



V CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
VI SEMINÁRIO NACIONAL DE TERROTÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
V CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL

EIXO FUNDAMENTOS DO SERVIÇO SOCIAL: O trabalho profissional de
Assistentes Sociais

**Novas modalidades de trabalho e rebatimentos no Serviço
Social brasileiro**

Mizzaely Lacerda¹

Resumo: Este artigo analisa as novas modalidades de trabalho na cena contemporânea, destacando como elas rebatem nos direitos sociais e no Serviço Social brasileiro. Para tanto, realiza-se uma revisão bibliográfica com os principais autores que discutem a “nova morfologia do trabalho”, com destaque para a terceirização e o teletrabalho. Concluiu-se que as reconfigurações do mundo do trabalho afetam a classe trabalhadora brasileira de modo geral, promovendo uma significativa perda de direitos sociais. Trata-se de uma nova morfologia do trabalho que atinge a categoria profissional e coloca novas frentes de lutas de mediatas e imediatas.

Palavras-chave: Novas modalidades de trabalho; terceirização; teletrabalho; direitos sociais; Serviço Social brasileiro.

Abstract: This article analyzes new work modalities in the contemporary scene, highlighting how they impact social rights and the Brazilian Social Service. To this end, a bibliographical review was carried out with the main authors who discuss the “new morphology of work”, with emphasis on outsourcing and teleworking. It was concluded that the reconfigurations of the world of work affect the Brazilian working class in general, promoting a significant loss of social rights. This is a new morphology of work that affects the professional category and poses new fronts for mediate and immediate struggles.

Keywords: New working modalities; outsourcing; teleworking; social rights; Brazilian Social Work.

1 INTRODUÇÃO

Com a crise estrutural iniciada na década de 1970, o capitalismo contemporâneo, a nível mundial, tem empreendido “saídas” capitalistas para tentar amenizar a superacumulação de capitais e recuperar as elevadas taxas de lucro. Uma dessas “saídas” foi a expansão dos nichos de mercado improdutivos através do avanço da financeirização e da expansão do setor de serviços situados na circulação. Contudo, como as taxas de lucro

¹ Assistente Social. Doutoranda em Serviço Social pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). E-mail: mizzaelys@gmail.com.



dependem da extração de mais-valia na produção, também se empreende um processo de reestruturação produtiva para elevar o grau de exploração da força de trabalho. Com isso, pretende-se aumentar a mais-valia para sustentar a lucratividade da circulação.

No Brasil, os países de capitalismo avançado começam a exercer pressões para generalizar a reestruturação produtiva, dando o ponta pé inicial nas suas transnacionais. É nesse contexto que o Estado se insere para facilitar a nova fase de acumulação flexível do capital que, no caso do Brasil, inicia-se em alguns setores na década de 1980 e se consolida na década de 1990 – momento em que o Estado brasileiro assume a sua feição neoliberal e começa um processo de desregulamentação das condições e relações de trabalho com consecutivas contrarreformas trabalhistas até os dias atuais.

A finalidade das contrarreformas trabalhistas é dar mais liberdade econômica aos capitais para definir a jornada de trabalho, a quantidade de horas, o salário e o tipo de contrato de trabalho. Com essa liberdade econômica fundamentada em novas regulamentações, se abrem brechas para a violação de direitos sociais no mundo do trabalho. É dessa forma que o Estado brasileiro viabiliza o aumento do grau de exploração da força de trabalho, possibilitando novos saltos de expansão da terceirização, da informalidade e da precarização do trabalho no Brasil.

Como veremos mais adiante, esse cenário rebate no Serviço Social brasileiro. Isso porque o assistente social é um trabalhador assalariado e depende da venda da sua força de trabalho no mercado de trabalho e, nesse mercado, também é atingido pelos processos de precarização dos meios de trabalho e pelas correlações de forças presentes em cada espaço sócio-ocupacional. Dessa forma, ele se depara com limites e possibilidades para efetivar o seu exercício profissional.

Neste artigo, portanto, nosso objetivo é analisar as novas modalidades de trabalho na cena contemporânea, destacando como elas rebatem nos direitos sociais e, em especial, no Serviço Social brasileiro. Para tanto, realizamos uma revisão bibliográfica com os principais autores que discutem a “nova morfologia do trabalho”, com destaque para a terceirização e o teletrabalho a partir de Antunes (2020; 2021), Alves (2017), Raichelis (2020), Dal Prá, Martini e Cruz (2021), além da nota técnica do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), publicada em 2020, sobre o teletrabalho.

2 NOVAS MODALIDADES DE TRABALHO E IMPACTOS NOS DIREITOS SOCIAIS NO BRASIL

Antes de se adentrar nos impactos nos direitos sociais, é preciso analisar como, na particularidade brasileira, se cria uma nova morfologia do trabalho, ou seja, uma nova configuração da classe trabalhadora, marcada pela expansão do setor de serviços.



Conforme Antunes (2020), no Brasil, a expansão dos serviços inicia-se na década de 1980 com o início da reestruturação produtiva que se intensifica na década de 1990 com o desenvolvimento do neoliberalismo nos governos de Collor e Fernando Henrique Cardoso, com as privatizações do setor produtivo estatal. Mas, além das privatizações, houve, nesse momento histórico, alguns fatores que contribuíram para a implantação da reestruturação produtiva brasileira.

O primeiro fator refere-se às imposições das empresas transnacionais que, por meio de suas subsidiárias no Brasil, adotam formas flexíveis de acumulação, pautadas no avanço tecnológico, no aumento da produtividade no menor tempo possível, na expansão da terceirização e no sindicalismo de empresa. O segundo se trata da necessidade das empresas brasileiras se adequarem à nova fase de competitividade internacional. Por fim, o terceiro fator diz respeito ao avanço das lutas sindicais marcadas por um forte sindicalismo de classe, o chamado “novo sindicalismo” criado no final da década de 1970 (Antunes, 2020).

A partir da reestruturação produtiva baseada em formas flexíveis de acumulação, a classe trabalhadora altera a sua morfologia. Aumenta-se, significativamente, a terceirização do trabalho em diferentes segmentos dessa classe, desde os situados nos ramos produtivos do petróleo, da eletricidade e da construção civil, até aqueles que estão na circulação efetuando os serviços de telemarketing e Call Center. A tendência predominante é a de um aumento muito maior do número de terceirizados do que de efetivos no quadro de trabalhadores das empresas (Antunes, 2020). Essas empresas preferem terceirizar devido à vantagem de aumentar o grau de exploração da força de trabalho na produção através de formas precárias de contrato de trabalho.

Nesse sentido, se de um lado há vantagem para a classe capitalista, do outro, há desvantagem para a classe trabalhadora, que se expressa por meio de vários impactos. Isso porque, em relação aos trabalhadores efetivos, os terceirizados apresentam maior precarização do trabalho como, por exemplo, salários menores, jornadas de trabalho maiores, maior rotatividade, piores condições de segurança e saúde e menor acesso a benefícios. Em relação aos benefícios, os terceirizados não têm Participação nos Lucros e Resultados (PLR), tampouco auxílio-creche, auxílio educação ou vale-transporte. O vale-alimentação, por sua vez, é menor em relação aos trabalhadores efetivos (Antunes, 2020).

Dentro da classe trabalhadora, a terceirização atinge mais intensamente diversos segmentos sociais. Conforme Alves (2017), as empresas terceirizadas absorvem as fatias mais vulneráveis do mercado de trabalho: mulheres, negros, jovens, migrantes e imigrantes. São essas frações que estão inseridas nas maiores taxas de desemprego e, por falta de opção, se submetem às condições precárias de trabalho. Esses sujeitos são, portanto, impactados mais fortemente com o avanço da terceirização.



A terceirização e a piora das condições e relações de trabalho não podem ser dissociadas do avanço do capital financeiro. Isso porque o capital financeiro, ao comprar as ações mais lucrativas de uma empresa, depende da taxa de lucro dessa empresa. Assim, quando há uma queda na taxa de lucro, o capital financeiro passa a exigir maiores índices de lucratividade para as suas ações, exercendo uma pressão para aumentar a produtividade dos trabalhadores em menos tempo e com menos custos.

Para visualizarmos essa pressão na produção provocada pelo capital financeiro, podemos citar o caso da empresa Vale que, entre 2014 a 2017 intensificou a sua financeirização através da venda de ações. Para sustentar a especulação na esfera da circulação, a Vale promoveu a sua reestruturação produtiva, diminuindo os investimentos com saúde e segurança dos trabalhadores e com a manutenção das barragens de rejeitos (Beluzzo; Sarti, 2019). Por meio da reestruturação produtiva, a financeirização da Vale contribuiu com o rompimento da barragem em Brumadinho, que ocorreu em Minas Gerais no ano de 2019, provocando grande destrutividade ambiental e social.

No Brasil, esse cenário de precarização do trabalho e de perdas de direitos sociais, fomentado pelo capital financeiro, se aprofunda com duas contrarreformas trabalhistas: uma operada em 2017 pelo governo Temer e a outra em 2021 pelo governo Bolsonaro. Até a aprovação da contrarreforma de 2017, estava previsto na legislação que cada empresa poderia terceirizar apenas a atividade-meio (limpeza, transporte, alimentação etc.), de modo que não interferisse na atividade-fim.

Embora as empresas já descumprissem a legislação, a contrarreforma de 2017 forneceu o respaldo legal para ampliar, ainda mais, a terceirização, inclusive nas atividades essenciais das empresas. Além disso, ela também forneceu respaldo para o trabalho intermitente, no qual se permite às empresas a contratação de trabalhadores com períodos de alternância entre a prestação de serviço e a inatividade. Dessa maneira, eles passam a receber o seu salário apenas ao equivalente às horas trabalhadas – o que pode chegar até mesmo a um valor inferior ao salário mínimo mensal.

Com a contrarreforma trabalhista de 2021 do governo Bolsonaro, essas formas precárias de trabalho são aprofundadas mais uma vez. Segundo Antunes (2021), se alastra a pandemia da uberização que não pode ser vista apenas como consequência da pandemia da Covid-19, mas de tendências que já estavam sendo ampliadas. Nesse sentido, a crise sanitária promoveu, na verdade, uma intensificação da crise econômica instalada anteriormente no país tendo como marca os altos índices de desemprego.

Nesse cenário, estando sem acesso ao trabalho e sem política social de desemprego, os desempregados ficam reféns do trabalho nas plataformas digitais (Ifood, Amazon, Uber etc.) enquanto “prestadores de serviço” e “autônomos”. Por esse caminho, essas plataformas conseguem burlar a legislação social protetora do trabalho (Antunes,



2021) e violam diversos direitos, como o décimo terceiro, as férias, o seguro-desemprego, o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e a previdência social, por exemplo.

Além da pandemia da uberização, alastram-se também novas modalidades de trabalho, intensificadas com o avanço da flexibilização do trabalho no contexto da pandemia da Covid-19, como o teletrabalho e o *home office*. A principal diferença entre essas duas modalidades é que enquanto no teletrabalho a empresa estipula um contrato com condições de trabalho específicas e não controla a jornada de trabalho, no *home office* há esse controle e o mesmo trabalho executado na empresa é executado em casa nas mesmas condições anteriores (Antunes, 2021).

Essas modalidades à distância têm crescido e impactado na organização política da classe trabalhadora. Como não há interação entre os trabalhadores no espaço de trabalho, torna-se mais difícil para uma articulação com os sindicatos. Há, ainda, especialmente na modalidade de teletrabalho, jornadas de trabalho maiores por estarem vinculadas ao cumprimento de metas de produtividade e, muitas vezes, os ganhos são por cada tarefa ou produto fornecido. Não havendo um horário fixado, mas sim metas a serem cumpridas, as horas de trabalho tendem a ser maiores e, por isso, a precarização do trabalho no teletrabalho é maior em relação ao *home office*. A seguir, veremos como essas modalidades rebatem no Serviço Social brasileiro.

3 NOVAS MODALIDADES DE TRABALHO NO SERVIÇO SOCIAL BRASILEIRO

O Serviço Social, estando inserido em processos de trabalho nos diversos espaços sócio-ocupacionais, também é impactado pelas novas modalidades de trabalho no Brasil. Destacam-se duas tendências: o teletrabalho e a terceirização. O teletrabalho foi expandido no cotidiano dos assistentes sociais com a pandemia da Covid-19 e, desde então, tem sido objeto de debates na categoria profissional.

Segundo o CFESS (2020), os impactos do teletrabalho são os mais diversos, pois vão desde à sobrecarga de trabalho que se somam com as tarefas domésticas, até as possíveis dificuldades de acesso a benefícios trabalhistas, como auxílio-creche e auxílio-alimentação, os quais podem ser vistos como desnecessários pelo fato de se estar no espaço doméstico. Desse modo, há também a transferência de responsabilidade pelos custos do trabalho, como energia, telefone, internet, materiais e infraestrutura, que ficam sob os encargos dos assistentes sociais.

Nesse sentido, o CFESS não impede a realização do teletrabalho, mas é consenso na categoria profissional de que há um processo de precarização das condições de trabalho. Na área da saúde, por exemplo, o estudo de Dal Prá, Martini e Cruz (2021), ao analisar a



organização do teletrabalho dos assistentes sociais nos serviços de Atenção Primária em Saúde (APS) em Florianópolis, no contexto da pandemia da Covid-19, destacou o seguinte cenário:

poucas/os profissionais vinculadas/os ao NASF-AB receberam um aparelho de telefone celular para o teleatendimento às/aos usuárias/os, além disso, a gestão municipal não disponibilizou chips com linhas telefônicas e internet. Ou seja, as/os profissionais precisaram comprar, com recursos próprios, esse insumo, ou articular com os Centros de Saúde para utilização de uma linha fixa para utilização do Whatsapp® nos aparelhos celulares. [...] O pano de fundo da adoção do trabalho não presencial esconde questões estruturais, como é o caso das más condições de trabalho oferecidas às/aos profissionais. Exemplo disso são as condições precárias de trabalho das/os profissionais do NASF-AB, que compreendem desde a falta de recursos humanos que atendam às necessidades dos serviços, passando pela inadequação das equipes às normativas federais, como é o caso da inclusão de um mesmo profissional em dois NASF-AB do município, e chegando até a ausência de espaços físicos, tecnologias e materiais necessários para a realização do trabalho de forma sigilosa. Ou seja, faltam salas para atendimento nos Centros de Saúde; telefone em local adequado e que permita o contato com a/o usuária/o ou rede de serviços com sigilo; computador com acesso à internet para os registros profissionais e consulta aos prontuários eletrônicos das/os usuárias/os, entre outras necessidades. (Dal Prá; Martini; Cruz, 2021, p. 11).

Nessa direção, o ponto central é que o teletrabalho tem sido implementado na lógica da diminuição dos custos do trabalho, cujo objetivo dos setores administrativos das instituições públicas é enxugar o seu orçamento. Logo, para além de ser adotado sob a justificativa de aumentar a produtividade dos trabalhadores, é, também, uma estratégia econômica para suprir a falta de condições adequadas nos próprios locais de trabalho que carecem de uma infraestrutura básica, como é o caso do trabalho de assistentes sociais na atenção básica à saúde.

Assim, novas lutas são postas para a profissão que, de um lado, precisa se articular a uma luta mais geral contra formas precárias de trabalho, incluindo o teletrabalho desprovido de condições adequadas. E, de outro, diante da impossibilidade de o assistente social não poder se negar ao teletrabalho à sua instituição empregadora – dado os limites impostos pelas relações de poder – é necessária a articulação junto a categoria profissional para reivindicar aos empregadores condições de trabalho como, por exemplo, a garantia dos meios de trabalho e do pagamento de auxílios.

Por outro lado, há a observação do CFESS de que é preciso fazer uma distinção entre trabalho remoto ou teletrabalho e o uso de ferramentas remotas que já eram utilizadas pelos profissionais antes da pandemia da Covid-19, como o contato telefônico com os usuários, os e-mails e as videoconferências para reuniões com a equipe de trabalho. Com essa distinção, entende-se que é possível continuar utilizando essas ferramentas de



trabalho como meio para facilitar o acesso aos direitos, desde que não se limite apenas a elas, vejamos:

[...] compreendemos que as ferramentas remotas não podem se confundir com a finalidade do trabalho profissional ou não podem ser entendidas com um fim em si mesma. Como outras ferramentas de trabalho, elas podem e devem contribuir para alcançar objetivos profissionais de assegurar direitos e acesso às/aos usuárias/os, e não servir apenas para o cumprimento de metas de produtividade pensadas pelas instituições, sem a participação das/os profissionais, ainda que esse movimento implique em muitas contradições e desafios, sob a égide do trabalho assalariado ao qual assistentes sociais, majoritariamente, estão submetidos/as. (CFESS, 2020, p. 07, grifo do autor).

Como sabemos, para o assistente social efetivar a finalidade da sua atuação profissional de diminuir as expressões da questão social através da viabilização do acesso aos direitos sociais é preciso que se busque os meios. Os meios são as todas as condições materiais, incluindo ferramentas e instrumentos, necessárias à realização do processo de trabalho (Santos, 2013). Nesse sentido, as ferramentas remotas, desde que articuladas com a finalidade, são úteis no cotidiano do trabalho profissional e podem contribuir para dar respostas mais rápidas às situações de violações de direitos.

Isso pode ocorrer tanto por meio de uma reunião virtual com a rede socioassistencial ou através de contato telefônico com o usuário que, em caso de possuir aparelho telefônico, pode enviar os documentos solicitados para acesso ao benefício virtualmente. Nessa linha, é necessário identificar e refletir sobre as possibilidades encontradas no uso dessas ferramentas remotas, resgatando a função social das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs).

Conforme sinalizou Veloso (2010, p. 522) “o registro, a sistematização de dados e a produção de informações sobre demandas e atendimentos podem ser potencializados pelo uso das TI, favorecendo a produção de perfis de usuarios e atendimentos”. Além do registro de informações, que é possível nos dias atuais, faz-se necessária, ainda, a criação de sistemas informatizados para o monitoramento da situação dos encaminhamentos, dados em pareceres sociais, para as variadas políticas sociais: saúde, educação, assistência social, habitação etc. Com isso, os assistentes sociais poderiam monitorar se houve ou não resolutividade nas demandas dos usuários.

Por outro lado, além do avanço do teletrabalho e das ferramentas remotas na atuação profissional de assistentes sociais, outra tendência que tem rebatido no Serviço Social, de forma mais intensa, é a terceirização. Ampliam-se os processos de terceirização no trabalho de assistentes sociais para prestação de serviços individuais a organizações não governamentais, a empresas e ao Estado, de modo autônomo, temporário, por projeto ou por tarefa. No âmbito do Estado, ganha destaque a constituição dos bancos de peritos na



área sociojurídica. Com esses bancos, os assistentes sociais são contratados para atuarem como prestadores de serviço para a realização de estudos sociais, relatórios ou laudos (Raichelis, 2020).

No mesmo sentido da inserção do teletrabalho na atuação profissional de assistentes sociais, o Estado também assume a lógica da redução de custos e da flexibilização do trabalho com a expansão da terceirização. Torna-se mais econômico para o Estado a terceirização da força de trabalho de assistentes sociais no lugar da sua contratação por concurso público. É nessa direção que o âmbito estatal se configura como um campo de disputa para a categoria profissional, pois

Na esfera estatal, ainda que as relações de trabalho não se estabeleçam entre proprietários/as e não proprietários/as dos meios de produção, estão presentes relações de exploração, subordinação e dominação próprias da condição de assalariamento, que envolvem disputas em relação às condições de trabalho, definição da jornada e do valor dos salários (de que é exemplo a conquista pela categoria das 30hs de jornada de trabalho sem redução do salário), além da luta pelos meios e instrumentos de trabalho disponibilizados pelo/a empregador/a, para a realização do trabalho profissional. Do ponto de vista das relações de trabalho, constitui-se um quadro em que grande parte dos serviços públicos não é mais realizada predominantemente pelo/a trabalhador/a do Estado, profissional concursado/a com contrato por tempo indeterminado e relações de trabalho reguladas por regime jurídico próprio, com plano de cargos e salários e critérios definidos de progressão na carreira [...] dados sobre o trabalho em diferentes políticas sociais (assistência social, saúde, habitação e outras) apontam para uma redução crescente no número de servidores/as estatutários/as e aumento sistemático de trabalhadores/as identificados/as como “outros vínculos”, o que abrange terceirizados/as, comissionados/as, cedidos/as, consultores/as, estagiários/as, sem contar os/as voluntários/as. (Raichelis, 2020, p. 30-33).

Como se pode perceber, o assistente social, por ser um trabalhador assalariado, encontra limites para realizar o seu trabalho. Isso porque é o empregador que detém os meios e instrumentos para a realização do trabalho, assim como define o tipo de contrato de trabalho e, dentro dele, a jornada, o salário, as funções e as metas a serem cumpridas (Iamamoto, 2013). Dessa forma, embora a profissão tenha definido uma jornada de 30 horas, alguns empregadores podem não aderir, enquanto outros podem recuar diante da legislação profissional e da organização política da categoria profissional.

Esse cenário revela a relativa autonomia do assistente social na condução do seu do seu trabalho, o qual é revestido por limites, mas também por possibilidades. Nesse sentido, mesmo com as imposições do mercado de trabalho, é possível que o assistente social imprima direção social ao seu exercício profissional, pois a sua relativa autonomia está resguardada pela legislação profissional que é passível de reclamação judicial (Iamamoto, 2013). Sendo assim, apesar das condições precárias de trabalho, esse profissional pode exercer as suas competências e atribuições privativas e, em articulação com as dimensões



teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, pode, por exemplo, realizar um estudo social e emitir pareceres em sintonia com a defesa dos direitos sociais dos usuários.

Evidentemente, essa relativa autonomia é maior ou menor a depender do tipo de contrato de trabalho. Um assistente social que está inserido na modalidade de trabalho terceirizado não possui a mesma autonomia daquele que prestou concurso público. A estabilidade e garantia de direitos trabalhistas são elementos que fortalecem a relativa autonomia profissional.

Nesse sentido, a luta por concurso público está na agenda do conjunto CFESS-CRESS, pois, além de ser considerado um meio de fortalecimento da relativa autonomia, é uma forma democrática e transparente que impede o favorecimento e o clientelismo na contratação de assistentes sociais; imprime maior qualidade ao trabalho na instituição; e beneficia os usuários por meio dos serviços prestados e da capacidade de viabilização dos direitos sociais.

CONCLUSÃO

É notório que as reconfigurações do mundo do trabalho afetam a classe trabalhadora brasileira de modo geral, promovendo um amplo processo de perda de direitos sociais com o avanço da terceirização do trabalho. A terceirização, como vimos, promove maior instabilidade, menores salários e a inexistência de vínculo trabalhista entre o empregador e o trabalhador, o que abre brecha para a não garantia dos direitos previstos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e de benefícios sociais.

Esse processo de precarização vem atingindo os usuários do Serviço Social e os próprios assistentes sociais por serem, também, trabalhadores assalariados. Trata-se de uma nova morfologia do trabalho que atinge a categoria profissional e coloca novas frentes de lutas. O contexto regressivo para o mundo do trabalho associado a perda de direitos sociais impõe a articulação da profissão com as lutas mais gerais da classe trabalhadora na denúncia dos processos de exploração e precarização dos trabalhadores.

Ao mesmo tempo, tal cenário requer a construção estratégias coletivas pela profissão na luta mais imediata pela defesa de melhores condições de trabalho dos assistentes sociais que estão nas modalidades de teletrabalho e de terceirização, além da luta por concurso público nas universidades e nos espaços sócio-ocupacionais. O concurso público é, portanto, um dos caminhos para tensionar a terceirização no Serviço Social brasileiro.



REFERÊNCIAS

ALVES, Giovanni. Terceirização: o futuro do trabalho no Brasil. *In: Trab. Educ. Saúde*, Rio de Janeiro, v. 15, n. 2, p. 337-345, maio/ago. 2017.

ANTUNES, Ricardo. **Capitalismo pandêmico**. São Paulo: Boitempo, 2021.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

BELLUZZO, Luiz Gonzaga; SARTI, Fernando. Vale: uma empresa financeirizada. **Le Monde Diplomatique Brasil**. 2019. Disponível em: <https://diplomatie.org.br/vale-uma-empresa-financeirizada/>. Acesso em: 28 jan. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Teletrabalho e teleperícia**: orientações para assistentes sociais. Brasília: CFESS, 2020. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/teletrabalho-telepericia2020CFESS.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2024.

DAL PRÁ, Keli Regina; MARTINI, Débora; CRUZ, Suzane Pereira da. A pandemia de covid-19 e o pandemônio do (tele)trabalho: reflexões a partir da experiência das/os assistentes sociais na área da saúde. **Emancipação**, Ponta Grossa, v. 21, p. 1-17, 2021.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social em tempos de capital fetiche**. São Paulo: Cortez, 2013.

RAICHELIS, Raquel. Atribuições e competências profissionais revisitadas: a nova morfologia do trabalho no Serviço Social. *In: Atribuições privativas do/a assistente social em questão*. Brasília: CFESS, 2020. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS202-AtribuicoesPrivativas-Vol2-Site.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2024.

SANTOS, Cláudia Mônica dos. **Na prática a teoria é outra?**: mitos e dilemas na relação entre teoria, prática, instrumentos e técnicas no serviço social. 3. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2013.

VELOSO, Renato. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. **Emancipação**, Ponta Grossa, v. 10, n. 12, 2011.