



**VI CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS**

**VII SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS
SOCIAIS VI CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

(POLÍTICA SOCIAL, SEGURIDADE SOCIAL E PROTEÇÃO SOCIAL)

**As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nas
políticas sociais: reflexões sobre a gestão, o acesso e o
trabalho profissional**

Rafaelly Aparecida Duma¹

Lucia Cortes da Costa²

Resumo: O artigo reflete sobre a incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nas políticas sociais, tomando a política de assistência social como campo empírico de análise. O objetivo é refletir sobre as TICs na gestão, no acesso de usuários e no trabalho de assistentes sociais, considerando suas contradições. A pesquisa é de natureza qualitativa, baseada em levantamento bibliográfico e análise documental de normativas e diretrizes da política. Conclui-se que as TICs produzem efeitos contraditórios, potencializando a gestão e a organização dos serviços, mas também intensificando desigualdades de acesso, controle do trabalho e desafios ético-políticos.

Palavras-chave: Tecnologias da Informação e Comunicação; Política Social; Assistência Social; Governo Digital; Sistema Único de Assistência Social.

Abstract: This article reflects on the incorporation of Information and Communication Technologies (ICTs) into social policies, taking social assistance policy as an empirical field of analysis. The objective is to reflect on ICTs in management, user access, and the work of social workers, considering their contradictions. The research is qualitative in nature, based on a literature review and document analysis of policy regulations and guidelines. It concludes that ICTs produce contradictory effects, enhancing the management and organization of services, but also intensifying inequalities in access, control of work, and ethical-political challenges.

Keywords: Information and Communication Technologies; Social Policy; Social Assistance; Digital Government; Unified Social Assistance System.

1. INTRODUÇÃO

Como aponta Born (2014, p. 102), “talvez não haja um assunto que divida tantas opiniões quanto à discussão sobre as novas tecnologias”. O debate em torno das Tecnologias da Informação e Comunicação - TICs, tende a se organizar, em dois polos extremos marcados por “posicionamentos excessivos em favor ou em contra” (Demo, 2009, p. 05). Ainda na década de 1990, Lévy (1999, p. 12) já problematizava essa polarização ao destacar que a questão central não reside em julgar as tecnologias como boas ou ruins em

¹ Pós-graduanda do Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Estadual de Ponta Grossa - UEPG. Bacharel em Serviço Social pela UEPG. E-mail: rafaellyduma@gmail.com.

² Professora Associada do Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual de Ponta Grossa - UEPG e do Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais Aplicadas da UEPG. Doutora em Serviço Social (PUC-SP). E-mail: cortesluci@gmail.com.



si mesmas, mas em compreender as transformações que elas produzem:

Não quero de forma alguma dar a impressão de que tudo o que é feito com as redes digitais seja 'bom' [...] Peço apenas que permaneçamos abertos, benevolentes, receptivos em relação à novidade. Que tentemos compreendê-la, pois a verdadeira questão não é ser contra ou a favor, mas sim reconhecer as mudanças [...] Apenas dessa forma seremos capazes de desenvolver estas novas tecnologias dentro de uma perspectiva humanista.

As TICs podem ser entendidas como o conjunto de tecnologias, dispositivos, equipamentos e programas, que permitem a interconexão de diferentes ambientes, indivíduos e relações (Silva; Gomes Junior, 2023). Desde a última década, o conjunto destas ferramentas tem promovido avanço e transformações significativas em diversas esferas da sociedade, alterando relações sociais, econômicas, políticas e administrativas, consolidando dentre diversos fatores, a “Indústria 4.0” (Antunes; Alves, 2004). No capitalismo atual, essas ferramentas são apropriadas alterando nossas relações nas diferentes esferas, dando forma a precarização do trabalho, a “uberização” (Antunes; Alves, 2004), a fase de vigilância, controle de dados (Zuboff, 2021), e também, ao acesso a direitos (Dias; Sano; Medeiros, 2019).

Assim, a discussão aponta para três elementos importantes. O primeiro refere-se ao fato de que “[...] as novas tecnologias vieram para ficar [...]” (Demo, 2009, p. 05), ou seja, independentemente das posições assumidas, as tecnologias integram a realidade contemporânea e incidem sobre as dinâmicas sociais. O segundo e terceiro elementos dizem respeito, respectivamente, aos impactos e às possibilidades de utilização dessas tecnologias. Ao pensar o uso dessas tecnologias na gestão das políticas públicas - objetivo deste texto - as contradições tornam-se evidentes. A digitalização dos serviços públicos, intensificada nas últimas décadas com o advento da pandemia de Covid-19 e consolidada por meio da Estratégia Nacional de Governo Digital - ENGD (Lei N.º 14.129/2021), reconfigura a forma como o Estado presta serviços à população, inaugurando o “Governo como plataforma”. Esse movimento - que passou a incorporar as TICs como instrumentos de gestão, planejamento e operacionalização - reconfigurou fluxos e formas de acesso, impactando simultaneamente a gestão das políticas, o trabalho do/as profissionais responsáveis por sua execução e o acesso do/as usuários/as aos direitos sociais.

No âmbito da Seguridade Social, a adoção das TICs teve início na década de 1990, conforme argumenta Tapajós (2007), em que as primeiras iniciativas ocorreram na Saúde, com o Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde - DATASUAS, e Previdência Social, por meio da Empresa de Tecnologia e Informação da Previdência - DATAPREV. No âmbito da Política de Assistência Social, a incorporação das TICs ocorre a partir da década de 2000, com a aprovação da Política Nacional de Assistência Social - PNAS/2004 que reconhece a gestão da informação como tarefa estratégica da política, por meio de ferramentas digitais. A criação da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação



(SAGI) e o desenvolvimento da Rede SUAS³ (2005) expressam esse movimento, alinhado às transformações mais amplas da administração pública brasileira.

Entretanto, como veremos, apesar dos avanços associados à informatização da gestão e à ampliação da capacidade de monitoramento e planejamento, os impactos desse processo se distribuem em diferentes níveis. Este artigo adota como eixo de análise a compreensão de que a incorporação das TICs é um fenômeno da sociedade capitalista contemporânea e que seus impactos são marcadamente contraditórios. Parte-se da hipótese de que do ponto de vista da gestão, as TICs podem contribuir para a qualificação dos processos, fortalecer o planejamento e a produção de informações estratégicas, mas impor desafios quanto aos recursos e utilização de dados pessoais. Do ponto de vista do trabalho profissional, podem tanto facilitar rotinas e ampliar capacidades técnicas quanto intensificar o controle, a padronização e a precarização das condições de trabalho. Já do ponto de vista dos/as usuários/as, essas podem ampliar o acesso a serviços e informações, mas também impor barreiras em contextos marcados pela exclusão digital, pelo analfabetismo tecnológico e riscos aos dados pessoais.

Compartilha-se, portanto, da perspectiva de Veloso (2011), segundo a qual as tecnologias são predominantemente apropriadas pelo capital, mas podem ser tensionadas e ressignificadas a partir do projeto ético-político do Serviço Social, conferindo-lhes uma intencionalidade orientada à garantia de direitos. Isso posto, este artigo parte do reconhecimento de que as TICs não são neutras, mas estão inseridas no contexto capitalista (Antunes; Alves, 2004) e que seus efeitos dependem das condições históricas, institucionais e sociais em que são utilizadas. O objetivo é refletir sobre a incorporação das TICs nas políticas sociais, tomando a política de assistência social como objeto empírico, considerando a sua gestão, o acesso da população usuária e o trabalho de assistentes sociais. A análise realizada fundamenta-se em pesquisa qualitativa, baseada em levantamento bibliográfico de autores de referência do tema e análise documental de normativas e diretrizes das políticas sociais, bem como do Governo Digital.

O texto está organizado em quatro seções, além desta introdução. Inicialmente, discute-se o processo de incorporação das TICs nas políticas sociais, considerando o movimento de digitalização do Estado brasileiro. Em seguida, analisa-se essas tecnologias na Assistência Social - na gestão, no acesso de usuários e no trabalho profissional, refletindo suas contradições. Por fim, apresentam-se os resultados e as conclusões do estudo.

³ Sistema nacional de informação, gestão e monitoramento do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).



2. A INCORPORAÇÃO DAS TICs NAS POLÍTICAS SOCIAIS

A incorporação das TICs nas políticas sociais pode ser compreendida no interior de um processo histórico mais amplo de reconfiguração do Estado e de redefinição de suas funções no contexto contemporâneo. O uso das TICs na dinâmica da administração pública ocorreu de forma gradual entre as décadas de 1990 a 2000, impulsionadas por políticas de modernização do Estado associadas à lógica neoliberal (Dias; Sano; Medeiros, 2019). Como analisa Pinho (2024), a partir dessa década, o Estado brasileiro passa por importantes reformas alinhadas ao processo de financeirização global do capital, levando-o a operar sob a lógica da racionalidade gerencial.

Como complementa Fleury *et al.* (2024), se por um lado a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 previa a expansão do Estado social, por outro, as reformas administrativas transformaram o orçamento público em instrumento de acumulação e austeridade. Essa mudança, expressou-se, entre outros elementos, pela reforma gerencial e pela reconfiguração do Estado de “provedor” para “regulador”. Evidencia-se a face neoliberal das reformas, nas quais as TICs passam a ser utilizadas como instrumentos de concretização desse projeto. A reforma gerencial, tendo como marco institucional a Emenda Constitucional n.º 19 de 1998, representou a modernização com ênfase na eficiência e na descentralização das ações estatais (Dias; Sano; Medeiros, 2019).

Inicialmente, essas tecnologias foram incorporadas com o objetivo de modernizar a máquina estatal e consolidar o Governo Eletrônico (e-gov) resultando na criação de portais e sistemas voltados à agilização dos processos burocráticos. Em 2020, quando a Organização Mundial de Saúde (OMS) decretou a pandemia da Covid-19, o cenário foi um divisor de águas para a forma de interação e organização social em todo o globo. As tecnologias que vinham avançando desde a década de 1990, num processo de modernização das ações do Estado brasileiro, tiveram um salto significativo, como aponta Raichelis (2022, p. 08), a pandemia potencializa a “era digital”. A concretização normativa do Governo Digital ocorreu em 2018, com a publicação do Decreto n.º 9.319, que institui a Estratégia Nacional de Transformação Digital (E-Digital). Em 2021, é aprovada a Lei n.º 14.129 do Governo Digital, estabelecendo regras e incentivos para a ampliação dos serviços digitais, pressupondo o acesso do cidadão aos serviços públicos por meio de plataformas digitais. Os serviços, passam a ser ofertados por meio de um portal único - Gov.br, que unifica os serviços do governo em uma única plataforma (Dias; Sano; Medeiros, 2019). Assim, consolida-se o “Governo por plataforma”, focado na inovação, reduzindo a presença do Estado:

Art. 3º São princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública:

VII - governo como plataforma: infraestrutura tecnológica que facilite o uso de dados de acesso público e promova a interação entre diversos agentes, de forma segura, eficiente e responsável, para estímulo à inovação, à exploração de atividade econômica e à prestação de serviços à população (Brasil, 2021, grifo nosso).



Preparando o campo de discussão a respeito das TICs nas políticas sociais, à luz da discussão de Pinho (2024) e Fleury *et al.* (2024) é possível observar que a adoção das tecnologias não é neutra e está associada a um projeto político de austeridade que redefine o papel do Estado e das políticas sociais. Esse movimento acompanha transformações mais amplas do capitalismo, como as descritas por Castel (2002), Zuboff (2021). De um lado, a ascensão de uma sociedade em rede reconfigura as formas de poder e de reprodução da vida social por meio de conexões interligadas, de outro, o capitalismo de vigilância expressa a apropriação econômica dos dados e das informações produzidas pelos sujeitos, gerando novas formas de controle. Do ponto de vista de gestão, como veremos, as TICs podem contribuir para as políticas sociais, ao fortalecer processos de planejamento, monitoramento, entretanto, essas potencialidades coexistem com limitações importantes, relacionadas ao uso de dados sem regulamentação, a restrições de recursos (Duma, 2025), ao acesso de usuários e ao trabalho de profissionais atuantes na política.

2.1. As TICs na gestão de políticas sociais

No caso das TICs, é necessário reconhecê-las como instrumentos que, quando utilizados de forma estratégica, podem potencializar a gestão pública, otimizar tempo e trabalho e, no caso da política de assistência social, contribuir para o mapeamento das vulnerabilidades e garantia de direitos (Duma, 2025, p. 81).

Para pensar as TICs na gestão das políticas sociais, definiu-se como objeto de análise o Sistema Único de Assistência Social - SUAS. Esse que é responsável por organizar a Política de Assistência Social em todo o território nacional, em níveis de proteção social básica e especial (Brasil, 2012). No SUAS, as TICs são utilizadas como ferramentas tecnológicas integradas à Rede SUAS para a gestão da informação, conforme estabelecido no Art. 95 da NOB/SUAS 2012. A normativa reconhece o papel das TICs como elementos estruturantes desse processo, ao vinculá-las diretamente ao planejamento, ao acompanhamento e à avaliação das ações da Política de Assistência Social. Isso fundamenta-se no processamento de dados oriundos de fontes - como é o caso do Cadastro Único - capazes de gerar informações relevantes para a tomada de decisão (Tapajós, 2007).

A gestão da informação no SUAS está associada à utilização estratégica da informação para produzir indicadores que subsidiam o planejamento, a execução e avaliação das ações, articulando bases territoriais e intersetoriais (Duma, 2025). Nesse sentido, os sistemas de informação configuram-se como instrumentos voltados à coleta, ao armazenamento e à análise de dados. No âmbito institucional, em 2005 foi criada a Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI), responsável pela coordenação da gestão da informação no âmbito da Política de Assistência Social e pelo desenvolvimento de ferramentas tecnológicas (Tapajós, 2007). Esse movimento culminou na institucionalização da Rede SUAS, conforme disposto na NOB/SUAS 2012 (Brasil, 2012), inserindo a



Assistência Social no contexto mais amplo de modernização da administração pública iniciado na década de 2000. A Rede SUAS constitui a principal ferramenta de gestão da informação da Política de Assistência Social, reunindo um conjunto de aplicativos e bases de dados que subsidiam a gestão em todos os níveis federativos (Tapajós, 2007). Entre seus principais instrumentos destacam-se o Cadastro Nacional do Sistema Único da Assistência Social - CadSUAS, Prontuário Eletrônico do SUAS, Cadastro Nacional de Entidades da Assistência Social - CNEAS, Registro Mensal de Atendimentos - RMA, SISC - gestão do SCFV, Censo SUAS, SUASWEB, entre outros. Destaca-se que em 18 de dezembro de 2025, foi disponibilizada a nova versão do Prontuário Eletrônico do SUAS⁴, ampliando as funcionalidades que desde sua criação não eram atualizadas. Os sistemas da Rede SUAS tem interface com o banco de dados do Cadastro Único (CadÚnico) e na versão atualizada do Prontuário a ideia é de que o cruzamento de dados seja mais eficiente para os profissionais atuantes, bem como para a gestão.

Além da gestão da política como um todo, a informação tem um importante papel na função da vigilância socioassistencial, possibilitando colocar em prática a lógica de “mão dupla” proposta por Silveira (2024), tornando o “dado” em informação útil. No SUAS, a gestão depende diretamente da disponibilidade e da qualidade das informações para subsidiar decisões estratégicas, considerando sua estrutura descentralizada, a gestão compartilhada entre os entes federados, o cofinanciamento tripartite e a regulamentação do trabalho no âmbito da política (Duma, 2025). A informação, quando processada, permite a construção de indicadores que orientam ações frente às situações de desproteção social identificadas nos territórios (Mustafa, 2018).

Diante da discussão apresentada, podemos considerar que o uso das TICs na gestão de políticas sociais viabiliza a capacidade de processamento de dados, a sistematização das informações e o fortalecimento dos mecanismos de monitoramento e avaliação da política (Vaitsman, 2009). A introdução das TICs na assistência social, por meio da Rede SUAS, constitui um marco no processo de institucionalização da política (Tapajós, 2007). Essa utilização configura-se como componente estruturante para dar conta da gestão do SUAS, das demandas sociais, da organização dos processos de trabalho, a qualificação da oferta de serviços e o fortalecimento da garantia de direitos, ao permitir maior aproximação entre a gestão e as demandas identificadas nos territórios.

2.2. As TICs no acesso de usuários

“Quem se beneficia com a digitalização de políticas sociais em um país como o Brasil, no qual a desigualdade de renda é significativa, fazendo com que muitos não

⁴ A título de interesse - Interface do sistema (com acesso limitado): <https://aplicacoes.mds.gov.br/snas/prontuario-suas/#>. Com a divulgação do novo Prontuário, o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) disponibilizou cursos que abordam sobre a nova ferramenta.



tenham acesso ou tenham um acesso limitado às TDICs? É claro que não podemos cair na armadilha de não enxergar que essas tecnologias podem sim trazer benefícios à sociedade, mas talvez no caso de algumas nações, sobretudo as periféricas, não serão elas as responsáveis pela universalização de serviços” (Albergaria, 2025, p. 12).

Se do ponto de vista da gestão as TICs podem oferecer otimização e qualificação, do ponto de vista de usuários das políticas sociais essas ferramentas apresentam contradições. A digitalização pode proporcionar certa “praticidade” ao cotidiano brasileiro, isto é, ampliar canais de informação, reduzir filas, possibilitar o acesso remoto a determinados serviços digitais, como ocorre com documentos digitais disponibilizados por meio da plataforma Gov.br com os serviços: Programa Bolsa Família (PBF), Meu CadÚnico, Carteira de Trabalho Digital, Meu INSS, Assinatura Digital, Conecte SUS.

No entanto, tais benefícios estão condicionados à existência de acesso à internet, à posse de equipamentos adequados e ao domínio mínimo das ferramentas digitais, condições que não são igualmente distribuídas na sociedade brasileira, **que nos levam à exclusão digital**. Além disso, como Mustafa (2018, p. 56) discute, o alto volume de dados sobre a população em vulnerabilidade fortalece “as estratégias de controle e seleção dos mais pobres entre os pobres” e “permite vigiar de perto as ações e limitar os acessos”, **que nos levam a riscos**.

Quanto à **exclusão digital**, dados produzidos pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), por meio da pesquisa TIC Domicílios, permitem dimensionar esse contexto. Os resultados da pesquisa de 2024 indicam que, ao longo de duas décadas, a proporção de domicílios urbanos com acesso à internet passou de 13%, em 2005, para 85%. No mesmo período, a porcentagem de usuários da internet em áreas urbanas cresceu de 24% para 86%, totalizando 141 milhões de pessoas que acessaram a rede nos três meses anteriores à pesquisa (Cetic.br, 2024). Observa-se, ainda, o crescimento da posse de telefones celulares, intensificado a partir da pandemia de Covid-19, inclusive entre crianças, com aumento significativo nas faixas etárias de 3 a 5 anos e de 6 a 8 anos (Cetic.br, 2025). Apesar desse avanço, a pesquisa evidencia limites importantes no acesso às tecnologias. Em 2024, o Brasil ainda contabilizava cerca de **29 milhões de não usuários de internet**. Dentre esses, 24 milhões residiam em áreas urbanas, 22 milhões possuíam até o Ensino Fundamental, 17 milhões se declaravam pretos ou pardos, 16 milhões pertenciam às classes DE e 21 milhões concentravam-se nas regiões Sudeste e Nordeste (Cetic br. 2024). A desigualdade de acesso também se expressava na distribuição por classe social, enquanto a internet estava presente em 100% dos domicílios da classe A, alcançava apenas 68% dos lares das classes DE. Nas áreas urbanas, 85% das residências possuíam acesso à rede, percentual que caía para 74% nas áreas rurais.



Os dados indicam que a ampliação do uso das TICs não elimina as desigualdades de acesso aos serviços públicos, podendo, em determinados contextos, reforçá-las. Como aponta Menezes (2021, p. 17), o uso de serviços digitais é influenciado, sobretudo, pela área de residência, pelo grau de instrução e pela classe social, sendo menos frequente entre grupos com menor escolaridade e renda. A dependência crescente de plataformas digitais para o acesso a direitos, projeto vinculado ao Governo Digital, pode constituir uma barreira para parcelas da população que enfrentam exclusão digital e baixo nível de alfabetização tecnológica.

Quanto **aos riscos**, não podemos desconsiderar a exposição dos dados dos/as usuários/as e do mercado privado à frente dessa digitalização. Grande parte dos sistemas informatizados são desenvolvidos por empresas privadas que acessam o banco de dados do CadÚnico, exportando todas as informações de usuários das políticas sociais (Duma, 2025). Faria (2022) discute sobre a importância de refletir sobre o potencial das TICs no contexto capitalista, em que essas também podem ser instrumentos de controle, de aprofundamento de desigualdades e seguir a lógica do mercado na gestão da proteção social. A autora nos alerta sobre o fato de que quando não reguladas, podem se transformar em ferramentas de vigilância e de restrição de direitos. Quando pensamos Programa Bolsa Família (PBF) - que se alimenta da base de dados do CadÚnico para a seleção de beneficiários e gestão - além de armazenar informações relacionadas à assistência social, também reúne dados de outras políticas públicas. Este é o grande ponto de risco: comercialização e o uso indevido de dados produzidos pelas políticas públicas.

[...] a ampla divulgação desses dados envolve riscos já comprovados. Entre 2018 [...] ao menos três golpes envolvendo mensagens de WhatsApp prometiam recebimento de bônus ao preencher formulário, benefício adicional – o 13º salário, bem como vales para compra de material escolar e instalavam vírus nos dispositivos de beneficiários [...] (Drummond *et al.*, 2020).

O CadÚnico constitui-se como o maior banco de dados sobre a população de baixa renda no Brasil, reunindo informações detalhadas sobre a condição familiar, renda e moradia. Embora essas informações sejam fundamentais para a operacionalização de políticas públicas, o risco emerge quando tais dados são acessados por empresas privadas ou utilizados para fins comerciais e financeiros (Faria, 2022). Outro ponto importante é de que a centralidade das TICs no acesso aos serviços públicos pode deslocar para os usuários a responsabilidade pelo acesso aos direitos, especialmente quando os atendimentos presenciais são reduzidos ou substituídos por canais digitais. A ocorrência de falhas sistêmicas e instabilidades operacionais em plataformas digitais, como as observadas recentemente em serviços previdenciários do “Meu INSS” evidencia a fragilidade de modelos dependentes de soluções tecnológicas. No mês de janeiro de 2026, os sistemas da DATAPREV e do “Meu INSS” ficaram fora do ar por três dias, após uma sequência de instabilidades registrada pelos/as usuários/as. Em nota, o Governo Federal informou que o



fechamento das agências, bem como o desligamento dos canais de comunicação - pelo site, aplicativo e pelo canal 135 - foram necessários para “melhorias programadas nos sistemas previdenciários, conforme oficiado pela Dataprev, empresa responsável pela tecnologia da informação da Previdência Social” (Brasil, 2026).

Para concluir a discussão desse item, devemos considerar que o modo de prestar serviços digitalmente ocasiona no menor vínculo com o Estado, projeto que é institucionalizado pelo Governo Digital, passando a vigorar o “Governo por plataforma”. Desse modo, a análise do acesso de usuários às políticas sociais mediadas por TICs revela que embora as tecnologias possam ampliar a comunicação e facilitar determinados procedimentos, sua incorporação aponta para a eficiência administrativa, a redução de custos e o controle de dados da população, sendo oferecida de maneira desigual a depender de condições sociais, econômicas e territoriais da população usuária.

2.3. As TICs no trabalho de assistentes sociais

Considera-se que uma das principais potencialidades da TI para o trabalho profissional encontra-se exatamente neste ponto: no registro, produção e recuperação de dados e informações. Trata-se de um recurso que ajuda a descrever a realidade, oferece um panorama, uma ‘retrato’, uma aproximação, sem confundi-la, no entanto com a própria realidade (Veloso, 2011, p. 26).

O avanço do chamado Governo por Plataforma, já discutido, também repercute na atuação de assistentes sociais. Observa-se a migração crescente de serviços para plataformas digitais, em que o grande desafio consiste em evitar a transformação do/a assistente social no chamado “profissional do clique”, expressão utilizada por Gonçalves (2025, p. 12) para designar a redução do trabalho profissional a tarefas automatizadas e meramente operacionais.

É pertinente destacar que presença das TICs no trabalho do/a assistente social expressa um campo de contradições. Partindo do pressuposto de que a experiência vivenciada por assistentes sociais em relação ao uso das tecnologias se deu com maior intensidade na pandemia, no contexto do “teletrabalho” ou mais conhecido como *home office* (Raichelis, 2022), marcado pela expansão da digitalização do trabalho. Conforme Valentim e Paz (2022, p. 121) apontam, foi o momento em que os/as profissionais fizeram uso da “[...] precária utilização [...] dos meios tradicionais de comunicação por voz e texto (telefone, celular, e-mail) e das novas tecnologias de comunicação (aplicativos e serviços de texto, voz e vídeo)”. As ferramentas que ao mesmo tempo em que podem facilitar o registro de informações, a organização dos atendimentos, a comunicação institucional e a comunicação com os/as usuários/as das políticas sociais, contribuindo para a otimização de determinados processos de trabalho - como observa Fernandes *et al.* (2024) ao destacar a ampliação do acesso à informação e o fortalecimento das redes -, também produzem intensificação do trabalho, padronização excessiva e riscos à autonomia profissional. Essas contradições se



expressam, de modo particular, nos desafios ético-políticos relacionados à privacidade, à guarda e à confiabilidade das informações dos/as usuários/as. Guerra (2025, p. 15) problematiza que:

Novos e antigos dilemas éticos vêm se configurando na implementação das políticas sociais digitalizadas: quanto à guarda e gerenciamento de informações sigilosas, quanto ao acesso aos registros técnicos, relatórios, pareceres que, muitas vezes, são armazenados em vários dispositivos tais como computadores, drives, celulares pessoais ou até nos sistemas de nuvens.

Outro desafio relevante diz respeito às condições materiais e estruturais necessárias para a implementação das TICs. Duma (2025), ao analisar o caso da gestão do SUAS no município de Ponta Grossa-PR, evidencia que o limite dessa implementação tem impactos nas dimensões estrutural, operacional e humana. As tecnologias demandam investimentos e uma infraestrutura compatível com os processos de trabalho - daí pode surgir a precarização. Na ausência dessas condições, corre-se o risco de aprofundar a precarização dos serviços ofertados e das condições de trabalho dos/as profissionais, comprometendo a segurança das informações dos usuários, a confiabilidade no processamento dos dados e os próprios fins sociais a que essas tecnologias deveriam servir. Guerra (2025) alerta para a necessidade de problematizar a tecnologia a partir da consciência do controle exercido pelo capital, evidenciando que a utilização das tecnologias não ocorre de forma neutra, mas atravessada por interesses e mecanismos de controle. Tal perspectiva converge com Veloso (2011), ao defender que o Serviço Social deve mobilizar sua competência ético-crítica para atribuir um fim social às tecnologias, disputando seus usos e sentidos.

Entendendo que os sistemas informatizados podem trazer benefícios à gestão, quando transpostos para o trabalho profissional - de forma desarticulada com a realidade social - tendem a tensionar a autonomia dos/as assistentes sociais (Fernandes *et al.*, 2024). Resultando em formulários padronizados, campos obrigatórios e classificações predefinidas frequentemente enquadrando a realidade social em categorias previamente estabelecidas, que nem sempre conseguem apreender a complexidade das situações vivenciadas pelos/as usuários/as. Soma-se a isso o risco da consolidação do perfil do profissional “cumpridor de metas”, realidade vivenciada, por exemplo, pelos/as assistentes sociais do Instituto Nacional de Seguro Social - INSS, marcada pela pressão por produtividade, pelo controle do ritmo de trabalho e pela mediação quase exclusiva das demandas por plataformas digitais, com reduzido ou inexistente contato direto com os usuários (Jesus, 2023).

Para enfrentar os desafios inerentes desse processo de digitalização, além de se apropriar - criticamente - dessas ferramentas, como destaca Veloso (2011), as TICs também devem ser utilizadas de forma a contribuir para a ampliação do acesso à informação, para a organização do trabalho e para a articulação entre serviços e políticas. O desafio colocado ao Serviço Social não reside na rejeição das tecnologias, mas na disputa de seus sentidos e



finalidades, de modo que sua incorporação não comprometa os fundamentos ético-políticos e técnico-operativos da profissão. Para enfrentar esse processo, torna-se importante que os/as profissionais se apropriem teoricamente e tecnicamente⁵ das implicações dessas transformações no cotidiano profissional, inclusive como estratégia de reivindicação por condições adequadas de trabalho (Veloso, 2011).

3. RESULTADOS E CONCLUSÕES

A análise realizada neste artigo parte do reconhecimento de que as TICs não são neutras, nem boas ou ruins em si mesmas, produzindo efeitos conforme o contexto, os sujeitos envolvidos em sua utilização e as técnicas empregadas (Lévy, 1999; Born, 2014). O Serviço Social - a partir de seu projeto ético-político - possui potencial para introduzir uma perspectiva social às tecnologias, não perdendo de vista o que é discutido por Veloso (2011, p. 103): “o que é chamado nos dias atuais de ‘exclusão digital’ nada mais é do que expressão de um processo já reconhecido de apropriação da riqueza produzida socialmente pelo trabalho coletivo”. As TICs não são unicamente o motivo pela precarização e alteração das relações sociais, bem como não surgem apenas como advento da pandemia de Covid-19. O Governo Digital se apresenta, simultaneamente, como um campo ampliado de serviços digitais e como um espaço de riscos e fragilidades no acesso às políticas públicas, sendo resultado de um projeto neoliberal movido na década de 90 (Pinho; Fleury, 2024) e de avanço do capitalismo em sua fase tecnológica (Antunes; Alves, 2004; Zuboff, 2021).

A análise evidenciou que a incorporação das TICs se dá de **forma contraditória**, atravessando simultaneamente a gestão, o acesso dos/as usuários/as aos serviços e o trabalho profissional. Os resultados indicam que essas ferramentas não operam como instrumentos neutros, mas como dispositivos que reorganizam práticas, redefinem fluxos institucionais e produzem efeitos distintos conforme as condições estruturais, sociais e territoriais em que são implementadas (Veloso, 2011; Guerra, 2025; Menezes, 2022).

No plano da gestão do SUAS, os resultados apontam que a institucionalização da Rede SUAS e de seus sistemas informacionais consolidaram um modelo de gestão da informação orientado pelo processamento de dados, produção de indicadores e monitoramento das ações. Conforme evidenciado, a gestão da informação tornou-se um eixo estruturante da política, contribuindo para o planejamento, a vigilância socioassistencial e a tomada de decisões (Tapajós, 2007; Silveira, 2024; Duma, 2025). Entretanto, os resultados também revelam que essa centralidade da informação reforça uma racionalidade gerencial, orientada pela eficiência, pelo controle e pela padronização (Dias; Sano;

⁵ Como destaca Veloso (2011), o Serviço Social possui um projeto profissional consolidado e capaz de dar sentido às TICs. Se aproximar dessas tecnologias, inclusive tecnicamente, oferece condições de pensar sobre o seu uso criticamente, entendendo seus riscos, mas também possibilidades em busca do objetivo final da atuação profissional.



Medeiros, 2019). Assim, a gestão informatizada, ao mesmo tempo em que qualifica determinados processos, também evidencia limites estruturais, sobretudo quando não acompanhada de investimentos adequados em infraestrutura, capacitação e condições de trabalho (Duma, 2025).

No que se refere ao acesso de usuários às políticas públicas, os resultados indicam que a digitalização dos serviços aprofunda desigualdades existentes. Embora plataformas do Gov.br tenham o potencial de ampliar canais de informação e reduzir barreiras burocráticas para parte da população, os dados analisados demonstram que o acesso efetivo a esses serviços permanece condicionado à renda, à escolaridade, à raça/cor e ao território (Cetic.br, 2024; Menezes, 2022). Além disso, os resultados evidenciam que a centralidade das plataformas digitais no acesso aos serviços desloca, de forma crescente, a responsabilidade pelo acesso aos direitos para os/as próprios/as usuários/as (Dias; Sano; Medeiros, 2019). A redução de atendimentos presenciais e a dependência de sistemas que podem ser instáveis - como demonstrado pelas falhas recentes nos sistemas da DATAPREV e do Meu INSS - expõem a fragilidade de modelos digitalizados, que podem resultar em interrupções no acesso a benefícios e serviços essenciais. Soma-se a isso o risco relacionado à exposição e ao uso indevido de dados da população em situação de vulnerabilidade, especialmente diante da participação de empresas privadas no desenvolvimento e na gestão de sistemas baseados em informações do CadÚnico (Faria, 2022; Drummond *et al.*, 2020).

No âmbito do trabalho de assistentes sociais, os resultados reforçam que as TICs reconfiguram os processos de trabalho, incidindo sobre o ritmo, o conteúdo das atividades e a autonomia profissional. A experiência do teletrabalho durante a pandemia explicitou a precarização das condições de trabalho, marcada pelo uso de recursos pessoais, pela intensificação das demandas e pela diluição das fronteiras entre tempo de trabalho e tempo privado (Raichelis, 2022; Valentim; Paz, 2022). Posteriormente, no contexto do Governo por Plataforma, observa-se a consolidação de um modelo de trabalho mediado por sistemas informatizados, no qual o assistente social corre o risco de ser reduzido à figura do “profissional do clique” (Gonçalves, 2025). Os resultados indicam ainda que a padronização imposta por formulários - se não orientada por um olhar da realidade social - se resume à limitação da apreensão da totalidade das situações sociais vivenciadas por usuários/as (Fernandes *et al.*, 2024). Esse processo se intensifica em contextos marcados pela pressão por produtividade e pelo cumprimento de metas, como observado no caso do INSS (Jesus, 2023), reforçando uma lógica de controle do trabalho alinhada às exigências do capitalismo contemporâneo (Guerra, 2025).

De forma transversal aos três eixos analisados, os resultados evidenciam que as TICs operam como instrumentos **contraditórios**. Ao mesmo tempo em que potencializam a



gestão, ampliam o acesso à informação e reorganizam os processos de trabalho, também produzem intensificação do controle, padronização excessiva e riscos ético-políticos. Os dilemas relacionados à guarda, ao gerenciamento e à circulação de informações sigilosas emergem como um dos principais desafios desse processo, exigindo do Serviço Social uma postura crítica frente ao uso das tecnologias (Guerra, 2025).

Diante disso, a discussão aponta que o desafio central não reside na rejeição das TICs, mas na disputa de seus sentidos e finalidades. Conforme argumenta Veloso (2011), cabe ao Serviço Social mobilizar sua competência ético-crítica para orientar o potencial de uso das tecnologias em direção à garantia de direitos, à qualificação do atendimento e à defesa da autonomia profissional. Deve-se reconhecer a necessidade de discussão de temática por parte da categoria profissional, entendendo que a apropriação crítica das TICs, articulada à luta por condições adequadas de trabalho e por modelos de gestão que reconheçam a complexidade da realidade social, apresenta-se como elemento fundamental para evitar que a digitalização aprofunde desigualdades e fragilize o projeto ético-político da profissão.

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALBERGARIA, Alexandra. PLATAFORMIZAÇÃO DAS POLÍTICAS SOCIAIS: um estudo sobre a digitalização do SUS. In: SEMINÁRIO IBERO-AMERICANO TICS E POLÍTICAS SOCIAIS, 1., 2025, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: UFSC; FAPESC; CNPq, 2025. Disponível em: <https://conferencias.ufrj.br/index.php/siaticps/1siaticps/paper/view/5026/937>. Acesso em: 31 jan. 2026.
- ANTUNES, Ricardo; ALVES, Giovanni. As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 25, n. 87, p. 335–351, mai. 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/es/a/FSqZN7YDckXnYwfqSWqgGPp/?lang=pt>. Acesso em: 31 jan. 2026.
- BORN, Rodrigo. Tecnofobia: mudanças tecnológicas e transformações na percepção humana. **Palíndromo**, [S.L.], nº 11, jan./jul. 2014. Disponível: <https://www.revistas.udesc.br/index.php/palindromo/article/view/2175234606112014098/3685>. Acesso em: 28 jan. 2026.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica - NOB SUAS 2012**. Brasília: MDS, 2012. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS_2012.pdf. Acesso em: 31 jan. 2026.
- BRASIL. **Nota: Agências fechadas dias 28, 29 e 30 de janeiro**. Ministério da Previdência Social, 28 jan. 2026. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/nota-indisponibilidade-dos-sistemas>. Acesso em: 28 jan. 2026.
- BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre os princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 29 mar. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm. Acesso em: 31 jan. 2026.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: Volume I**. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.
- CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (Cetic.br). **Apresentação dos Principais Resultados - TIC Domicílios 2024**. Cetic.br, 2024. Disponível em:



https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2024_principais_resultados.pdf. Acesso em: 27 jan. 2026.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (Cetic.br). **Cetic.br publica dados inéditos sobre o uso de tecnologias digitais por crianças brasileiras de até 8 anos**. Cetic.br, 2025. Disponível em: <https://cetic.br/pt/noticia/cetic-br-publica-dados-ineditos-sobre-o-uso-de-tecnologias-digitais-por-criancas-brasileiras-de-ate-8-anos/>. Acesso em: 27 jan. 2026.

DEMO, Pedro. "Tecnofilia" & "Tecnofobia". **Boletim Técnico do Senac**, Rio de Janeiro, v. 35, n. 1, p. 4–17, 2009. Disponível em: <https://www.bts.senac.br/bts/article/view/251>. Acesso em: 28 jan. 2026.

DIAS, Thiago; SANO, Hironobu; MEDEIROS, Marcos. **Inovação e tecnologia da comunicação e informação na administração pública**. Brasília: Enap, 2019. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4284/1/8_Livro_Inova%c3%a7%c3%a3o%20e%20tecnologias%20da%20comunica%c3%a7%c3%a3o%20e%20informa%c3%a7%c3%a3o%20na%20administra%c3%a7%c3%a3o%20p%3%bablica.pdf. Acesso em: 01 fev. 2026.

DRUMMOND, Julia *et al.* Bolsa família: pensando a privacidade dos titulares. **InternetLab**, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://internetlab.org.br/pt/artigos/bolsa-familia-pensando-a-privacidade-das-titulares/>. Acesso em: 31 jan. 2026.

DUMA, Rafaelly. **O USO DE SISTEMAS INFORMATIZADOS NA GESTÃO DO SUAS: Análise do município de Ponta Grossa (PR)**. Orientadora: Lucia Cortes da Costa. Ponta Grossa, 2025. Monografia (Graduação Bacharelado em Serviço Social) - Universidade Estadual de Ponta Grossa, 2025.

FARIA, Gabriele. Tecnologias da informação e comunicação nas políticas sociais: opacidade e ilusão democrata. **Revista Katálisis**, Florianópolis, v. 25, n. 1, p. 137–146, jan. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/HKD6pTWxfR5s5dtZvLBZTJM/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 31 jan. 2026.

FERNANDES, Allysson *et al.* O SERVIÇO SOCIAL E O USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO EXERCÍCIO PROFISSIONAL. **Revista Ibero Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, São Paulo, v.10, n. 05, mai. 2024. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/13414/6966>. Acesso em: 31 jan. 2026.

GUERRA, Yolanda. FUNDAMENTOS PARA A ANÁLISE DA RELAÇÃO TIC E SERVIÇO SOCIAL. In: SEMINÁRIO IBERO-AMERICANO TICS E POLÍTICAS SOCIAIS, 1., 2025, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: UFSC; FAPESC; CNPq, 2025. Disponível em: <https://conferencias.ufrj.br/index.php/siaticps/1siaticps/paper/view/5141/849>. Acesso em: 31 jan. 2026.

GONÇALVES, Sandra. ASSISTENTES SOCIAIS E AS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA POLÍTICA DE EDUCAÇÃO: entre a mediação crítica e a racionalidade técnico-burocrática. In: SEMINÁRIO IBERO-AMERICANO TICS E POLÍTICAS SOCIAIS, 1., 2025, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: UFSC; FAPESC; CNPq, 2025. Disponível em: <https://conferencias.ufrj.br/index.php/siaticps/1siaticps/paper/view/5155/832>. Acesso em: 31 jan. 2026.

FLEURY, Sonia. Populismo Autoritário, Desdemocratização e Desmonte das Políticas Sociais: lições do caso brasileiro. In: FLEURY, Sonia (org.). **Cidadania em perigo: desmonte das políticas sociais e de democratização no Brasil**. Rio de Janeiro: Edições Livres / CEBES, 2024. Disponível em: <https://portolivre.fiocruz.br/cidadania-em-perigo-desmonte-das-politicas-sociais-edesdemocratizacao-no-brasil>. Acesso em: 01 fev. 2026.



JESUS, Edivane. As TICs na operacionalização e acesso às políticas sociais: o caso do INSS Digital. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 17, 2023. **Anais [...]**, 2023 Disponível em: <https://ticpoliticassociais.org/wp-content/uploads/2023/10/EDIVANE.pdf>. Acesso em: 31 jan. 2026.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. 1. ed. São Paulo: 1999.

MENEZES, Hugo. **GOVERNO ELETRÔNICO E INCLUSÃO DIGITAL: uma análise sobre o perfil de uso do cidadão**. 2021. Monografia (Graduação Bacharelado em Gestão Pública) - Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2021. Formato PDF.

MUSTAFA, Samia. **A implantação da vigilância socioassistencial na regional de Cascavel-PR: um retrato em movimento**. 2018. Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Política Social) - Universidade Estadual de Londrina. Londrina, 2018. Formato PDF.

PINHO, Carlos. A construção institucional da austeridade pós-1988. In: FLEURY, Sonia (org.). **Cidadania em perigo: desmonte das políticas sociais e de democratização no Brasil**. Rio de Janeiro: Edições Livres / CEBES, 2024. Disponível em: <https://portolivre.fiocruz.br/cidadania-em-perigo-desmonte-das-politicas-sociais-edesdemocratizacao-no-brasil>. Acesso em: 01 fev. 2026.

RAICHELIS, Raquel. Tecnologia, trabalho e pandemia no capitalismo em crise: admirável mundo novo?. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 144, p. 5–16, maio 2022.

Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/sssoc/a/345zbz7NtFJnx6MY7GQCLpw/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 28 jan. 2026.

SILVA, Alisson; GOMES JÚNIOR, Durval. **Tecnologia e Inovação**. Governo de Pernambuco. 2023. Disponível em:

https://portal.educacao.pe.gov.br/wp-content/uploads/2023/08/Unidade-Curricular_Tecnologia-e-Inovacao.pdf. Acesso em: 03 abr. 2025.

SILVEIRA, Jucimeri (Org.). **Vigilância Socioassistencial: função estratégica que amplia a proteção social**. 4. ed. Brasília, DF: UNICEF, 2024. Livro eletrônico.

TAPAJÓS, Luziele. A Gestão da Informação em Assistência Social. In: TAPAJÓS, Luziele;

RODRIGUES, Roberto (Orgs.). **Rede SUAS: gestão e sistema de informação para o Sistema Único de Assistência Social**. Brasília: SNAS, 2007. Disponível em:

https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/livros/RedeSuas_gestao_e_sistema.pdf. Acesso em: 31 jan. 2026.

VAITSMAN, Jeni. Monitoramento e avaliação de programas sociais: principais desafios. In: **Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, UNESCO, 2009.

VALENTIM, Erika; PAZ, Fernanda. Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19. **Revista Katálisis**, Florianópolis, v. 25, n. 1, p. 114–124, jan. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/qvpsbNHvqTBwN3MDHFChDZm/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 31 jan. 2026.

VELOSO, Renato. **Serviço Social, Tecnologia da Informação e Trabalho**. São Paulo: Cortez, 2011.

ZUBOFF, Shoshana. **Capitalismo de vigilância: A luta por um futuro humano na nova fronteira do poder**. Editora Intrínseca Ltda: Rio de Janeiro, 2021.