



**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**

Fundamentos do Serviço Social: Trabalho Profissional de Assistentes Sociais

Mediações digitais e exclusão sociotecnológica nas políticas públicas: impactos no trabalho profissional do assistente social

Ana Paula Fliegner dos Santos¹

Resumo: Este artigo analisa os impactos das mediações digitais no trabalho profissional do assistente social no contexto do governo digital. A pesquisa, desenvolvida no âmbito do Projeto Institucional PIP/ROSI do Centro Universitário Nelson Akiyoshi (CeUNINA), buscou compreender como as Tecnologias da Informação e Comunicação reconfiguram a organização do trabalho e o acesso da população às políticas públicas. Trata-se de estudo qualitativo, baseado em revisão bibliográfica, análise documental e entrevistas semiestruturadas. Os resultados evidenciam intensificação do trabalho profissional, ampliação do controle institucional e dificuldades de acesso da população usuária, indicando a exclusão sociotecnológica como expressão contemporânea da questão social.

Palavras-chave: Serviço Social; mediação digital; exclusão digital; políticas públicas; PIP/ROSI.

Abstract: This article analyzes the impacts of digital mediations on the professional practice of social workers within the context of digital government. Conducted within the Institutional Research Project PIP/ROSI at Centro Universitário Nelson Akiyoshi (CeUNINA), the study aimed to understand how Information and Communication Technologies reconfigure the organization of professional work and the population's access to public policies. This qualitative research is based on bibliographic review, document analysis, and semi-structured interviews. The findings indicate intensification of professional work, expansion of institutional control, and access difficulties faced by users, pointing to socio-technological exclusion as a contemporary expression of the social question.

Keywords: Social Work; digital mediation; digital exclusion; public policies; PIP/ROSI.

1 INTRODUÇÃO

As transformações contemporâneas decorrentes do avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) têm impactado a organização do Estado, as formas de gestão das políticas públicas e o exercício profissional do assistente social. Especialmente no Brasil, a consolidação da agenda de governo digital ampliou o uso de plataformas digitais, sistemas informatizados e atendimentos remotos como estratégias institucionais. A crescente digitalização das políticas públicas constitui uma tendência global, associada à expansão das Tecnologias da Informação e Comunicação e às transformações contemporâneas na gestão estatal.

No entanto, em um país marcado por profundas desigualdades estruturais, a digitalização dos serviços públicos não ocorre de forma homogênea, produzindo novas formas de exclusão sociotecnológica. Essa realidade cria desafios para a mediação profissional no Serviço Social, cuja

¹ Docente, Coordenadora do Curso de Graduação em Serviço Social do CeUNINA, Doutoranda em Educação: currículo, anafliegner@gmail.com



intervenção requer compreensão integral da questão social e compromisso com a garantia dos direitos sociais.

Diante desse contexto, emerge a necessidade de compreender de que forma a digitalização das políticas públicas impacta o trabalho profissional do assistente social e o acesso da população usuária aos serviços sociais. Assim, o problema que orienta esta investigação consiste em compreender como as mediações digitais, no contexto do governo digital, têm reconfigurado o exercício profissional do Serviço Social e quais desafios ético-políticos emergem desse processo.

O objetivo deste artigo é analisar os impactos das mediações digitais no trabalho profissional do assistente social, considerando suas implicações para a organização do trabalho institucional, para as mediações com os usuários e para o acesso aos direitos sociais.

Este artigo, desenvolvido como parte dos produtos da bolsa de estudos do Projeto Institucional de Pesquisa PIP/ROSI, do Centro Universitário Nelson Akiyoshi (CeUNINA), propõe analisar os impactos das mediações digitais no trabalho do assistente social, considerando suas implicações ético-políticas em contextos de governo digital.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Governo digital e transformações nas políticas públicas

A incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no âmbito estatal insere-se em um processo mais amplo de reestruturação da gestão pública, orientado por princípios de eficiência, racionalização administrativa e ampliação do acesso aos serviços. No Brasil, a institucionalização do governo digital, especialmente após a Lei nº 14.129/2021, consolidou a digitalização como estratégia central na oferta de políticas públicas.

Contudo, esse movimento não pode ser compreendido apenas como inovação técnica. Conforme destaca Diniz et al. (2009), o governo eletrônico envolve transformações estruturais nas formas de relação entre Estado e sociedade, redefinindo fluxos de atendimento, mecanismos de controle e formas de acesso aos direitos.

Nesse sentido, a digitalização das políticas públicas expressa tendências contemporâneas da gestão estatal, marcadas pela adoção de modelos gerencialistas. Segundo Bresser-Pereira (1998), a reforma administrativa orientada pela lógica gerencial buscou reduzir custos e aumentar a eficiência, introduzindo instrumentos de monitoramento e avaliação de desempenho que permanecem presentes nas atuais estratégias digitais.

Do ponto de vista crítico, tais transformações devem ser analisadas no contexto das mudanças no papel do Estado no capitalismo contemporâneo. Behring e Boschetti (2011) afirmam que as políticas sociais passam a operar sob tensões entre ampliação de direitos e restrições fiscais, em um cenário de redefinição das responsabilidades estatais. Nesse contexto, a digitalização pode funcionar simultaneamente como mecanismo de ampliação do acesso e como instrumento de racionalização e controle.

A centralidade das plataformas digitais na oferta de serviços públicos também altera a forma



de acesso da população às políticas sociais. Como observa Pinho (2008), a digitalização tende a transferir para os usuários a responsabilidade pelo acesso e pela gestão de suas demandas, exigindo competências tecnológicas que não estão igualmente distribuídas na sociedade.

Assim, a incorporação das TICs nas políticas públicas deve ser compreendida como um processo socialmente situado, atravessado por desigualdades estruturais e por disputas em torno do acesso aos direitos.

2.2 Exclusão sociotecnológica como expressão da questão social

A expansão dos serviços digitais ocorre em um contexto marcado por profundas desigualdades socioeconômicas e territoriais. No Brasil, o acesso à internet e aos dispositivos tecnológicos permanece desigual, afetando especialmente a população em situação de vulnerabilidade social.

De acordo com Castells (2003), a sociedade em rede reorganiza as formas de participação social e econômica, produzindo novas oportunidades, mas também novas formas de exclusão. Para o autor, a exclusão digital representa uma dimensão da desigualdade contemporânea, na medida em que limita o acesso à informação, aos serviços e às oportunidades de inserção social.

No campo das políticas públicas, essa realidade assume relevância particular. Warschauer (2006) argumenta que a inclusão digital não se restringe ao acesso a equipamentos ou conectividade, envolvendo também competências de uso, condições educacionais e contextos sociais que permitam a apropriação significativa das tecnologias.

No Brasil, a exclusão digital articula-se às múltiplas expressões da questão social. Conforme Iamamoto (2008), a questão social refere-se às desigualdades produzidas pelas relações sociais de produção e às formas pelas quais essas desigualdades se manifestam no cotidiano da população. Nesse sentido, a exclusão sociotecnológica pode ser compreendida como uma expressão contemporânea dessas desigualdades.

Ao exigir o uso de plataformas digitais para acesso a benefícios e serviços, o Estado pode reproduzir barreiras institucionais que dificultam o exercício de direitos. Como destacam Behring e Boschetti (2011), a universalização das políticas sociais depende não apenas de sua formalização, mas das condições concretas de acesso da população.

Para o Serviço Social, essa realidade impõe novos desafios, uma vez que parcela significativa dos usuários enfrenta dificuldades relacionadas ao acesso à internet, ao uso de aplicativos e à compreensão dos procedimentos digitais.

3 MEDIAÇÕES DIGITAIS E TRABALHO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL

A incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no âmbito das políticas públicas tem produzido transformações significativas nas formas de organização do trabalho e nas mediações estabelecidas entre profissionais e usuários. No Serviço Social, essas mudanças incidem diretamente sobre o cotidiano institucional, redefinindo instrumentos, processos



de trabalho e formas de atendimento.

A profissão de assistente social está historicamente inserida na divisão social e técnica do trabalho, atuando majoritariamente no interior das políticas públicas e na interface direta com as expressões da questão social. Conforme destaca Iamamoto (2009), o trabalho do assistente social é parte integrante das relações sociais de produção e reprodução da vida social, sendo condicionado pelas transformações econômicas, políticas e institucionais que atravessam a sociedade.

Nesse contexto, a incorporação das tecnologias digitais nas políticas públicas não pode ser compreendida apenas como inovação técnica ou modernização administrativa. Trata-se de um processo inserido nas transformações mais amplas do mundo do trabalho contemporâneo, marcado pela digitalização dos processos produtivos, pela intensificação do controle institucional e pela reorganização das formas de gestão.

Segundo Antunes (2018), as transformações tecnológicas no capitalismo contemporâneo estão profundamente relacionadas à reestruturação produtiva e à intensificação do trabalho. Para o autor, “as tecnologias digitais, ao mesmo tempo em que ampliam possibilidades técnicas e produtivas, também potencializam formas de controle e intensificação do trabalho, redefinindo tempos, ritmos e formas de organização laboral” (ANTUNES, 2018, p. 45).

No campo das políticas públicas, essas transformações se expressam por meio da incorporação de sistemas informatizados, plataformas digitais de gestão, prontuários eletrônicos e processos automatizados de registro e monitoramento. Tais instrumentos passam a integrar o cotidiano profissional dos assistentes sociais, redefinindo a forma como as demandas institucionais são organizadas e processadas.

Veloso (2011), ao analisar a relação entre Serviço Social e tecnologias da informação, destaca que a informatização dos serviços altera significativamente os processos de trabalho da profissão. Para o autor, “a incorporação das tecnologias da informação no cotidiano institucional tende a ampliar as atividades relacionadas ao registro, ao controle e à gestão de dados, produzindo mudanças no conteúdo e na dinâmica do trabalho profissional” (VELOSO, 2011, p. 78).

Essa mudança no conteúdo do trabalho pode produzir uma crescente centralidade das atividades administrativas e burocráticas, associadas ao preenchimento de sistemas, elaboração de relatórios e cumprimento de indicadores institucionais. Como consequência, parte significativa do tempo de trabalho passa a ser direcionada para tarefas operacionais relacionadas à gestão de informações.

Iamamoto (2009) ressalta que as condições institucionais de trabalho influenciam diretamente as possibilidades de intervenção profissional. Nesse sentido, a ampliação das exigências burocráticas e administrativas pode limitar o tempo destinado à análise crítica das demandas sociais e à construção de respostas profissionais mais qualificadas.

Além disso, os sistemas informatizados operam frequentemente como instrumentos de monitoramento e controle do trabalho. A digitalização dos processos institucionais permite o acompanhamento em tempo real das atividades realizadas, a mensuração de produtividade e o estabelecimento de metas quantitativas.



Druck (2013), ao discutir a precarização contemporânea do trabalho, afirma que as tecnologias de gestão e controle têm sido amplamente utilizadas para intensificar a supervisão institucional e padronizar processos produtivos. Segundo a autora, “os sistemas informatizados de gestão do trabalho permitem ampliar o controle sobre a atividade laboral, subordinando os trabalhadores a indicadores de desempenho e metas institucionais” (DRUCK, 2013, p. 63).

No âmbito do Serviço Social, essa lógica gerencial pode tensionar a autonomia profissional, uma vez que as demandas institucionais passam a ser orientadas por parâmetros de produtividade e eficiência administrativa. Guerra (2014) observa que a autonomia profissional constitui elemento fundamental para a construção de respostas qualificadas às demandas sociais, pois permite ao assistente social realizar análises críticas da realidade e desenvolver estratégias de intervenção fundamentadas.

Outro aspecto relevante refere-se às mudanças nas mediações estabelecidas entre profissionais e usuários. O trabalho do assistente social caracteriza-se historicamente pela dimensão relacional, pela escuta qualificada e pela construção de vínculos com a população usuária das políticas públicas.

Netto (1996) destaca que a intervenção profissional no Serviço Social exige a apreensão da totalidade das situações vivenciadas pelos sujeitos, o que implica considerar os contextos sociais, econômicos e culturais que estruturam as demandas apresentadas.

Entretanto, a mediação tecnológica pode alterar significativamente essa dinâmica relacional. Atendimentos realizados por meio de plataformas digitais, formulários eletrônicos ou sistemas automatizados tendem a reduzir o contato direto entre profissional e usuário, limitando as possibilidades de escuta e de compreensão das múltiplas dimensões da realidade social.

Barroco (2010) ressalta que a dimensão ética do trabalho profissional está diretamente vinculada à qualidade da relação estabelecida com os usuários. Para a autora, “a ética profissional no Serviço Social não se restringe ao cumprimento de normas formais, mas se concretiza no modo como o profissional estabelece relações com os sujeitos atendidos, garantindo respeito, escuta e reconhecimento de sua dignidade” (BARROCO, 2010, p. 91).

Nesse sentido, a substituição ou redução dos atendimentos presenciais por mediações digitais pode gerar desafios significativos para a prática profissional, especialmente em contextos marcados por vulnerabilidade social.

Outro elemento importante refere-se à exclusão digital enfrentada por parcela significativa da população usuária das políticas públicas. Como observa Warschauer (2006), a inclusão digital envolve não apenas acesso a equipamentos e conectividade, mas também condições educacionais e sociais que permitam o uso efetivo das tecnologias.

No Brasil, as desigualdades de acesso à internet e aos dispositivos tecnológicos refletem desigualdades sociais mais amplas. Castells (2003) afirma que a sociedade em rede produz simultaneamente processos de inclusão e exclusão, na medida em que o acesso às tecnologias se torna condição fundamental para a participação social e econômica.

Assim, a exigência de acesso digital aos serviços públicos pode gerar novas formas de barreira institucional ao exercício de direitos sociais. Behring e Boschetti (2011) destacam que a



universalização das políticas sociais depende das condições concretas de acesso da população, sendo insuficiente sua formalização legal.

Dessa forma, as mediações digitais no Serviço Social devem ser analisadas a partir de suas contradições. Ao mesmo tempo em que as tecnologias podem contribuir para a organização institucional e para a ampliação do acesso à informação, também podem intensificar o trabalho profissional, ampliar mecanismos de controle e produzir barreiras para a população usuária.

Nesse contexto, torna-se fundamental que os assistentes sociais desenvolvam uma apropriação crítica das tecnologias, orientada pelos princípios do Projeto Ético-Político da profissão. Conforme ressalta Netto (2009), o Serviço Social brasileiro construiu historicamente um projeto profissional comprometido com a defesa dos direitos sociais, com a democracia e com a emancipação humana.

Assim, a incorporação das tecnologias no exercício profissional deve estar subordinada a esses princípios, garantindo que os processos de digitalização das políticas públicas não comprometam a qualidade do atendimento, a autonomia profissional e o acesso da população aos direitos sociais.

4 EXCLUSÃO SOCIOTECNOLÓGICA E DESAFIOS ÉTICO-POLÍTICOS

A expansão das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no âmbito das políticas públicas tem sido frequentemente apresentada como estratégia de modernização administrativa, ampliação da eficiência institucional e facilitação do acesso aos serviços estatais. Contudo, quando analisada à luz das desigualdades estruturais que caracterizam a sociedade brasileira, a digitalização das políticas públicas revela contradições importantes, especialmente no que se refere ao acesso da população usuária aos direitos sociais.

Nesse contexto, a noção de exclusão sociotecnológica emerge como categoria analítica relevante para compreender as barreiras que se configuram a partir da exigência de acesso digital aos serviços públicos. Diferentemente de uma compreensão restrita ao acesso material à internet ou a dispositivos tecnológicos, a exclusão sociotecnológica envolve um conjunto mais amplo de fatores sociais, econômicos, educacionais e culturais que condicionam a capacidade dos indivíduos de utilizar efetivamente as tecnologias.

Warschauer (2006) destaca que a inclusão digital não pode ser compreendida apenas como acesso técnico às tecnologias, mas deve considerar também as condições sociais que possibilitam sua apropriação significativa. Segundo o autor, “o acesso à tecnologia por si só não garante inclusão social; é necessário considerar as condições sociais que permitem aos indivíduos utilizar essas tecnologias de forma significativa” (WARSCHAUER, 2006, p. 21).

Essa perspectiva permite compreender que as desigualdades digitais refletem desigualdades sociais mais amplas. No Brasil, o acesso à internet, aos dispositivos tecnológicos e às competências digitais está profundamente marcado por fatores como renda, escolaridade, território e faixa etária. Dessa forma, a digitalização dos serviços públicos pode reproduzir e até mesmo ampliar desigualdades previamente existentes.



Castells (2003), ao analisar a constituição da chamada sociedade em rede, argumenta que as tecnologias da informação reorganizam profundamente as formas de participação social e econômica, criando simultaneamente processos de inclusão e exclusão. Para o autor, “as redes globais de informação conectam pessoas, instituições e territórios, mas também podem excluir aqueles que não possuem acesso ou capacidade de participação nessas redes” (CASTELLS, 2003, p. 97).

No âmbito das políticas públicas, essa realidade assume particular relevância. A digitalização dos serviços estatais pressupõe que os cidadãos possuam acesso à internet, dispositivos tecnológicos e habilidades mínimas para operar plataformas digitais. Contudo, parcela significativa da população usuária das políticas sociais enfrenta limitações relacionadas a esses fatores, especialmente nos contextos de maior vulnerabilidade social.

Nesse sentido, a exclusão sociotecnológica pode ser compreendida como uma expressão contemporânea da questão social. Conforme argumenta Iamamoto (2008), a questão social refere-se às múltiplas manifestações das desigualdades produzidas pelas relações sociais capitalistas, expressando-se nas condições de vida, trabalho e acesso aos direitos.

A digitalização das políticas públicas, quando implementada sem políticas efetivas de inclusão digital, pode aprofundar essas desigualdades. Behring e Boschetti (2011) destacam que a efetivação das políticas sociais depende das condições concretas de acesso da população aos serviços, não se limitando à sua formalização jurídica.

Assim, quando os serviços públicos passam a ser ofertados prioritariamente por meio de plataformas digitais, usuários que não dispõem de acesso à internet ou competências tecnológicas podem encontrar dificuldades adicionais para acessar benefícios, realizar cadastros ou acompanhar processos administrativos.

Para os profissionais do Serviço Social, essa realidade se manifesta no cotidiano institucional por meio de demandas relacionadas ao apoio aos usuários no acesso aos sistemas digitais. Em muitos contextos, assistentes sociais passam a desempenhar funções de mediação tecnológica, auxiliando usuários na realização de procedimentos online, como preenchimento de formulários, atualização de cadastros e acesso a plataformas governamentais.

Essa mediação revela que a digitalização das políticas públicas não elimina a necessidade de acompanhamento profissional. Pelo contrário, em muitos casos, intensifica a demanda por orientação e suporte técnico, ampliando a complexidade das intervenções profissionais.

Do ponto de vista ético-político, essa realidade coloca desafios significativos para o exercício profissional. O Código de Ética do Assistente Social estabelece como princípios fundamentais a defesa da liberdade, da dignidade humana e da ampliação da cidadania (CFESS, 2012). Dessa forma, a atuação profissional deve orientar-se pela garantia de acesso aos direitos sociais e pela superação de barreiras institucionais que possam restringir esse acesso.

Barroco (2010) afirma que a ética profissional no Serviço Social está intrinsecamente relacionada ao compromisso com os direitos humanos e com a justiça social. Para a autora, “a ética profissional expressa um posicionamento político diante da realidade social, orientando práticas comprometidas com a defesa da dignidade humana e com a ampliação dos direitos” (BARROCO,



2010, p. 63).

Nesse sentido, a atuação do assistente social diante das exigências tecnológicas das políticas públicas deve ser orientada por uma análise crítica das condições de acesso da população usuária, buscando evitar que a digitalização dos serviços se converta em um novo mecanismo de exclusão social.

Outro desafio ético relevante refere-se à proteção das informações e ao sigilo profissional em ambientes digitais. O trabalho do assistente social envolve o manejo de informações sensíveis relacionadas às condições de vida, trajetórias familiares e situações de vulnerabilidade social. Com a digitalização dos serviços, essas informações passam a ser registradas e armazenadas em sistemas informatizados, o que levanta questões relacionadas à segurança dos dados e ao controle sobre o acesso às informações.

Netto (2009) argumenta que a dimensão ética do Serviço Social está diretamente vinculada à defesa dos direitos dos usuários e à qualidade da intervenção profissional. Nesse sentido, a incorporação de tecnologias digitais no trabalho profissional deve ser acompanhada de garantias institucionais que preservem o sigilo profissional e a privacidade das informações.

Além disso, a digitalização das políticas públicas pode impactar a qualidade do atendimento prestado à população. A mediação tecnológica tende a reduzir o contato direto entre profissionais e usuários, dificultando a construção de vínculos e a apreensão das múltiplas dimensões das demandas sociais.

Netto (1996) destaca que a intervenção profissional no Serviço Social exige a compreensão da totalidade das relações sociais que estruturam a vida dos sujeitos. Essa compreensão depende, em grande medida, da escuta qualificada e do contato direto com os usuários.

Assim, a substituição ou redução dos atendimentos presenciais por procedimentos digitalizados pode limitar as possibilidades de análise da realidade social e comprometer a qualidade da intervenção profissional.

Diante dessas contradições, torna-se fundamental que o uso das tecnologias no Serviço Social seja orientado pelo Projeto Ético-Político da profissão. Conforme argumenta Iamamoto (2009), o projeto profissional do Serviço Social brasileiro orienta-se pela defesa dos direitos sociais, pela ampliação da cidadania e pela construção de uma sociedade mais justa e democrática.

Nesse sentido, a incorporação das TICs no exercício profissional não deve ocorrer de forma acrítica ou meramente instrumental. É necessário que os profissionais desenvolvam uma apropriação crítica das tecnologias, considerando seus impactos sobre as condições de trabalho, sobre o acesso da população aos direitos e sobre a qualidade do atendimento prestado.

Portanto, a exclusão sociotecnológica e os desafios ético-políticos associados à digitalização das políticas públicas evidenciam que as tecnologias não são neutras. Elas expressam relações sociais e institucionais que podem tanto ampliar quanto restringir o acesso aos direitos sociais.

Cabe ao Serviço Social, enquanto profissão comprometida com a defesa dos direitos humanos e da justiça social, problematizar criticamente esses processos, contribuindo para que a transformação digital do Estado não se traduza em aprofundamento das desigualdades, mas em ampliação efetiva do acesso aos direitos e fortalecimento da cidadania.



5 METODOLOGIA

A presente pesquisa caracteriza-se como qualitativa, de natureza exploratória e analítica. A escolha dessa abordagem fundamenta-se na compreensão de que os fenômenos sociais devem ser analisados em suas múltiplas determinações históricas, sociais e institucionais, superando interpretações meramente descritivas ou fragmentadas.

Segundo Minayo (2010), a pesquisa qualitativa possibilita compreender significados, percepções e práticas sociais, sendo especialmente adequada para estudos que buscam analisar experiências profissionais e processos institucionais. Para a autora, “a pesquisa qualitativa trabalha com o universo dos significados, motivos, aspirações, crenças e valores, elementos que não podem ser reduzidos a variáveis quantitativas” (MINAYO, 2010, p. 21).

Nesse sentido, a abordagem qualitativa mostrou-se adequada para analisar as mediações digitais no exercício profissional do assistente social, uma vez que tais processos envolvem dimensões institucionais, éticas e relacionais que demandam interpretação contextualizada.

A pesquisa foi desenvolvida no âmbito do Projeto Institucional de Pesquisa PIP/ROSI, vinculado ao Núcleo de Incentivo à Pesquisa e Inovação do Centro Universitário Nelson Akiyoshi (CeUNINA). O estudo integra as atividades de investigação sobre os impactos das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no trabalho profissional do Serviço Social e nas mediações com a população usuária das políticas públicas.

Do ponto de vista metodológico, foram utilizados três procedimentos principais:

a) Revisão bibliográfica

Inicialmente foi realizada uma revisão bibliográfica sobre governo digital, tecnologias da informação, trabalho profissional e Serviço Social. Foram consultados livros, artigos científicos e documentos institucionais disponíveis em bases acadêmicas nacionais, como SciELO, Portal de Periódicos CAPES e Google Scholar.

A revisão bibliográfica permitiu situar o debate no interior da produção científica da área e identificar categorias teóricas relevantes para a análise das transformações contemporâneas do trabalho profissional.

b) Análise documental

Também foi realizada análise de documentos normativos relacionados à digitalização das políticas públicas, com destaque para a Lei nº 14.129/2021, que estabelece princípios e diretrizes para o governo digital no Brasil. Além disso, foram analisadas orientações institucionais e documentos produzidos por entidades representativas do Serviço Social, como o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS).

A análise documental possibilitou compreender o marco normativo que orienta a digitalização dos serviços públicos e suas implicações para o exercício profissional.



c) Entrevistas semiestruturadas

No âmbito empírico, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com 10 assistentes sociais atuantes em políticas públicas mediadas por tecnologias digitais, especialmente nas áreas de assistência social, saúde e previdência social.

As entrevistas semiestruturadas foram escolhidas por permitirem maior flexibilidade na condução da investigação, favorecendo a exploração de percepções e experiências profissionais. Conforme Gil (2008), esse tipo de entrevista possibilita aprofundar temas previamente definidos, ao mesmo tempo em que permite ao entrevistado desenvolver livremente suas respostas.

Os dados coletados foram analisados por meio da análise de conteúdo, conforme proposta metodológica de Bardin (2016). De acordo com a autora, “a análise de conteúdo consiste em um conjunto de técnicas de análise das comunicações que visa obter indicadores que permitam inferir conhecimentos relativos às condições de produção dessas mensagens” (BARDIN, 2016, p. 48).

A análise permitiu identificar categorias temáticas relacionadas aos impactos das tecnologias digitais no trabalho profissional e nas mediações com os usuários das políticas públicas.

6 RESULTADOS E CONCLUSÕES

A análise das entrevistas permitiu identificar diferentes impactos da digitalização das políticas públicas no trabalho profissional do Serviço Social. Esses impactos manifestam-se tanto na reorganização das rotinas institucionais quanto nas mediações estabelecidas com a população usuária, evidenciando contradições entre eficiência administrativa e garantia de direitos sociais.

A análise dos dados empíricos evidenciou que a incorporação das tecnologias digitais nas políticas públicas tem produzido transformações significativas no cotidiano profissional dos assistentes sociais.

Os resultados foram organizados em três categorias principais de análise:

1. intensificação do trabalho profissional
2. ampliação do controle institucional
3. exclusão sociotecnológica da população usuária

Intensificação do trabalho profissional

Os relatos dos entrevistados indicaram que a digitalização dos serviços públicos tem ampliado as demandas administrativas relacionadas ao preenchimento de sistemas informatizados, elaboração de relatórios e registro de informações em plataformas institucionais.

Veloso (2011) observa que a informatização dos serviços tende a alterar a dinâmica do trabalho profissional, ampliando o tempo dedicado a atividades de registro e monitoramento. Para o autor, “o uso intensivo de sistemas informatizados redefine os processos de trabalho e amplia as atividades relacionadas ao controle e à gestão da informação” (VELOSO, 2011, p. 83).

Essa realidade foi confirmada nas entrevistas realizadas, nas quais os profissionais



relataram que parte significativa do tempo de trabalho passou a ser direcionada ao preenchimento de sistemas e ao cumprimento de exigências institucionais.

Ampliação do controle institucional

Outra dimensão identificada refere-se ao uso das tecnologias como instrumento de monitoramento das atividades profissionais. Os sistemas informatizados permitem o acompanhamento das atividades realizadas, a mensuração de produtividade e a definição de metas institucionais.

Segundo Druck (2013), as tecnologias de gestão contemporâneas têm sido amplamente utilizadas como mecanismos de controle do trabalho. De acordo com a autora, “os sistemas informatizados ampliam a capacidade institucional de monitorar o trabalho, reforçando práticas gerencialistas e indicadores de desempenho” (DRUCK, 2013, p. 67).

No caso analisado, os profissionais relataram que os sistemas digitais exigem registros constantes das atividades realizadas, o que contribui para a intensificação do controle institucional sobre o trabalho profissional.

Exclusão sociotecnológica dos usuários

A terceira categoria identificada refere-se às dificuldades enfrentadas pelos usuários das políticas públicas no acesso às plataformas digitais. Muitos entrevistados relataram que parcela significativa da população usuária apresenta limitações relacionadas ao acesso à internet, ao uso de dispositivos tecnológicos ou à compreensão dos procedimentos digitais.

Warschauer (2006) argumenta que a exclusão digital envolve fatores sociais e educacionais que condicionam o uso efetivo das tecnologias. Nesse sentido, a digitalização dos serviços públicos pode gerar novas barreiras de acesso para populações em situação de vulnerabilidade social.

Assim, os resultados indicam que a digitalização das políticas públicas não elimina desigualdades, podendo inclusive produzir novas formas de exclusão no acesso aos direitos sociais.

7 DISCUSSÃO

Os resultados obtidos evidenciam que as tecnologias digitais desempenham um papel ambivalente no contexto das políticas públicas. Por um lado, contribuem para a organização institucional e para a ampliação do acesso à informação. Por outro, podem intensificar o trabalho profissional e produzir novas barreiras de acesso aos serviços.

Antunes (2018) destaca que as transformações tecnológicas contemporâneas estão profundamente associadas à intensificação do trabalho e à ampliação dos mecanismos de controle institucional. Nesse sentido, a digitalização dos serviços públicos deve ser compreendida no



contexto mais amplo das transformações do mundo do trabalho.

No campo do Serviço Social, essas transformações impactam diretamente a autonomia profissional. Guerra (2014) ressalta que a autonomia constitui elemento fundamental para a construção de respostas profissionais qualificadas às demandas sociais.

Além disso, a digitalização dos serviços pode alterar as formas de mediação entre profissionais e usuários. O trabalho do assistente social caracteriza-se pela dimensão relacional e pela escuta qualificada, elementos fundamentais para a compreensão das expressões da questão social.

Netto (1996) afirma que a intervenção profissional exige a apreensão da totalidade das relações sociais que estruturam a vida dos sujeitos. Nesse sentido, a mediação tecnológica pode limitar a compreensão dessas dimensões quando reduz o contato direto entre profissionais e usuários.

Assim, os resultados da pesquisa reforçam a necessidade de uma abordagem crítica das tecnologias no Serviço Social, considerando suas implicações para o trabalho profissional e para o acesso da população aos direitos sociais.

Dessa forma, os achados desta pesquisa corroboram a literatura crítica do Serviço Social ao evidenciar que a incorporação das tecnologias nas políticas públicas deve ser analisada para além de sua dimensão técnica, considerando suas implicações sociais, institucionais e ético-políticas.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa analisou os impactos das mediações digitais no exercício profissional do assistente social no contexto do governo digital. Os resultados indicam que a incorporação das tecnologias digitais nas políticas públicas tem produzido transformações significativas no cotidiano institucional e nas formas de organização do trabalho.

Observou-se que a digitalização dos serviços públicos contribui para a intensificação do trabalho profissional, ampliando demandas administrativas e mecanismos de controle institucional. Ao mesmo tempo, a exigência de acesso digital aos serviços pode produzir barreiras para a população usuária, especialmente em contextos marcados por desigualdades sociais e digitais.

Nesse sentido, a exclusão sociotecnológica emerge como uma nova expressão da questão social contemporânea, exigindo atenção por parte dos profissionais e gestores das políticas públicas.

Para o Serviço Social, a incorporação das tecnologias digitais coloca desafios ético-políticos relacionados à garantia do acesso aos direitos sociais, à proteção das informações dos usuários e à preservação da qualidade do atendimento profissional.

Conclui-se que a apropriação das tecnologias no exercício profissional deve ocorrer de forma crítica e orientada pelos princípios do Projeto Ético-Político do Serviço Social, reafirmando o compromisso da profissão com a defesa da cidadania, dos direitos humanos e da justiça social.

Do ponto de vista acadêmico, o estudo contribui para ampliar o debate sobre os impactos da digitalização das políticas públicas no Serviço Social, tema ainda em consolidação na produção



científica da área.

Como produto do Projeto PIP/ROSI – CeUNINA, este estudo contribui para o fortalecimento da produção científica institucional e para a reflexão crítica sobre as transformações contemporâneas do trabalho profissional no contexto da digitalização das políticas públicas.

REFERÊNCIAS

- ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. São Paulo: Boitempo, 2018.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BARROCO, Maria Lúcia Silva. **Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos**. São Paulo: Cortez, 2010.
- BEHRING, Elaine Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política social: fundamentos e história**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2011.
- BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Reforma do Estado para a cidadania**. São Paulo: Editora 34, 1998.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2003.
- CFESS. **Código de Ética do Assistente Social**. Brasília: CFESS, 2012.
- DINIZ, Eduardo et al. **O governo eletrônico no Brasil: perspectivas e desafios**. Revista do Serviço Público, Brasília, v. 60, n. 1, 2009.
- DRUCK, Graça. A precarização social do trabalho no Brasil. **Revista Antropolítica**, n. 34, 2013.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2014.
- IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 2009.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2010.
- NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2009.
- NETTO, José Paulo. **Transformações societárias e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1996.
- PINHO, José Antonio Gomes de. **Governo eletrônico no Brasil**. Salvador: EDUFBA, 2008.
- VELOSO, Renato. **Serviço Social, tecnologia da informação e trabalho**. São Paulo: Cortez, 2011.
- WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e inclusão social: a exclusão digital em debate**. São Paulo: Senac, 2006.