



**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**

**(Eixo Fundamentos do Serviço Social: O trabalho profissional de
Assistentes Sociais)**

**Tecnologias e o trabalho de assistentes sociais: a
plataformização do trabalho em curso!**

Rafaela Carolina Vasconcelos Vidal ¹

Flávia Lopes de Moraes ²

Marcia Fernanda dos Santos ³

Marina Montini da Silveira ⁴

Mabel Mascarenhas Torres ⁵

Resumo: O debate sobre o trabalho de assistentes sociais ganha vulto à medida que é atravessado pela intensificação do uso das TICs. Associada às alterações provenientes da digitalização das ações e funções do Estado, a partir do governo digital, o trabalho de assistentes sociais passa a ser intermediado tanto pelo uso de banco de dados e ferramentas digitais, como pelo uso das redes sociais. O objetivo do trabalho é problematizar a implantação do governo digital e o uso das redes sociais e a interferência no trabalho de assistentes sociais. Os resultados confirmam a intensificação do uso das tecnologias como uma realidade.

Palavras-chave: trabalho de assistentes sociais; tecnologias de informação e comunicação; governo digital; mídias sociais; plataformização

Abstract: The debate on the work of social workers gains prominence as it is affected by the intensified use of ICTs. Associated with changes resulting from the digitization of government actions and functions, starting with digital government, the work of social workers is now mediated both by the use of databases and digital tools, as well as by the use of social networks. The objective of this study is to problematize the implementation of digital government and the use of social networks and their interference in the work of social workers. The results confirm the intensification of the use of technologies as a reality.

Palavras-chave: social work; information and communication technologies; digital government; social media; platformization

1. INTRODUÇÃO

O trabalho ora apresentado tem por objetivo problematizar a intensificação do uso das

¹ assistente social, mestranda pelo Programa de Pós-graduação em Serviço Social e Política Social (PPGSSER) da Universidade Estadual de Londrina (UEL) e-mail: rafaela.carolina@uel.br

² assistente social, doutoranda pelo Programa de Pós-graduação em Serviço Social e Política Social (PPGSSER), da Universidade Estadual de Londrina (UEL), flavialopes.social@gmail.com.

³ assistente social, mestranda pelo Programa de Pós-graduação em Serviço Social e Política Social (PPGSSER) da Universidade Estadual de Londrina (UEL), e-mail: marcia.fernanda@uel.br

⁴ assistente social, mestranda pelo Programa de Pós-graduação em Serviço Social e Política Social (PPGSSER), da Universidade Estadual de Londrina (UEL), email: marina.montini@uel.br

⁵ assistente social, docente do Departamento de Serviço Social da UEL, doutora em Serviço Social, e-mail: geftasuel@gmail.com.



TICs no trabalho de assistentes sociais, destacando dois elementos desencadeadores: a adesão do Estado brasileiro ao denominado governo digital e o uso das redes sociais como modo de aproximação com os usuários dos serviços e a disseminação de informação pelas assistentes sociais.

O uso intensificado das TICs tem sido observado desde o período pandêmico, quer seja pela substituição e supressão de parte dos processos de trabalho, afetando seu ritmo e intensidade, quer seja pela possibilidade de estreitamento e viabilização do contato entre assistentes sociais e os usuários dos serviços prestados nas políticas sociais.

Partindo de uma revisão bibliográfica e estudo das legislações, é possível afirmar que o trabalho tem sido modificado, criando outras possibilidades interventivas, requerendo a ampliação de conhecimentos por parte das profissionais, dentre os quais o manejo de ferramentas informacionais que requer habilidades e preparo tanto para a sua operação como para explicar o uso para aqueles que vivem em exclusão digital.

Assim o trabalho é dividido em duas partes: uma que se dedica a discutir a plataformação do trabalho e sua expressão no denominado governo digital e a outra que apresenta o modo como as assistentes sociais utilizam as redes sociais no decorrer do seu exercício profissional.

2. A PLATAFORMIZAÇÃO DO TRABALHO: O QUE É PRECISO PROBLEMATIZAR?

É notório que o capitalismo se recria e transforma a partir de crises cada vez mais longas e complexas, alterando os processos de produção e, ao mesmo tempo, mantendo a estrutura que consolida sua hegemonia econômica e política. A mercadorização do trabalho é emblemática para explicitar o avanço predatório do capital sobre os trabalhadores e os recursos ambientais, naturalizando a exploração e a mercadorização da vida. O século XXI, marcado pelo período pandêmico, evidenciou a importância do trabalho e as modificações nos processos produtivos, incluindo o desenvolvimento e a intensificação do uso de tecnologias, bem como uma multiplicidade de contratos de trabalho, incorporando aqueles que passam ao largo dos direitos dos trabalhadores. Antunes (2018) analisa que o trabalho ganha contornos cada vez mais flexíveis, precarizados, e, alterados pelo incremento da tecnologia como parte dos processos de produção, o que exigirá trabalhadores que se mostrem aptos a se adequarem às novas possibilidades de produzir mercadorias.

Cabe aqui um primeiro argumento: o uso intensificado das tecnologias pode ser analisado a partir de uma necessidade do próprio capitalismo de otimizar os processos produtivos, eliminando ou substituindo as atividades mais simples pelo maquinário, software, aplicativos, que potencializam e aprimoram as formas da produção. Na mesma medida, o trabalhador passa a ser controlado desde a velocidade que imprime ao seu trabalho, na qualidade do que foi produzido, e no tempo do trabalho gasto na produção das mercadorias, ou seja, “a introdução de novas tecnologias no contexto da reestruturação produtiva evidencia que, para se obter maior efetividade para os interesses do capital, é necessário que sua



utilização esteja associada com formas mais intensas de controle sobre os trabalhadores” (Monteiro, Barros, Pinheiro, 2024, p. 03). A associação entre o incremento da tecnologia, a expansão da oferta de mão-de-obra e o consumo ao limite da capacidade produtiva dos trabalhadores, é a equação necessária para a manutenção da extração do mais-valor. A medida em que é observável diferentes contratos de trabalho com diferentes jornadas de trabalho, a exemplo do trabalho em *home office*, trabalho remoto, contratos por atividade, se coloca em evidência duas premissas marxianas: os trabalhadores vendem a sua força de trabalho e o capitalista que a adquiriu, exerce o direito de consumir a força de trabalho, de fazer o trabalhador trabalhar no ritmo e nas condições por ele estabelecidas, o que resulta em jornadas extenuantes de trabalho, trabalhadores assumindo os custos dos meios de trabalho (a exemplo do uso de equipamentos informacionais e insumos no domicílio) . Outra premissa importante para entendimento da tecnologia como parte dos processos de trabalho e de produção diz respeito a análise que Marx (2017, p. 257) faz das épocas econômicas, quando afirma “o que diferencia as épocas econômicas não é ‘o que’ é produzido, mas ‘como’, ‘com que meios de trabalho’. Estes não apenas fornecem uma medida do grau de desenvolvimento da força de trabalho, mas indicam as condições sociais nas quais se trabalha”. É neste mesmo sentido que Monteiro, Barros e Pinheiro (2024, p. 05) afirmam que “as mudanças tecnológicas, o avanço científico e a definição sobre a utilização dessa base técnica expressam os interesses das necessidades de ampliação contínua do desenvolvimento das forças produtivas do capital”. Ou seja, o desenvolvimento de tecnologias está intrinsecamente relacionado aos interesses econômicos e políticos da permanência do capitalismo como modo de produção de mercadorias e de exploração do trabalho e dos trabalhadores que se entranham nos diferentes setores da economia. As TICs são emblemáticas para entender a plataformação do trabalho, alicerçado nas tecnologias da informação e no universo digital da rede mundial de computadores, caracterizado pelo uso de aplicativos e outras ferramentas digitais, incidindo na intensificação do trabalho, ou como afirma Antunes (2023, p. 21), o controle dos trabalhadores, prolongamento da jornada de trabalho, a intensificação dos níveis de exploração passam a caracterizar o trabalho. O autor chama a atenção para as mudanças nos processos de trabalho e na submissão dos trabalhadores aos interesses dos capitalistas que ficam “à disposição das ‘plataformas’ para realizar atividades” que foram previamente pensadas, e que serão reproduzidas à exaustão, na medida da necessidade de quem o contratou. Trata-se da expressão máxima do trabalho sem direitos, da competição e na contrapartida, o aforismo de que o trabalhador passa a ser dono da sua jornada de trabalho, e portanto, ao trabalhar de forma incansável, demonstra o quanto é necessário, imprescindível. Tais relações se expressam também na esfera dos serviços (incluindo os prestados pelo Estado via políticas sociais), que se caracteriza pela flexibilização e pelo trabalho prescritivo, o que será detalhado a seguir.

2.1 Governo Digital e a Incorporação das Ferramentas Tecnológicas



Nas últimas décadas, a incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) ao interior do Estado brasileiro passou a ser apresentada como caminho inevitável para a modernização administrativa. Nesse cenário, o chamado Governo Digital emerge como parte desse novo desenho estatal, orientado para a regulação, controle, automatização de processos e responsabilização individual, fundamentado nos princípios da eficiência, inovação e desburocratização (Brasil, 2021). Embora frequentemente descrito como sinônimo de simplificação e agilidade, esse processo não se limita à substituição do papel físico, do atendimento presencial pelo meio eletrônico. Ele altera a forma como o Estado organiza seus fluxos internos, como coleta e cruza informações e, sobretudo, como se relaciona com a população.

A consolidação desse projeto ancora-se, dentre outros, em um conjunto de marcos normativos, entre os quais se destacam: a Lei nº 14.129/2021, que dispõe sobre os princípios, as regras e os instrumentos para a efetivação do Governo Digital; o Decreto nº 10.332/2020, que institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022; e, mais recentemente, o Decreto nº 12.069/2024, que estabelece a Estratégia Nacional de Governo Digital e a Rede Nacional de Governo Digital (Rede Gov.br), definindo as diretrizes para a implementação da referida rede no período de 2024 a 2027. Ao nos debruçarmos sobre essas normativas torna-se perceptível que não se trata apenas de “modernização tecnológica”, mas de uma reconfiguração estrutural da atuação estatal, que também incide sobre a formulação e implementação das políticas sociais e redefine as modalidades de atendimento à população. Tais elementos podem ser apreendidos a partir de alguns dos princípios e diretrizes que estruturam o Governo Digital:

Art. 3º São princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública:
I - a desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação do poder público com a sociedade, mediante serviços digitais, acessíveis inclusive por dispositivos móveis; II - a disponibilização em plataforma única do acesso às informações e aos serviços públicos, observadas as restrições legalmente previstas e sem prejuízo, quando indispensável, da prestação de caráter presencial; III - a possibilidade aos cidadãos, às pessoas jurídicas e aos outros entes públicos de demandar e de acessar serviços públicos por meio digital, sem necessidade de solicitação presencial; [...] VIII - o uso da tecnologia para otimizar processos de trabalho da administração pública; [...] XIV - a interoperabilidade de sistemas e a promoção de dados abertos; [...] XVII - a proteção de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais); [...] XXIII - a implantação do governo como plataforma e a promoção do uso de dados, preferencialmente anonimizados, por pessoas físicas e jurídicas de diferentes setores da sociedade, resguardado o disposto nos arts. 7º e 11 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), com vistas, especialmente, à formulação de políticas públicas, de pesquisas científicas, de geração de negócios e de controle social; [...]; e XXVI - a promoção do desenvolvimento tecnológico e da inovação no setor público (Brasil, 2021).

Ao estabelecer a modernização, a oferta de serviços em plataforma única, a possibilidade de requerimentos integralmente digitais, a interoperabilidade de sistemas, a otimização de processos de trabalho, o uso de dados, dentre outros, a referida legislação redesenha o modelo de administração pública, agora amplamente amparada pela suporte tecnológico e por ele determinado. Esses princípios articulam inovação tecnológica, ação estatal e trabalho no serviço público em uma mesma arquitetura normativa. As TICs, nesse



contexto, deixam de ocupar papel acessório e passam a constituir elemento estruturante da própria configuração do Estado contemporâneo.

Observa-se, então, que esse processo não é neutro. Ele evidencia uma racionalidade gerencial e tecnocrática que, ao mesmo tempo em que é reconhecida como uma possibilidade de otimização e eficiência na prestação de serviços ofertados, pode alterar os espaços de trabalho no âmbito do Estado, os processos de trabalho instituídos e, ainda, modificar potencialmente a autonomia profissional- no sentido da tomada de decisões, e seus objetivos. Essa lógica gerencial na administração pública tem suas bases no Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE), elaborado em 1995 por Luiz Carlos Bresser-Pereira, então Ministro da Administração Federal e Reforma do Estado, que buscou, dentre outras coisas, instaurar um Estado gerencial voltado à eficiência, à produtividade e à focalização das políticas públicas. Em suas palavras, esperava-se construir “um Estado mais eficiente” e “um Estado menos voltado para a proteção e mais para a promoção da capacidade de competição” (Bresser-Pereira, 1997, p. 54). Essa proposta evidencia a incorporação, na esfera pública, de diretrizes próprias do campo empresarial e corporativo, movimento que encontra paralelo na análise de Pinto (2005, p. 362), ao demonstrar que a “doutrina tecnológica” transita do conceito de “governo de uma empresa” para o de “governo de um país”.

Sob esses parâmetros, ganha força a focalização das políticas públicas, orientada pelo atendimento de critérios de elegibilidade e condicionantes que dialogam com a lógica neoliberal, em detrimento da perspectiva da universalização dos direitos sociais. O acesso deixa de estar ancorado prioritariamente na condição de cidadania e passa a depender, cada vez mais, do enquadramento em requisitos previamente definidos e operacionalizados por algoritmos e plataformas digitais, ao passo em que o atendimento presencial também vai sendo substituído por essas plataformas de serviços. Como exemplo, destaca-se o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), que registrou, no ano de 2023, que 42% dos requerimentos realizados junto à autarquia foram “decididos de maneira automática”, mediante a utilização de sistemas de inteligência artificial aplicados à análise de benefícios (INSS, 2023). Vale lembrar que o INSS passou por um amplo processo de digitalização de seus serviços a partir da implementação do Programa “INSS Digital”, instituído nacionalmente por meio da Resolução PRES/INSS nº 627, de 21 de fevereiro de 2018 (INSS, 2018). Essa implantação marcou a transição de um modelo baseado predominantemente na presencialidade para uma lógica orientada pela gestão eletrônica de processos, pelo uso de plataformas digitais e pela centralização de dados em ambiente virtual. Com isso, o INSS consolidou-se como uma das primeiras autarquias federais a implementar, em larga escala, a digitalização integral de seus serviços, redefinindo tanto a forma de acesso dos usuários quanto a organização interna do trabalho e do atendimento prestado no Instituto.

Como componente central desse processo, destaca-se a Rede Nacional de Governo Digital (Rede Gov.br), instituída em 2019 pelo Decreto nº 9.756, que estabeleceu o portal único “Gov.br” como plataforma integrada para centralização dos conteúdos e serviços digitais dos



órgãos e entidades da administração pública. O referido decreto determinou a migração progressiva de sítios eletrônicos e portais institucionais para esse ambiente unificado, com o objetivo de padronizar a comunicação digital do Estado, centralizar o acesso a informações e a prestação de serviços públicos em meio eletrônico (Brasil, 2019; Brasil 2021). Até fevereiro de 2026, 2.629 dos 5.570 municípios brasileiros, distribuídos entre os 26 estados e o Distrito Federal, aderiram formalmente à Rede Gov.br (Brasil, 2026). Esses dados indicam que aproximadamente 47% dos municípios do país já se integraram à Rede Nacional de Governo Digital, ao passo que mais da metade ainda não aderiu formalmente à iniciativa. Tal realidade evidencia a existência de assimetrias no ritmo de implementação do Governo Digital no território nacional, embora não seja possível, a partir dessas informações isoladamente, afirmar os motivos concretos que explicam essa diferença de adesão. Ainda assim, é inegável que as discrepantes realidades locais e socioterritoriais, marcadas por desigualdades estruturais que conformam o país, constituem elemento relevante para a compreensão dessas diferenças.

É nesse cenário que o Governo Digital se expande, demandando a adesão de estados e municípios, que passam a incorporar plataformas, aplicativos e outras ferramentas tecnológicas na oferta de serviços e no acesso aos direitos sociais. Observa-se, portanto, que o Governo Digital não se limita à produção normativa ou à mera digitalização de documentos, tampouco se resume à criação de portais e aplicativos. Trata-se da forma pela qual o Estado vem incorporando as TICs, redefinindo seus modos de organização, de gestão e de interação com a população, com todas as implicações decorrentes desse movimento: seja pela promessa de maior agilidade, seja pela racionalização administrativa e pelo enxugamento da máquina pública, com a eliminação de postos de trabalho, seja ainda pela instituição de novas formas de acesso a direitos que nem sempre consideram as particularidades e desigualdades que marcam a realidade brasileira.

Embora o próprio Estado reconheça o Governo Digital como uma “abordagem de gestão voltada para a transformação das organizações públicas, apoiada no uso de tecnologias digitais,[...] mediante o aprimoramento dos seus processos, da prestação de serviços públicos e da execução de políticas públicas” (BRASIL, 2024), é preciso compreender que essa transformação ultrapassa a simples mudança do meio pelo qual o serviço é ofertado. Trata-se, em realidade, de um processo que redefine responsabilidades institucionais, rotinas administrativas, formas de controle e modos de acesso aos direitos sociais, incidindo diretamente sobre a organização do trabalho no serviço público e sobre as condições concretas da população brasileira.

A concepção de Governo Digital vai além do uso das TICs nos serviços estatais, pois consiste em uma política de governo que estabelece um novo paradigma de gestão pública com tomada de decisões orientadas por sistemas de informação. Organizações internacionais como o Banco Mundial, a Organização das Nações Unidas (ONU) e a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) têm papel determinante na formulação de diretrizes para estratégias de modernização dos governos, elaborando diagnósticos e



indicadores internacionais que avaliam o desempenho dos países quanto às iniciativas de transformação digital (Mitkiewicz, 2024).

A Estratégia Nacional de Governo Digital prevê o desenvolvimento e o uso de Infraestruturas Públicas Digitais (IPDs) que são estruturas tecnológicas voltadas para soluções digitais em rede, projetadas para serem usadas por outros órgãos da administração pública, pelos membros da Rede Gov.br, representantes da sociedade, do setor acadêmico e do setor privado (Brasil, 2024). A plataforma gov.br e o Pix são exemplos de IPDs populares no Brasil.

A influência de organismos internacionais e as parcerias estabelecidas com o setor privado nos processos de implementação do Governo Digital interferem na formulação e na operacionalização das políticas públicas, na medida em que estes setores estão alinhados aos interesses de um determinado grupo, particularmente as grandes potências econômicas mundiais e os desenvolvedores das tecnologias de informação e comunicação.

Druck e Vieira (2023) afirmam que a incorporação tecnológica no âmbito do serviço público, nos moldes da lógica de mercado, pode desencadear processos de privatização do Estado, substituição de servidores públicos por sistemas automatizados, centralização da gestão do trabalho na esfera federal e restrição da autonomia e poder de gestão das iniciativas públicas. O Estado, sob a influência neoliberal, reconfigura sua forma de atuação guiando-se por princípios gerenciais de competitividade, eficiência e produtividade, onde tudo é considerado mercadoria.

A plataforma gov.br concentra diversos serviços digitais que podem ser acessados pelo próprio usuário das políticas sociais, sem a mediação de um profissional, como é o caso do Meu INSS, Programa Gás do Povo, Passe Livre Interestadual, entre outros. Os estados e municípios que aderiram a Rede Nacional de Governo Digital podem utilizar o login único do portal gov.br para disponibilizar serviços estaduais e municipais. Conforme informações oficiais do governo federal, em outubro de 2025 a plataforma gov.br ofertava 4.738 serviços digitais com destaque para o Meu INSS, Meu SUS Digital, Carteira de Trabalho Digital, CNH Digital, assinatura eletrônica, declaração pré-preenchida do Imposto de Renda e Prova de Vida, e mais de 3.200 sistemas integrados à plataforma (Brasil, 2025).

Diante da oferta de serviços e benefícios sociais por meio de plataformas digitais e aplicativos, Yamin e Gaviraghi (2023) discutem o conceito de brecha digital que refere-se ao desafio de uma parcela da população em acessar e/ou utilizar essas tecnologias, que por vezes exigem certa habilidade para concluir as etapas de verificação de dados mediante acesso ao e-mail, inserção de códigos de segurança e reconhecimento facial. Para os autores essa lacuna representa uma nova expressão da exclusão social. Nesse cenário, os aplicativos que deveriam facilitar o acesso aos direitos sociais tornam-se um obstáculo para parte da população usuária, que constantemente precisa recorrer aos assistentes sociais em busca de orientação e apoio na utilização desses aplicativos e ferramentas digitais.

O Cadastro Único é a base de dados de maior relevância do governo federal para o mapeamento socioeconômico e acesso aos Programas Sociais. Atualmente funciona de forma



integrada a outras bases de dados. A Instrução Normativa Conjunta nº 2 SAGICAD/SENARC/SNAS/SNBA/MDS de janeiro de 2026 dispõe sobre a ação de qualificação do Cadastro Único, que consiste nos processos de averiguação e revisão cadastral com reflexos no Programa Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada e Tarifa Social da Energia Elétrica. Trata-se de procedimentos apoiados em cruzamento sistemáticos de dados que identificam renda incompatível com a declaração familiar, vínculos formais de trabalho não declarados ou composição familiar divergente, podendo resultar em bloqueios, suspensão e cancelamento de benefícios (Brasil, 2026).

O uso crescente da tecnologia se expressa no cotidiano de trabalho de assistentes sociais na mediação dos atendimentos, na gestão da informação e no controle institucional das ações profissionais. Esses profissionais geralmente utilizam prontuários eletrônicos, sistemas de informação governamentais, bases de dados integradas, aplicativos de comunicação, entre outros, a depender do espaço sócio-ocupacional.

Nesse sentido, a plataformização das políticas sociais reconfigura as condições objetivas do trabalho de assistentes sociais e exige destes profissionais conhecimentos atualizados sobre os recursos tecnológicos que se apresentam no seu cotidiano de trabalho, bem como sua suposta adequação aos parâmetros de produtividade impostos pela instituição contratante. A incorporação tecnológica não é isenta de contradições, se por um lado pode favorecer o acesso, a transparência e agilizar determinados processos de trabalho, por outro contribui para o controle e vigilância do trabalhador e limita a autonomia profissional, a sua capacidade de decidir. O uso de recursos tecnológicos em certa medida pode auxiliar no planejamento, monitoramento e avaliação dos serviços, como também podem promover o esvaziamento das dimensões críticas e analíticas, elementos centrais na execução do trabalho de assistentes sociais (Sgorlon e Torres, 2024).

Raichelis et al. (2024) aponta que no trabalho subordinado às TICs tem ocorrido a responsabilização individual dos trabalhadores em relação aos instrumentos de trabalho (computadores, internet, celular) subtraindo parte da remuneração proveniente da venda de sua força de trabalho. A autora destaca a intensificação do trabalho de assistentes sociais em razão da pressão institucional para atendimento das demandas emergenciais, produção de relatórios quantitativos e exigência pelo aumento da produtividade, expresso no volume de atendimento e no alcance dos serviços sociais.

É fundamental para a categoria profissional de assistentes sociais aprofundar o debate sobre as implicações éticas relacionadas à produção de informações sobre a população atendida e ao manuseio de dados sensíveis tais como: informações sobre composição familiar, renda, endereço e condições de vida dos usuários (Raichelis et al., 2024). A privacidade e segurança de dados exigem atenção dos assistentes sociais, uma vez que as informações inseridas nos sistemas integrados e armazenadas em “nuvens” percorrem caminhos desconhecidos que podem colocar em risco o sigilo profissional e a confidencialidade das informações. Trata-se de uma questão essencial, a medida em que assistentes sociais lidam



diariamente com informações sensíveis, reveladoras da condição social da população que recorre aos seus conhecimentos para ter atendidas suas necessidades. A discussão do armazenamento de informações dessa natureza provocou o Conjunto CFESS/CRESS a construir a Resolução CFESS Nº 1.098/2025, que dispõe sobre os procedimentos para salvaguarda de documentos técnicos e de documentos técnicos sigilosos do Serviço Social, chamando a atenção de assistentes sociais para o compromisso com a responsabilização ética na salvaguarda de informação decorrentes do trabalho, incluindo um conjunto de estratégias de segurança da informação.

Neste sentido, como pensar a utilização das redes sociais durante o trabalho? É o que veremos a seguir.

2.2 Tecnologias de Comunicação: o uso das redes sociais no trabalho de assistentes sociais

Atualmente, as redes sociais se configuram como espaços de interação que ultrapassam a dimensão meramente tecnológica, isto é, constituindo-se também como formas de articulação entre indivíduos, compartilhamento de informações e relações sociais. Acioli (2007, p. 01) aponta que “trabalhar com a ideia de redes significa trabalhar de forma articulada com a ideia de informação”. Nessa direção, evidencia-se que as redes sociais são marcadas por uma lógica de circulação veloz e contínua de conteúdos e pela conexão entre os sujeitos, o que mostra seu caráter processual e relacional dialogando com diversas áreas de conhecimento.

O uso de plataformas digitais como Instagram e WhatsApp, são amplamente utilizadas no trabalho do assistente social, seja pela sua praticidade para divulgar informações institucionais, orientar a população sobre serviços, como também mobilizar usuários para o acesso às políticas públicas, mantendo vínculos de canais diretos de comunicação com a comunidade. No entanto, apesar dessas plataformas ampliarem o acesso à informação, essas ferramentas também impõem desafios ao exercício profissional, exigindo uma reflexão crítica sobre os limites, os objetivos comunicacionais e as responsabilidades éticas no atendimento aos usuários.

É importante ressaltar que o uso de plataformas como Instagram e WhatsApp no âmbito institucional envolve o tratamento de dados pessoais, tanto nos perfis públicos como também nas comunicações individuais estabelecidas com os/as usuários/as. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018 Art. 1º, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais nos meios digitais, tem como objetivo “proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.” (BRASIL, 2018). Essa legislação também define especificamente no art. 5º, X, o tratamento de dados como:

toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração (BRASIL, 2018)



Nessa direção, a referida lei estabelece princípios expostos no Art. 5º que devem orientar tais ações, como: finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade de dados, transparência, segurança, prevenção e não discriminação ao afirmar que o tratamento deve ser realizado para “propósitos legítimos, específicos e explícitos” e limitado ao “mínimo necessário para a realização de suas finalidades” conforme o art. 6º, I e III. Dessa forma, mesmo quando utilizadas para fins informativos ou de prestação de serviços públicos, as redes sociais exigem que profissionais e instituições públicas assegurem que dados pessoais não sejam coletados, expostos ou reutilizados sem base legal adequada ou sem o consentimento do titular, quando exigido pela lei.

Apesar de ambas as plataformas digitais citadas serem meios de comunicação, elas fornecem diferentes formas de interação. O Instagram, por sua vez, opera como um meio institucional de publicação e disseminação de conteúdo público, estimulando formas específicas de interação, como por exemplo, curtidas, comentários, compartilhamentos e visualizações que tendem a simplificar a comunicação. Nessa direção, é importante ressaltar que as relações sociais acabam sendo mediadas por algoritmos que selecionam o que pode ou não ser visto, influenciando percepções, comportamentos e opiniões. Por outro lado, o WhatsApp é um aplicativo de mensagens imediatas, podendo ser usado para diálogos diretos com usuários por meio de um determinado grupo, podendo se comunicar, esclarecendo dúvidas e gestão de serviços prestados. Essas ferramentas, quando integradas ao cotidiano profissional, potencializam a divulgação de informações e fortalecem o vínculo entre o serviço e a comunidade, mas em contrapartida aumentam a responsabilidade ética do assistente social em relação à privacidade, à precisão das informações e à confiança institucional.

Ao compreender que a sua forma e o seu funcionamento também se conectam ao cotidiano da população em geral, o Serviço Social pode trazer este debate para a pauta acerca da comunicação. O trânsito virtual de assistentes sociais e da população em geral interessa à profissão e pode ser um caminho para a construção de educação permanente, dimensão pedagógica e defesas do trabalho profissional. (CFESS, 2023, p. 40)

No exercício profissional de assistentes sociais, a comunicação deve ser compreendida como uma ferramenta estratégica e transformadora, intrinsecamente ligada aos princípios éticos e políticos da categoria. Segundo Sgorlon e Suguihiro (2018), essa atuação é desafiadora no cenário de mercantilização das políticas sociais com o aumento dos setores privados e o escanteamento das responsabilidades do Estado, no qual a informação digital é reduzida a uma mercadoria para maximizar os lucros de grupos dominantes da sociedade. Para enfrentar essa lógica, o profissional deve atuar defendendo o direito à informação, como um instrumento de disputa contra a hegemonia, de forma a democratizar o acesso da população a informações cuja veracidade pode ser comprovada, utilizando a comunicação para romper barreiras de acesso à informação de qualidade.

Partindo desse pressuposto, a Política Nacional de Comunicação (2023), defende que a comunicação reside no saber compartilhado e nas relações humanas, enquanto a informação, conforme a perspectiva de Wolton (2011), é um transmissor de dados e mensagens. Portanto,



ao ocupar as redes sociais, assistentes sociais não apenas disseminam dados, mas atuam como mediadores que traduzem as linguagens institucionais em sua complexidade, garantindo a democratização do saber e facilitando o acesso da população às políticas públicas.

Contudo, esse campo enfrenta o crescimento das *fake news* nas redes sociais, denunciadas pelo Conjunto CFESS-CRESS, na PNC de 2023, que apresentam um risco à democracia por disseminar desinformação em prol de discursos hegemônicos. Com a tecnologia da internet, circunda

Num contexto de multiplataformas, as pessoas e organizações que alimentam a desinformação e as *fake news*, principalmente da extrema direita, se utilizam, muitas vezes, do chamado “conteúdo efêmero”, um conteúdo desinformativo que é divulgado em uma mídia social e, na tentativa de burlar a vedação da veiculação em determinada mídia, ele é retirado em pouco tempo, porém já se espalhou em outras redes, o que faz difundi-lo. (CFESS, 2023, p.16)

Wolton (2011), ressalta a importância de compreender os desvios que a informação pode estar sujeita, por fatores políticos, culturais e econômicos. O autor destaca que a aceleração da produção e a circulação superficial de conteúdos criam a falsa impressão de que abundância significativa de informação garante, por si só, sua profundidade e criticidade. Logo, nem toda informação resulta em conhecimentos, sobretudo porque passou a ser tratada sob a lógica de uma mercadoria que se volta ao consumo. Dessa forma, a efetivação do direito à comunicação é uma questão que precisa ser problematizada.

Essa lógica de consumo e superficialidade encontra-se também nas redes sociais. Embora esses espaços aparentam ser democráticos e impulsionam cada vez mais a participação política, eles são, na realidade, controlados por discursos dominantes, filtrados por algoritmos que podem favorecer a propagação de desinformações. Diante da necessidade de ampliação ao debate sobre o direito à comunicação, o Conjunto CFESS-CRESS, por meio da PNC (2023), estabelece estratégias possíveis para combater o monopólio das elites midiáticas e garantir uma comunicação dialógica e crítica, reafirmando a autoridade política do Conjunto CFESS/CRESS também nesse espaço virtual, ocupando as redes sociais e provocando um debate crítico sobre a produção de informações.

Partindo deste diálogo, o contexto atual perpassado por desinformações, a crescente onda ultraneoliberal e o ataque à democracia, juntamente com manipulações de dados e propagação de discursos de ódio, o Serviço Social pode utilizar das redes sociais como instrumento de trabalho, o qual exige planejamento, direção e criticidade. Desta forma, a PNC (2023) orienta que as ações sejam pautadas pelos princípios da difusão das informações com qualidade; na utilização de uma linguagem plural, que visa a diversidade e o combate aos preconceitos, além de trazer a comunicação em um viés acessível e anticapacitista; a defesa da proteção e transparência dos dados, garantindo o sigilo profissional e seguindo a LGPD nº 13.709/2018. Além de estabelecer um debate constante com a sociedade sobre os serviços públicos, a gestão de políticas públicas e o acesso aos benefícios. Ou seja,

É preciso que a categoria se articule à população que se relaciona, para que não sejam reproduzidas formas de controle pautadas na racionalidade tecnocrática, consolidando atos repetitivos, burocráticos, que não favorecem as atitudes críticas e os posicionamentos políticos dos profissionais. (Sgorlon e Suguihiro, 2018, p.14)



A partir dos estudos de Sgorlon e Suguihiro (2018), compreende-se que o uso das redes sociais pelas assistentes sociais para com os usuários devem ultrapassar a técnica e estabelecer um diálogo ético e político. A atuação ética nas plataformas digitais exige, portanto, o dever de socializar informações com a rigorosa proteção de dados, conforme indica a LGPD. Ao traduzir linguagens complexas e combater desinformações, assistentes sociais materializam os princípios do Código de Ética de 1993, Capítulo I, artigo 5º, que expressa a democratização das informações e o acessos aos programas institucionais, que devem incluir a participação de todos os/as usuários/as e transforma a rede social em um espaço de resistência contra a “racionalidade tecnocrática”, como pautada pelas autoras. Assim, a comunicação deixa de ser um ato meramente burocrático para se consolidar como um compromisso com a democratização, onde o saber compartilhado torna-se o principal alicerce para o fortalecimento da autonomia da classe trabalhadora.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As reflexões ora apresentadas indicam os múltiplos caminhos do uso das TICs no trabalho de assistentes sociais. Alguns traços característicos sobressaem: as alterações nos processos de trabalho nos quais as profissionais se inserem em decorrência do assalariamento; a extensão da jornada de trabalho uma vez que o acesso às tecnologias não se limita ao espaço sócio ocupacional, mas adentra a vida privada a exemplo do uso das redes sociais, do acesso às mensagens emitidas pelo gestores e usuários das políticas sociais.

Outro aspecto que chama a atenção diz respeito às decisões sobre o uso ou não das tecnologias, uma vez que os profissionais normalmente são operadores dos aplicativos e das ferramentas digitais, além de serem os “intérpretes”, os que possibilitam o acesso aos usuários dos serviços sociais.

A implantação do governo digital alterou não somente a execução dos serviços públicos, mas a relação direta das/os profissionais com os/as usuários/as, marca característica da intervenção de assistentes sociais.

REFERÊNCIAS

ACIOLI, Sonia. **Redes sociais e teoria social: revendo os fundamentos do conceito.** Informação & Informação, Londrina, v. 12, n. 1, p. 1–12, jan./jun. 2007.

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

ANTUNES, Ricardo. Trabalho e (des)valor no capitalismo de plataforma: três teses sobre a nova era de desantropomorfização do trabalho. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais.** São Paulo: Boitempo, 2023. p. 13 - 39..

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm



BRASIL. Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019. Regulamenta a Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018, que dispõe sobre a política de governo digital e outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 12 abr. 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D9756.htm. Acesso em: 19 fev. 2026.

BRASIL. Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020. Aprova a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 29 abr. 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10332.htm. Acesso em: 15 jan. 2026.

BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública. **Diário Oficial da União**: edição extra, Brasília, DF, p. 1, 29 mar. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm. Acesso em: 15 jan. 2026.

BRASIL. Decreto nº 12.069, de 21 de junho de 2024. Dispõe sobre a Estratégia Nacional de Governo Digital e a Rede Nacional de Governo Digital – Rede gov.br, e institui a Estratégia Nacional de Governo Digital para o período de 2024 a 2027. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 24 jun. 2024. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2024/Decreto/D12069.htm. Acesso em: 15 jan. 2026.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Governo Digital -Números do Governo Digital**, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br>. Acesso em: 19 fev. 2026.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Plataforma Rede GOV.BR – Adesões. Gov.br**, 2026a. Disponível em: <https://plataforma.rede.gov.br/adesoes>. Acesso em: 19 fev. 2026.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS). Anexos I a V da Instrução Normativa Conjunta nº 2/SAGICAD/SENARC/SNAS/MDS, de 30 de janeiro de 2026: Ação de Qualificação do Cadastro Único – AVE/REV 2026 (Edição Janeiro/2026). Brasília, fev. 2026b. Disponível em: https://www.gov.br/mds/pt-br/acesso-a-informacao/legislacao/instrucoes/in-ave-rev/Anexos_I_a_V_da_IN_n_02_2026_AVEREV_2026_final_PORTAL.pdf. Acesso em: 18 fev. 2026.

Bresser-Pereira, Luiz Carlos. A reforma do Estado dos anos 90: lógica e mecanismos de controle. Brasília: **Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (MARE)**, 1997. Disponível em: <https://www.bresserpereira.org.br/documents/mare/cadernosmare/caderno01.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2026.

CFESS. **Política Nacional de Comunicação CFESS-CRESS**. 4. ed. Brasília: CFESS, 2023. In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/2023-4edPoliticaNacionalComunicacao-CfessCress.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2026.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Resolução CFESS nº 1.098, de 3 de abril de 2025**. Dispõe sobre os procedimentos para salvaguarda de documentos técnicos e de documentos técnicos sigilosos do Serviço Social. Brasília, DF: CFESS, 2025. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/uploads/legislacao/5138/rdDPFuGETHUnln6HxaRWdI9d82poXGgn.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2026.

DRUCK, Graça.; VIEIRA, Denise. As transformações do trabalho dos servidores públicos:



reformas administrativas, digitalização e privatização do Estado. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais**. São Paulo: Boitempo, 2023. p. 307-322.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS). **Automação é aliada na agilização das decisões do INSS**. Gov.br, 19 jun. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/noticias/automacao-e-aliada-na-agilizacao-das-decisoes-do-inss>. Acesso em: 19 fev. 2026.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS). Resolução PRES/INSS nº 627, de 21 de fevereiro de 2018. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 22 fev. 2018. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/legislacao/4948339994/resolucao-627-18?msockid=0323d6b403146ef32cdac0d802ce6f5d>. Acesso em 19 jan. 2026.

MARX, Karl. **O Capital**: crítica da economia política: livro I: o processo de produção do capital. 2ed. São Paulo: Boitempo, 2017.

MITKIEWICZ, Fernando André Coelho. Transformação digital: análise da implantação da plataforma gov.br e da evolução da maturidade da política de governo digital no Brasil. In: KUBOTA, Luís Claudio (Org.). **Digitalização e tecnologias da informação e comunicação: oportunidades e desafios para o Brasil**. Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – Ipea, 2024. DOI: <http://dx.doi.org/10.38116/9786556350660cap8>. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/server/api/core/bitstreams/9de1f4f3-4947-4caf-b800-f4a213d46c04/content>. Acesso em: 19 fev. 2026.

MONTEIRO, Joselita Olivia S; BARROS, Albani; PINHEIRO, Manuella Aragão. Plataformização do trabalho: pressupostos e tendências. *Oikos: Família e Sociedade em Debate*, v. 35, n.3, p.01-20, 2024. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.31423/oikos.v35i3.18987>. Acesso: 19 fev. 2026.

PINTO, Álvaro Vieira. **O conceito de tecnologia**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005. 2 v.

RAICHELIS, Raquel; VICENTE, Damares; DINIZ, Tânia Maria Ramos de Godoi; RODRIGUES, Terezinha de Fátima. **Serviço Social e a nova morfologia do trabalho: implicações do trabalho subordinado às TICs**. *Temporalis*, v. 24, n. 48, p. 13–28, jul./dez. 2024. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/46479/32487>. Acesso em: 19 fev. 2026.

SGORLON, Claudiana Tavares da Silva; SUGUIHIRO, Vera Lúcia Tieko. A estratégia comunicacional difundida pelas entidades representativas do Serviço Social. **Caderno Humanidades em Perspectivas**, v. 3, n. 2, jul. 2018. Edição especial. Disponível em: <https://www.cadernosuninter.com/index.php/humanidades/article/view/778>. Acesso em: 19 fev. 2026.

SGORLON, Claudiana Tavares da Silva; TORRES, Mabel Mascarenhas. A incorporação das TICs no trabalho de assistentes sociais: alterações, dilemas e desafios. **CUHSO**, Temuco (Chile), v. 34, n. 1, p. 255–286, ago. 2024. DOI: 10.7770/CUHSO-V34N1-ART664. Disponível em: <https://cuhs0.uct.cl/index.php/CUHSO/article/view/664/710>. Acesso em: 18 fev. 2026.

YAMIN, Estêvão; GAVIRAGHI, Fábio Jardel. Questão social, brecha digital e tecnologia: expressões de desigualdade na sociedade da informação. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, v. 146, n. 3, e6628318, 2023. DOI: 10.1590/0101-6628.318. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/MY97gfN3XPKW5vHDQNKtb5s/>. Acesso em: 19 fev. 2026.

WOLTON, Dominique. **Informar não é comunicar**. Porto Alegre: Sulina, 2011.