente social pode contar hoje com as TDIC como recursos para organização da população, defesa dos direitos, participação e fortalecimento de processos democráticos no que tange à organização, ao uso e à avaliação dos serviços ofertados à população. Nesse contexto, apontamos algumas sugestões para o uso de recursos em tecnologias, mas não sem antes tecermos algumas reflexões sobre o papel dela em nossas vidas.

## As Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC)

O Brasil é um dos países do mundo que, em relação às TDIC, tem apresentado números significativos. Os dados apresentados pela pesquisa realizada pela Fundação Getúlio Vargas em 2019 apontam que no país existem alguns milhões de equipamentos digitais em circulação. São precisamente 420 milhões de dispositivos digitais. Os smartphones lideram o ranking, com cerca de 235 milhões de aparelhos, seguidos pelos computadores, que atingem a cifra de 185 milhões. Em termos percentuais 56% desse total cabe aos smartphones; 9% aos tablets; 14% ao notebook e 21% ao desktop. Há, portanto, uma média de quase dois dispositivos por habitante.

Sem dúvida, novas práticas foram introduzidas em nossas vidas desde o advento da internet no Brasil, a partir da segunda metade da década de 1990, com a crescente popularização do computador e mais tarde do celular. Hoje, estes foram transformados em smartphones – ou em verdadeiros micro computadores de mão - dadas suas numerosas funcionalidades. Com isso, fizemos algumas substituições: as cartas e os telegramas pelo WhatsApp; as reuniões presenciais por videoconferências; o dinheiro em espécie pelo cartão de débito; a aula presencial pela videoaula; os registros de dados antes realizados em fichas por bases de dados e/ou sistemas de informação. Enfim, a tecnologia digital foi tornando a vida mais prática, rápida, eficaz.

Todavia, como alerta Pinto (2005), não devemos nos deixar enganar, ou melhor, sermos tomados pelo “embasbacamento tecnológico”. Para ele, no passado estávamos sempre a nos maravilharmos, a nos questionarmos sobre o nosso entorno, sobre aquilo que desconhecíamos, ou seja, colocávamo-nos em um estado de constante interrogação sobre o mundo que nos cercava, ou seja, em constante exercício filosófico. A natureza tal como se apresentava colocava o homem em um estado de êxtase, de deslumbramento diante do que se colocava frente aos seus olhos. Entretanto, no contexto atual em que a tecnologia se faz onipresente em nossa sociedade, ocorre uma inversão: o encantamento que hoje toma conta do homem não mais é pelo que é desconhecido, mas sim por aquilo que é capaz de produzir. (Pinto, 2005).

No entanto, conforme alerta o pensador brasileiro, o contexto tecnológico no qual estamos imersos demanda debates aprofundados, os quais devem estar parametrizados pela historicidade, de modo a não se tornarem discursos ideológicos. Esvaziado de raízes históricas, a defesa do que se possa chamar de era tecnológica tem um objetivo concreto: fazer com que a população tome por certo a impossibilidade da vida sem os recursos hoje disponíveis. Isso daria, portanto, um tom moral à obra técnica. Esse reconhecimento, ou quase endeusamento da tecnologia, se reverte a favor tão somente de quem a produz. Tornam-se assim credores dos serviços que ofertam.

Argumenta o filósofo:

O conceito de “era tecnológica” constitui importantíssima arma do arsenal dos poderes supremos empenhados em obter estes dois inapreciáveis resultados: (a) revesti-lo de valor ético positivo; (b) manejá-lo na qualidade de instrumento para silenciar as manifestações da consciência política das massas e muito particularmente das nações subdesenvolvidas. Quanto a estas últimas é preciso empregar todos os meios para fazê-las acreditar – e seus

expoentes letrados nativos se apressarão sem dúvida em proclamá-lo – que participem em pé de igualdade da mesma “civilização tecnológica” que os “grandes”, na verdade os atuais “deuses” criaram e bondosamente estendem a ricos e pobres sem distinção. Divulgando este raciocínio anestesiante esperam os arautos da potências regentes fazer crer que toda a humanidade sob sua proteção goza uniformemente dos favores da civilização tecnológica, o que significa tornar não apenas imoral e sacrílega a rebelião contra elas, mas ainda converter a pretensão de autonomia política e econômica das massas da nação pobre em um gesto estúpido. Com efeito, se todos vivemos sob a mesma privilegiada égide do saber técnico e se, para que tão afortunada condição se mantenha, é forçoso conservar unida a parte da humanidade civilizada por ela beneficiada, a afirmação dos valores nacionais, os anseios de independência econômica são nada menos que delitos contra a segurança tecnológica de todos, esforços insensatos por destruir as condições objetivas que possibilitam o progresso comum. (Pinto, 2005, p. 43)

Alerta-nos Pinto (2005) sobre duas importantes questões em relação à “era tecnológica”, quais sejam: a necessidade de se argumentar eticamente sobre esse processo de desenvolvimento parametrizado pela tecnologia, de um lado, e, de outro, a utilização da tecnologia como recurso para diluir a consciência política da população, especialmente em países subdesenvolvidos. Nestes, os arautos dos interesses do capital farão o discurso necessário em defesa da necessidade de se acompanhar o desenvolvimento tecnológico, sob pena de se pagar o preço do atraso. São discursos anestésicos e que acabam por colocar todo movimento contra tal avanço como um sacrilégio.

Na mesma linha de argumentação, Feenberg (2013) sustenta que uma das maiores fontes de poder reside na tecnologia. Todavia, o controle sobre tal poder não está nas mãos da população, pois as decisões estão sendo tomadas por um conjunto de tecnocratas. São as grandes corporações militares, as associações profissionais, entre outras, que estão decidindo o destino de nossas sociedades. São elas que detêm as informações capazes de regerem as diretrizes para conduzir o desenvolvimento urbano em seus diferentes aspectos. Da mesma forma, obtêm informações sobre nossos interesses como trabalhadores e consumidores de todas as instituições que compõem o sistema de governo em nossas sociedades.

Acreditamos que tanto para Pinto (2005) quanto para Feenberg (2013), não se trata de negar o avanço tecnológico, mas sim de não se deixar levar por um discurso inebriante, como se a tecnologia por si só dê conta de todas as assimetrias sociais. Afinal, ela pode equiparar diferentes espaços geográficos, em termos de mercado, ao possibilitar às pessoas o acesso a um smartphone. Todavia, jamais reduzirá as desigualdades sociais locais. Estas, para serem erradicadas, necessitam de vontade política. Entretanto, na falta desta, a tecnologia pode ser uma grande aliada no despertar da cidadania.

## **As tecnologias digitais a serviço da cidadania**

Vislumbrando, pois, a tecnologia como uma aliada para movimentos de politização, participação, gestão democrática e qualificação de serviços no âmbito das políticas sociais, elaboramos o quadro a seguir. Ele apresenta sugestões de uso de alguns recursos em TDIC no cotidiano dos assistentes sociais. Não pretende de forma alguma esgotar a discussão, mas sim apontar alguns caminhos e recursos para a intervenção profissional.

Quadro 1. Sugestões de uso de recursos em TDIC para assistentes sociais

Local	Quem?	TDIC	Fins de utilização
CAPS <sup>1</sup>	Grupo de pacientes	Podcasting <sup>2</sup>	As demandas colocadas ao Serviço Social nos espaços dos CAPS são das mais diferentes ordens: Questões que envolvem temas tais como: acolhimento; relação paciente x familiares; adesão ao tratamento; saúde como direito; adoecimento do cuidador; responsabilidades da família no cuidado de seu ente; as quais são abordadas e discutidas em reuniões com os pacientes ou destes e familiares com a equipe técnica. A ideia em relação ao podcasting nesta situação seria de utilizá-lo como um recurso para reforço daquilo que fora abordado no encontro presencial. Retoma-se a discussão sobre “os mitos” sobre a doença mental. Em um diálogo entre membros da equipe técnica ou destes com usuários do serviço, vai se desconstruindo os aspectos negativos que permeiam a questão. De forma leve, informal se deixa o recado para os pacientes e/ou familiares que desejarem retomar a questão.
Setor de Defesa da Mulher <sup>3</sup>	Mulheres atendidas pelo setor	FreeMind <sup>4</sup>	Para além dos atendimentos individuais, encontros grupais entre mulheres atendidas pelo Departamento podem vir a servir de espaço de fortalecimento mútuo e resgate de autoestima. Neste sentido, o FreeMind pode ser um recurso interessante, pois permite a elaboração de mapa mental a partir de um conceito ou dada situação. Permitindo a participação de todos/as na construção do mapa, favorece uma maior interação entre o grupo, bem como uma visualização da rede de sentidos e representações existentes nele.
Gestão do SUAS <sup>5</sup>	Reunião com diferentes setores/ equipamentos	Videoconferência <sup>6</sup>	A equipe de assistentes sociais atuando no âmbito do SUAS em um município é relativamente grande. Distribuídos em diferentes equipamentos, projetos e programas os/as assistentes sociais atendem demandas das mais diferentes ordens, as quais por vezes exigem um trabalho em rede. Neste sentido, a videoconferência passa a ser um recurso indispensável, pois favorece a aproximação <i>online</i> dos profissionais, muitas vezes atuando em extremos da cidade e que dependem do colega de trabalho para tomarem uma decisão importante sobre determinada demanda.
Hospital	Atendimento aos usuários no Setor de Serviço Social	Editor Calc <sup>7</sup>	As demandas postas ao Serviço Social no âmbito hospitalar são inúmeras e das mais diferentes ordens. Neste contexto, a utilização de um banco de dados passa a ser de grande valia, pois possibilita o registro diário das demandas atendidas. A sistematização dessas informações permitirá de tempos em tempos a realização de análise sobre a pertinência das mesmas em relação à área. Da mesma forma, possibilitam uma maior visualização sobre as intervenções e atendimentos realizados pelo Serviço Social. Contribuiria ainda não só para a identificação de demandas postas, condizentes ou não a área, mas também a identificação das lacunas existentes em relação ao serviço, favorecendo assim processos reflexivos que favoreçam a qualificação dos serviços prestados.

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

1 O Centro de Atenção Psicossocial (CAPS). constitui um equipamento que compõe a Rede de Atenção Psicossocial. Destina-se ao atendimento de questões de saúde mental. Recuperado de <https://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/saude-mental>

2 Recurso utilizado para partilha na internet de áudio, vídeos, imagens, apresentações. Permite ao usuário acompanhar a atualização, bem como baixá-lo para arquivo próprio. Recuperado de <https://pt.wikipedia.org/wiki/Podcasting>

3 O Setor de Defesa da Mulher foi criado no município de Matinhos (PR) pela gestão municipal como estratégia para garantia de direitos e proteção de mulheres vítimas de violência doméstica. Contato: [dpedesadamulher@gmail.com](mailto:dpedesadamulher@gmail.com)

4 Software livre utilizado para a elaboração de mapa mental a partir de determinado conceito. Recuperado de <https://pt.wikipedia.org/wiki/FreeMind>

5 O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é composto por diferentes equipamentos que prestam serviços em âmbito municipal em distintos níveis de complexidade, visando operacionalizar a Política Nacional de Assistência Social.

6 Permite o contato visual e sonoro entre pessoas e grupos. Recuperado de <https://pt.wikipedia.org/wiki/Videoconfer%C3%Aancia>

## Considerações

Nossa proposta foi apontar algumas sugestões quanto à apropriação e ao uso das TDIC no exercício profissional dos assistentes sociais. Todavia, como apresentado, tal apropriação sobre as TDIC não pode se dar de forma técnica, pragmática. Afinal, não falamos de recursos neutros, senão que, se de um lado estão a serviço do avanço do capital, de outro podem e devem ser apropriados pelos assistentes sociais nos processos interventivos com seus usuários.

Conforme demonstramos, as TDIC são recursos que podem ser utilizados para articulação de grupos, para o debate entre seus membros, para congregar usuários nos mais diferentes serviços. E, para além da possibilidade de articulação de pessoas, tais recursos servem como aliados para se trabalhar e despertar processos reflexivos sobre a situação vivenciada, bem como para se conhecer os recursos disponíveis em relação ao serviço que esse usuário está utilizando. Da mesma forma, os recursos podem contribuir para estabelecer estratégias conjuntas no enfrentamento das questões que cercam o grupo, fomentando assim a cidadania, a participação e a desconstrução dos serviços como benesses, para serem entendidos como direitos.

Certamente, sua utilização envolve outros elementos que devem ser levados em conta, quais sejam: os que dizem respeito a infraestrutura e material e os de cunho subjetivo. Os primeiros se reportam às condições necessárias para que os recursos possam ser utilizados. Há que se dispor de uma rede de internet que favoreça o acesso aos sites e softwares. Faz-se necessário ainda um espaço adequado para um trabalho com grupos, o que nem sempre está disponível nos espaços sócio-ocupacionais.

Como elemento de ordem subjetiva estamos considerando o próprio interesse do assistente social em reconhecer em tais recursos o suporte para sua ação profissional. Trata-se, portanto, de vislumbrar aquilo que as TDIC podem trazer para suas práticas, para a inovação no exercício profissional, para a dinâmica com os grupos com os quais atua e muito mais, para os processos de reflexão-interação entre cidadãos usuários das políticas sociais.

## Referências

- Feenberg, A. (2013). O que é filosofia da tecnologia? In: R.T. Neder (Org.), *A teoria crítica de Andrew Feenberg: racionalização democrática, poder e tecnologia*. (2. ed). Observatório do Movimento pela Tecnologia Social na América Latina/CDS/UnB/Capes (pp. 51-64) Brasília.
- Iamamoto, M. V. (2009). Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. In Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), & Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS) (Orgs.). *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais* (pp. 341-375). Brasília.
- Iamamoto, M. V. (2014). *Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica*. 41. ed. São Paulo: Cortez.

- Pinto, A. V. (2005). *O conceito de tecnologia*. Rio de Janeiro: Contraponto. v. 1.
- Raichelis, R. (2010, dezembro). Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no Suas. *Serv. Soc. Soc.*, (104), 750-772. Recuperado de: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-66282010000400010&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282010000400010&lng=en&nrm=iso)
- Santos, V. N., Souza, S. M. (2015). Serviço Social em espaços ocupacionais: desafios na inserção de assistentes sociais em Sergipe. *Interfaces Humanas-Científicas e Sociais*, 3(3), 87-100. Recuperado de: <https://www.sumarios.org/revista/interfaces-cient%C3%ADficas-humanas-e-sociais?>
- Yazbek, M. C. (2009). O significado social da profissão. In Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), & Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS) (Orgs.). *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais* (pp. 125-141). Brasília.

---

**Antonio Sandro Schuartz.** Professor adjunto e vice-coordenador do curso de Graduação em Serviço Social da Universidade Federal do Paraná (UFPR) – Setor Litoral. Professor da Especialização em Questão Social pela Perspectiva Interdisciplinar. Pesquisador vinculado ao Grupo de Pesquisa Serviço Social, Questão Social e Políticas Sociais da UFPR. Coordenador da Pesquisa “Estudos em Representações Sociais: Cartografia da produção na área do Serviço Social”.

---