



## “Questão Social, Pandemia e Serviço Social: em defesa da vida e de uma educação emancipadora”

**Eixo temático:** Trabalho, Questão Social e Serviço Social

MARIA ALCINA TERTO LINS <sup>1</sup>

### A ATUAÇÃO DE ASSISTENTES SOCIAIS NAS REDES SOCIAIS: apontamentos iniciais

#### RESUMO

O presente texto sistematiza apontamentos iniciais sobre a atuação de assistentes sociais nas redes sociais, problematizando a denominada plataformização do trabalho e de que forma esse trabalho em plataformas digitais estreitam as fronteiras entre mercadorias e serviços, provocando mudanças nas relações de trabalho e impulsionando formas diferenciadas de assalariamento que impactam na forma de ser da profissão e incidem sobre a direção social hegemônica assumida pelo Serviço Social brasileiro.

**Palavras-chave:** Trabalho. Serviço social. Plataformização. Redes sociais.

#### ABSTRACT

The present text systematizes initial notes on the work of social workers in social networks, problematizing the so-called platformization of work and how this work in digital platforms narrows the boundaries between goods and services, causing changes in labor relations and boosting different forms of wage-earning that impact the profession's way of being and affect the hegemonic social direction assumed by Brazilian Social Service.

**Keywords:** Work. Social Service. Platforming. Social

---

<sup>1</sup> Professor com formação em Serviço Social. Universidade Federal De Alagoas

networks.

## **INTRODUÇÃO**

A utilização das redes sociais como espaço para venda de serviços especializados e comercialização de produtos é cada vez mais comum na atualidade. Essas redes também passaram a ter uma importância no currículo de diferentes profissões. Há psicólogos no *Youtube*, professores no *Facebook* e no *Telegram*; médicos, nutricionistas, terapeutas ocupacionais no *Instagram*. Essas redes sociais não são meros canais de comunicação, são consideradas ferramentas estratégicas para geração de novos negócios e valorização do serviço e/ou produto ofertado. O crescimento de perfis profissionais de assistentes sociais nessas redes tem aumentado significativamente. No meio digital com poucos cliques você identifica algumas dezenas de páginas no *Instagram*, *Facebook*, bem como canais no *Youtube* que são administrados por assistentes sociais. Nessas redes sociais, a oferta de serviços e produtos é diversificada, desde serviços de orientação especializada em áreas de atuação específica, como saúde, educação, assistência social; preparatórios para concursos públicos e seleções simplificadas e a oferta de cursos de pós-graduação *lato sensu*.

É válido salientar que essas redes sociais fazem parte de grandes empresas tecnológicas capitalistas que permanecem em ascensão, como é o caso do *Instagram* e *Facebook* que são da Meta e o *Youtube* que pertence ao *Google*. Meta e *Google* são verdadeiros gigantes digitais que atuam por meio da exploração econômica de dados no denominado capitalismo de plataforma, cujo lucro atrela-se a captura, análise e armazenagem de dados dos usuários e pela exibição de anúncios relacionados. Monteiro (2008) apresenta uma análise sobre a apropriação de valores no ciberespaço:

[...] o que caracterizou a apropriação capitalista no ciberespaço, nesse sentido, foi o surgimento de empresas que, ao invés de produzir bens materiais utilizando a Internet como uma ferramenta midiática, funcionam exclusivamente através da Internet, tendo a informação (sua produção e distribuição) como um produto [...] A migração das grandes corporações de comércio, mídia e entretenimento para a internet, transformou a rede mundial de computadores em mais um veículo da indústria cultural e da mercantilização da sociedade, beneficiando-se inclusive da possibilidade do mapeamento do perfil e hábitos dos usuários (a partir do histórico de seus movimentos pela rede) exprimindo o lugar assumido pela concorrência oligopolista e pela diferenciação de produtos, em particular no mercado de bens de

consumo final (MONTEIRO, 2008, p. 02 e 12).

O desenvolvimento tecnológico que resultou na criação da internet proporcionou a criação de variadas empresas, serviços e produtos voltados aos segmentos ligados às Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), cujo interesse primordial são as redes de relações que essas tecnologias permitem estabelecer entre as pessoas e as empresas. A internet vende. E vende muito bem, pois os conteúdos compartilhados nas redes sociais fornecem aos “algoritmos de rastreamento, registro e análise, dados extremamente precisos sobre gostos, vontades, expectativas, de um ‘consumidor’ assim individualizado. É o consumo produzindo a produção em tempo real, com uma precisão inaudita” conforme os estudos de Dantas (2014). Ou seja, essas empresas-plataforma “funcionam e obtém lucros com a manipulação (produção/processamento/distribuição) de informações” (MONTEIRO, 2008), evidenciando assim, que dados e algoritmos são parte das infraestruturas da sociedade.

No âmbito do trabalho desenvolvido por meio dessas plataformas digitais, nossos estudos nos levam a afirmar que se trata de mais uma forma de trabalho precarizado com a finalidade de ampliar a lucratividade do capital mediante o aumento da produtividade do trabalho nos serviços digitais, repercutindo assim, não apenas nas relações de trabalho as quais estão submetidas os/as trabalhadores/as, mas também na execução das suas atribuições profissionais. De maneira geral, as TICs mantêm os/as trabalhadores/as “conectados/as” aos seus postos de trabalho seja de maneira *on-line* ou *off-line*, intensificando a jornada de trabalho e expandindo-a para a vida privada. As análises realizadas por Antunes (2020) revelam a pragmática de flexibilização que configura o trabalho e o mercado de trabalho no âmbito dos serviços:

O fundamento dessa pragmática que invade o universo global do trabalho se evidencia. Na empresa ‘moderna’, o trabalho que os capitais exigem é aquele mais *flexível* possível: sem jornadas pré-determinadas, sem espaço laboral definido, sem remuneração fixa, sem direitos, nem mesmo o de organização sindical. Até o sistema de ‘metas’ é flexível: as do dia seguinte devem ser sempre maiores do que aquelas obtidas no dia anterior. É por isso que, nesse mundo do trabalho digital e flexível, o dicionário empresarial não para de ‘inovar’, em especial no setor de serviços. ‘Pejotização’ em todas as profissões, com médicos, advogados, professores, bancários, eletricitas [...] ou ainda o chamado *teletrabalho* e/ou *home*

*office*, que se utiliza de outros espaços fora da empresa, como o ambiente doméstico, para realizar suas atividades laborativas. [...]” (ANTUNES, 2020, p.39-9).

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) geram modificações não apenas no processo produtivo, mas também requisitam do trabalhador um trabalho dotado de maior significação intelectual, imaterial com forte dispêndio de suas capacidades cognitivas, além de, por outro lado, intensificar o crescimento de uma força de trabalho excedente. Para Bolaño e Vieira (2014) caracteriza um processo de subsunção do trabalho conceitual, intelectual, burocrático ao capital, mediante reinventadas formas, mantém-se a hegemonia do capital sobre o trabalho.

A/o assistente social enquanto trabalhador/a também está submetido/a as relações de alienação próprias do trabalho assalariado. Nesse sentido, o presente texto, visa problematizar a atuação dos/as assistentes sociais que tem utilizado as redes sociais como um espaço de venda de serviços especializados na área profissional, realizando alguns apontamentos analíticos referentes à direção social hegemônica assumida historicamente pela profissão de Serviço social no Brasil.

#### 1. A incorporação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICS) nas relações de produção e reprodução social capitalista

Com a popularização da internet, o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) foi potencializado em vários campos. Esse movimento crescente remete-nos a problematizar a utilização das TICs no cotidiano das relações de produção e reprodução social, visando compreender suas contradições e possibilidades na realidade social. Pois, como afirmou Álvaro Vieira Pinto (2005) tanto a comunicação quanto às tecnologias estão intrinsecamente ligadas aos processos produtivos enquanto categorias constituintes dos processos sociais, e, portanto, é fundamental considerar a tecnologia a partir de sua base material. Conforme nos alerta Veloso (2010, p.519):

as ideias difundidas sobre as inovações tecnológicas valorizam as alterações por elas exercidas nas condições de vida e de trabalho, exaltando um pretensível papel de transformação do mundo. São ideias que fazem crer que a criação das máquinas por si só causa alterações nas formas de convivência social, buscando reproduzir um conteúdo ideológico que prima pelo ocultamento do processo social, e levando a pensar que as maravilhas mecânicas, eletrônicas e microeletrônicas nascem

diretamente das ideias, sem criadores humanos, concretos, os quais vivem em um modo particular de organização social. Assim, faz-se necessário atentar para a base social em que as inovações tecnológicas são produzidas [...]

Ou seja, fundamentando-se na crítica da economia política, deve-se considerar que todo o avanço tecnológico está entrelaçado ao desenvolvimento das forças produtivas em uma sociedade de classes, como é a sociedade capitalista. É crucial ainda, reafirmar que o protagonismo cabe ao trabalho humano e não a máquina ou a natureza, afinal, “os homens nada criam, nada inventam nem fabricam que não seja expressão das suas necessidades, tendo de resolver as contradições com a realidade” (VIEIRA PINTO, 2005, p. 84). Como bem assinala Marx:

Antes de tudo, o trabalho é um processo entre o homem e a Natureza, um processo em que o homem, por sua própria ação, media, regula e controla seu metabolismo com a Natureza. Ele mesmo se defronta com a matéria natural como uma força natural. Ele põe em movimento as forças naturais pertencentes a sua corporalidade, braços e pernas, cabeça e mão, a fim de apropriar-se da matéria natural numa forma útil para sua própria vida. (MARX, 1996, p. 142).

O trabalho é a transformação da natureza em algo novo, e para tanto, os homens fazem uso de meios e instrumentos que possibilitem capturar as “potências adormecidas” na natureza, e a transforma em um objeto que possa ser útil em sua vida. É nesse momento que o ser humano se faz diferente da natureza, se faz um autêntico ser social, com determinações completamente distintas das leis que regem os processos naturais. E nesta relação, o trabalho assume o caráter de centralidade na história da humanidade. A afirmativa de Marx é contundente a esse respeito:

a natureza não constrói máquinas nem locomotivas, ferrovias, telégrafos elétricos, máquinas de fiar automáticas etc. Elas são produtos da indústria humana; material natural transformado em órgãos da vontade humana sobre a natureza ou de sua atividade na natureza. Elas são órgãos do cérebro humano criados pela mão humana; força do saber objetivada. O desenvolvimento do capital fixo indica até que ponto o saber social geral, conhecimento, deveio da força produtiva imediata e, em consequência, até que ponto as próprias condições do processo vital da sociedade ficaram sob o controle do intelecto geral e foram reorganizadas em conformidade com ele. Até que ponto as forças produtivas da sociedade são produzidas, não só na forma do saber, mas como órgãos imediatos da práxis social; do processo real da vida (MARX, 2011, p.943).

Essa afirmação de Marx chama atenção ao fato de que a criação das máquinas resulta da engenhosidade humana coletiva em determinados momentos históricos e correspondem às necessidades de cada época. Ao tempo que os homens constroem materialmente a sociedade em que vivem e se constroem como

indivíduos. Nesse âmbito, as tecnologias se constituem como uma mediação entre o homem e a natureza, elas devem servir às necessidades dos seres humanos, e não o contrário. Entretanto, é necessário demarcar que a tecnologia não se sujeita apenas aos valores técnicos, essa mediação é permeada pela luta de classes, ou seja, a tecnologia não é neutra. E sendo assim, devemos considerar a configuração das relações sociais que dão sustentação e direcionam a utilização dessas tecnologias no desenvolvimento econômico e social. Conforme nos esclarece Veloso (2010, p. 519):

Ao invés de pensar a técnica como esmagadora do homem, parece ser mais adequado atribuir visibilidade à estrutura social que permite e justifica a perpetração dos resultados decorrentes de uma determinada forma de aplicação das inovações tecnológicas. O problema não está na tecnologia em si, mas no uso social que se faz dela. Esse entendimento considera a incidência de um determinado padrão de organização das relações sociais que absorve as inovações tecnológicas no sentido de alcançar as finalidades e projetos hegemônicos nesse tipo de sociedade. Volta-se a análise, portanto, para a estrutura da sociedade em que a tecnologia é concebida, produzida e utilizada, atentando para as características do atual padrão de relações sociais em que ocorre seu uso social (VELOSO, 2010, p.519).

Estamos nos referindo ao modo de ser do capital, todavia, considerando a emergência de uma nova dinâmica dos fluxos de capital financeiro no mundo que vem se desenvolvendo destes os anos 1970 com a chamada reestruturação produtiva. Em que, por meio dos sistemas informacionais e de comunicação as movimentações financeiras vem sendo realizadas de forma mais rápida e as máquinas computadorizadas possibilitam a ampliação da automação da produção, evidenciando assim, a importância das tecnologias de informação e comunicação (TICs) para os capitais financeiros e produtivos. Nas palavras de Antunes (2020, p.35): “[...] as TICs, presentes de modo cada vez mais amplo no mundo da produção material e imaterial e que tipificam também os serviços *privatizados e mercadorizados*, configuram-se como um elemento novo e central para uma efetiva compreensão dos novos mecanismos utilizados pelo capital em nossos dias (grifos do autor)”.

A incorporação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) ao ambiente de produção tem ocasionado mudanças substanciais na configuração do mercado de trabalho e nos processos de trabalho. As TICs constituem uma série de recursos tecnológicos integrados que visam promover melhorias no processo

produtivo, mediante as funções de *hardware*, *software* e de telecomunicações. As TICs têm sido utilizadas em diversos setores, principalmente nas áreas de automação, pesquisa científica e ensino e aprendizagem. Os estudos evidenciam que vem se configurando um modelo de produção em que trabalhadores, máquinas e processos estão conectados à internet utilizando também os sistemas ciber-físicos (TESSARINI JR; SALTORATO, 2018), ocorre uma transformação das rotinas de trabalho em serviços prestados nas plataformas digitais.

Na busca desenfreada pelo aumento da produtividade do trabalho, alterações nas formas de organização e gestão do trabalho são desenvolvidas, reconfigurando o mercado de trabalho e impondo um perfil profissional adequado às exigências da era digital. Os estudos realizados por Antunes (2020) indicam uma nova morfologia da classe trabalhadora, que tem como regra a precarização do trabalho, com o florescimento de uma nova modalidade de trabalhador: o escravo digital. Em suas palavras:

Ao contrário da eliminação completa do trabalho pelo maquinário informacional-digital, estamos presenciando o advento e a expansão monumental do *novo proletariado da era digital*, cujos trabalhos, mais ou menos intermitentes, mais ou menos constantes, ganharam novo impulso com as TICs, que conectam, pelos celulares, as mais distintas modalidades de trabalho. Portanto, em vez do *fim do trabalho na era digital*, estamos vivenciando o crescimento exponencial do novo proletariado de serviços, uma variante global do que se pode denominar *escravidão digital*. Em pleno século XXI. (ANTUNES, 2020, p. 32 grifos do autor).

A engenharia do capital dos nossos dias evidencia a intensificação da precarização e da informalidade, além de incorporar “novas formas de geração de trabalho excedente (presentes nos trabalhos terceirizados ou pautados pela informalidade, etc.), ao mesmo tempo que expulsa da produção um conjunto significativo de trabalhadores [...]” (ANTUNES, 2020, p.32-3) e converter novos espaços em esfera de mais valor. Estamos chamando a atenção aqui, ao processo de plataformização do trabalho, que evidencia a crescente dependência de infraestrutura digitais - geralmente alimentadas por dados e autorizadas por algoritmos conforme nos esclarece Rafael Grohmann (2021). A plataformização é ao mesmo tempo materialização e consequência de um processo histórico movido pela dinâmica de financeirização do capital e pela racionalidade neoliberal.

Ou seja, as plataformas não são um setor autônomo da atividade econômica.

Nesse aspecto, concordamos com Ursula Huws (2014, p. 18) que compreende esse processo (denominado por ela como trabalho digital) como “uma expressão do crescimento da complexidade da divisão do trabalho, com a fragmentação de atividades em tarefas separadas, tanto mentais quanto manuais, trabalho aparentemente desmaterializado, dependente de tecnologias de informação e comunicação (TICs)”, que por vezes, tem servido para obscurecer a realidade de que essa atividade “virtual” é dependente de uma base altamente material de infraestrutura física e de mercadorias manufaturadas.

Contribuindo com as análises sobre o trabalho em plataformas, Grohmann enfatiza que “[...] não basta olhar somente para as plataformas em si para compreender o trabalho plataformizado, mas é preciso olhar também para as inter-relações entre financeirização, neoliberalismo e dataficação, por exemplo” (GROHMANN, 2021,p.14). É imprescindível considerar a reestruturação global e profunda que pressupõe a flexibilização do trabalho expressas na eliminação de direitos, na transferência de riscos e custos para os trabalhadores e estabelece novos arranjos produtivos. Nesse sentido, o conceito que explicita as relações de trabalho digitais é o capitalismo de plataforma. Como esclarece Kalil (2020):

[...] trata-se do setor mais dinâmico da economia contemporânea; está se tornando sistematicamente relevante, na medida em que amplia os seus espaços como infraestrutura que viabiliza o desenvolvimento econômico; graças ao seu dinamismo, apresenta-se como um ideal e legitima o capitalismo de maneira ampla. A economia digital está se transformando em um modelo hegemônico, no qual as cidades são dinâmicas, os negócios procuram ser disruptivos, os trabalhadores devem ser flexíveis e os governos buscam ser enxutos [...] (KALIL, 2020, p.77).

Vivenciamos o avanço das inovações tecnológicas, de caráter informacional-digital, mediando os processos produtivos e de trabalho. Inovações essas, associadas ao desenvolvimento de “tecnologias de software, tais como inteligência artificial (IA), a computação em nuvem e blockchain, entre outros” (OIT, 2021, p.34). O capital “procura aumentar a produtividade do trabalho, intensificando os mecanismos de extração de sobretrabalho, com a expansão do trabalho morto corporificado no maquinário tecnológico-científico-informacional” (ANTUNES, 2020, p. 35).

As TICs fazem parte da nova dinâmica nas relações e no processo de trabalho marcadas, sobretudo, pela polivalência e flexibilização nas funções e

atribuições desempenhadas pelos trabalhadores. A noção de tempo e de espaço<sup>2</sup> também é modificada e alteram os processos de produção de mercadorias, sejam elas materiais ou imateriais, haja vista a renovação dos processos organizativos, e das formas para viabilizar novos produtos e serviços. É nesse contexto que o trabalho em plataformas digitais vem se constituindo como uma forma rentável de venda de serviços e produtos, em que apresenta ao trabalhador uma suposta autonomia para desenvolver seu trabalho em qualquer lugar, definindo o seu próprio horário e assumindo as tarefas que lhe sejam convenientes. A principal narrativa para o trabalhador e para a sociedade é a autonomia e a flexibilidade, com remuneração significativa e ausência de chefes (BERG et al, 2018).

O trabalho nas plataformas digitais é algo de novo e é emblemático do trabalho do futuro. Assume a forma de trabalho realizado em plataformas digitais online (comumente designado por *crowdwork*) e em plataformas de trabalho baseadas numa localização, em que o trabalho é distribuído através de aplicações de software (*apps*). [...] incluem plataformas baseadas na web, em que o trabalho é externalizado por meio de um convite aberto a uma multidão geograficamente dispersa (*crowdwork*), e aplicações baseadas numa localização (*apps*), que atribuem trabalho a indivíduos numa área geográfica específica (BERG et al, 2018, p.25).

A variedade de atuação das plataformas pressupõe dois grandes grupos de modalidade de trabalho: o *crowdwork* e o trabalho digital por demanda. Os trabalhadores denominados de “*crowdworkers*” são aqueles que se cadastram em plataformas como a da *Amazon Mechanical Turk* e desenvolvem trabalhos vinculados à alimentação da inteligência artificial nas empresas. Já o trabalho digital por demanda é mais amplo e oferece uma diversidade maior de serviços. Os serviços<sup>3</sup> podem ser tanto especializados (como por exemplo, serviços jurídicos e contábeis, cuidados de crianças, idosos, etc.) quanto genéricos, como por exemplo, a realização de entrega de produtos (*Ifood, Rappido, Loggi, etc.*). (CARDOSO, ARTUR, OLIVEIRA, 2020). Está em curso a consolidação da transformação das empresas em plataformas e das plataformas em grandes empresas, portanto, consideramos que analisar o uso das TICs e das plataformas digitais nos processos

---

2 Parte do tempo de trabalho dos trabalhadores é utilizado para manuseio dos computadores, dos softwares e da internet, visando desempenhar as habilidades requisitadas para utilizá-los com eficiência.

3É importante salientar o caráter mercadológico desses serviços e produtos, haja vista que o meio digital não rompe com a estrutura produtiva capitalista. As relações estabelecidas nessas plataformas envolvem a compra e venda de serviços e/ou produtos, proporcionando lucros para as empresas, pois, até os conteúdos gerados pelos usuários das mídias sociais são monetizados (CARDOSO, ARTUR, OLIVEIRA, 2020).

de trabalho pressupõe compreender a concretude das relações sociais construída num processo histórico marcado por desigualdades, conflitos e formas hierarquizadas de poder na sociabilidade burguesa.

## 2. Serviço Social na era digital: a utilização das redes sociais na atuação profissional

É cada vez mais comum acessarmos as redes sociais e encontrarmos perfis profissionais de diferentes áreas do conhecimento e atuação que utilizam as plataformas digitais como um espaço para comercialização de serviços especializados e/ou produtos. Estamos nos referindo aos perfis existentes nas páginas do *Instagram*, *Facebook*, *LinkedIn*, aos canais no You Tube, entre outros, que se tornaram vitrines para a comercialização de serviços de assessoria, consultoria, mentorias, qualificações profissionais e preparatórios para concursos públicos e para seleções simplificadas. É possível encontrar também, páginas nas redes sociais que utilizam esse espaço virtual para orientar sobre os direitos sociais, e de que forma os serviços sociais públicos devem ser acionados diante das demandas sociais, principalmente no que se refere às questões no âmbito da seguridade social. Com a ampliação das TICs nas relações de produção e reprodução social, dissemina-se a ideia da expansão das oportunidades para pequenos negócios.

Ao estudarmos sobre redes sociais e o mercado de trabalho é comum encontrarmos textos que enfatizam as redes sociais como uma poderosa ferramenta para a estratégia de marketing de uma empresa/organização, uma vez que potencializa os negócios, promove a otimização dos recursos, e possibilita uma fidelização dos consumidores, intensificando assim o crescimento dos lucros, afinal, o uso das redes sociais é crescente em escala global.

O relatório de visão geral global digital 2022, publicado pela “We Are Social” em parceria com a “Hootsuite” constatou um novo recorde para o uso dessas mídias sociais. Estamos nos referindo a 12,5 trilhões de horas gastas online, considerando uma população mundial estimada em mais de 7,91 bilhões de habitantes, sendo

4,95 bilhões de usuários globais da internet, ou seja, quase 62,5% da população total do mundo utiliza a internet. No que se refere ao uso das mídias sociais “os dados mais recentes indicam que 424 milhões de usuários iniciaram sua jornada de mídia social no ano passado (2021), o que equivale a uma média de mais de 1 milhão de novos usuários por dia, ou cerca de 13½ novos usuários a cada segundo”. No total, são 4,62 bilhões de usuários de mídia social em todo o mundo, ou seja, 58,4% da população mundial. (RELATÓRIO DE VISÃO GERAL GLOBAL DIGITAL, 2022).

O relatório constatou ainda, que quando se trata de identificar qual a plataforma de mídia social favorita, o *WhatsApp* lidera o ranking global alcançando 15,7% dos usuários globais da Internet, seguido pelo *Instagram* com 14,8% dos usuários, ultrapassando o *Facebook* que totalizou 14,5%. Entretanto, é o *Youtube* que tem pelo menos 2,56 bilhões de usuários ativos, tornando-se assim, o “responsável pelo maior tempo total gasto usando aplicativos de mídia social em telefones Android e também registra o maior tempo médio por usuário”. (RELATÓRIO DE VISÃO GERAL GLOBAL DIGITAL, 2022). Considerando essas estatísticas, os analistas de ambientes digitais chegam a afirmar que “as mídias sociais desempenham um papel central em nossas vidas cotidianas”. De acordo com as agências de marketing digital, as mídias sociais são essenciais nos modelos de negócio da atualidade. Cabe às mídias sociais proporcionar um espaço de interação entre a “empresa” e o “cliente”, possibilitando ao cliente um atendimento personalizado, cujas demandas possam ser atendidas de forma efetiva.

Com essas inovações tecnológicas, desafios também se evidenciam na utilização das TICs na implantação das políticas sociais, conseqüentemente implicando uma gama de requisições aos profissionais que nelas atuam. No campo das políticas sociais tem se observado estratégias de gestão com base em sistemas do tipo big data, além das dificuldades no acesso aos auxílios emergenciais e assistenciais que cada vez mais são operacionalizados por meio de tecnologias digitais, repercutindo centralmente nos territórios com insuficiência de acesso à internet, sem falar das dificuldades de manuseio da população perante os aplicativos e/ou sistemas informacionais, além da não transparência em relação aos critérios que subsidiam

as decisões que aprovam ou não os requerimentos da população aos bens e serviços. Embora sob o discurso de modernização, o que temos vivenciado é um retrocesso no acesso aos direitos sociais, o que nos leva a questionar esses processos de automatização do atendimento ante as demandas sociais da população. Concordamos com Faria (2022) quando em suas pertinentes análises sobre as TICs e as políticas sociais afirma:

Longe de nós desqualificar a importância desses sistemas informacionais para gestão e administração dos serviços, afinal há neles grande potencial para um melhor planejamento das ações. Entretanto, apesar de anunciar transparência, celeridade e otimização, o cenário que os conforma de reorientação organizacional na lógica do desfinanciamento demarca o imbróglio, já que, muitas vezes, estes aspectos positivos não predominam em relação a outros interesses ocultos e que apontam a contradição presente nessas novas tecnologias. Tal fato se observa na Assistência Social por meio do Cadastro Único, que vem produzindo coleta de dados de seus usuários com vistas à vigilância e ao monitoramento dos mais pobres; na saúde, pelo sistema e-SUS, que realiza a coleta de dados, armazena atividades realizadas preconizando produtivismo que impactará o financiamento do sistema de saúde; na Previdência Social, com o aplicativo Meu INSS ou por atendimento telefônico 135, em que se incute uma tendência de acesso exclusivamente digital dos usuários, pontuações biomédicas pouco explicáveis, resultando em restrição do direito, alta produtividade, controle de metas que impactam salários, redução da autonomia e até da figura do servidor (FARIA, 2022, p.142).

Sendo a política social subordinada à política econômica, interfere diretamente na qualidade dos serviços sociais prestados à população, tanto quanto, nas condições de trabalho dos profissionais que nelas atuam. Sendo o Serviço Social uma especialização do trabalho coletivo, não é de se estranhar que tais configurações no campo da política social repercutam em seu exercício profissional. Exigindo dos/das assistentes sociais uma competência teórico-política e técnico-operativa alinhada os pressupostos do Projeto ético-político profissional buscando desenvolver uma intervenção combativa frente às imposições conservadoras, arbitrárias e autoritárias no exercício profissional, reafirmando cotidianamente, a direção social hegemônica assumida pela profissão.

Portanto, é preciso cautela ao enveredarmos pelos caminhos das inovações no mercado de trabalho, pois há uma estreita relação entre as narrativas de “novidades”, empreendedorismo digital e o neoliberalismo, cuja apologia de soluções individuais atacam frontalmente os direitos sociais. As redes sociais tem possibilitado um espaço de atuação profissional que permite aos assistentes sociais

a venda de serviços e/ou produtos relacionados diretamente com a sua expertise. É cada vez mais comum perfis em páginas de *Instagram*, *Facebook*, ou mesmo canais no *Youtube* publicizando serviços de mentoria, assessoria, cursos de qualificação profissional no campo do Serviço Social. Esse movimento alcança diferentes profissões sob o discurso do microempresário, cuja tônica é empreendedores que iniciam seus negócios a partir da própria experiência profissional, do eficaz manuseio da técnica, da aplicação de métodos eficientes na execução das atribuições profissionais, entre outros argumentos que reforçam uma suposta autonomia profissional vinculada ao empreendedorismo.

Esses perfis nas redes sociais são montados a partir de uma lógica de marketing digital, em que é fundamental descobrir o que atrai a sua audiência; buscando o posicionamento nessas redes através de compartilhamento de conteúdos que sejam relevantes para o seu público. Para se destacar em meio a tantas informações na internet, é preciso ter um perfil atrativo tanto no design quanto nos conteúdos publicados. É necessário ainda, investir em anúncios e impulsionamentos. Estes recursos possibilitarão segmentar quem verá suas postagens, aumentará as chances de receber o like e assim desenvolver seu posicionamento frente ao consumidor.

No campo do Serviço Social, os perfis nessas redes sociais são bem variados, há aqueles que garantem a aprovação em concursos públicos e/ou seleções simplificadas a partir de cursos direcionados para ensinar como “enfrentar” bancas examinadoras que mais aplicam os processos seletivos; há aqueles perfis especializados em áreas específicas de atuação profissional como a saúde e a educação, que vendem “métodos”, treinamentos e/ou cursos que “ensinam” de forma prática e objetiva sobre os instrumentos e/ou rotinas no processo de trabalho profissional; há aqueles que simplificam o complexo serviço social aprendido nas universidades e/ou faculdades, que visam superar o “academicismo” que envolve a formação acadêmica.

As questões que envolvem a utilização das redes sociais como espaço para desenvolvimento de atribuições profissionais é complexa e exige cautela para evitarmos análises equivocadas. Entretanto, alguns apontamentos são necessários,

pois, sendo a profissão de serviço social uma especialização do trabalho coletivo, e embora possua até estatuto de profissional liberal, o que fundamenta sua profissionalização é a criação de um espaço sócio-ocupacional bem como as condições históricas sociais que demandam essa profissão, como bem constatou Netto (1992).

A suposta autonomia proporcionada pelas redes sociais, pelo fato de não ter um empregador (direto) não isenta os/as assistentes sociais de estarem submetidos à lógica do mercado, pois não estão “imunes às determinações econômicas e políticas que incidem no direcionamento e conteúdo do seu trabalho” (RAICHELIS, 2018). Afinal, o serviço social continua inserido nas políticas sociais, o que exige pensar de que forma o Estado tem assumido acordos contratuais para o desenvolvimento dessas tecnologias e de que forma repercutem na configuração das políticas sociais. Outra questão relevante é perceber que em momentos de crise econômica, o sistema de ideias do conservadorismo é retroalimentado pelas relações sociais fundadas no liberalismo, no pragmatismo e no utilitarismo, deixando o solo fértil para que concepções conservadoras e reacionárias sejam reavivadas, principalmente quando associadas a movimentos regressivos. Por isso, conforme Netto (1996) os profissionais que defendem uma direção social estratégica para o Serviço Social:

deve conectá-la à análise das tendências societárias macroscópicas (o que supõe forte investimento na pesquisa da realidade e a apropriação de categorias e procedimentos da teoria social moderna) e aos objetivos e valores do projeto social que privilegia; assim, sua resposta às demandas do mercado de trabalho tem que contemplar prioridades e alternativas. A resposta direta, pura e simples, instrumental-operativa, às demandas do mercado é o caminho mais rápido para a neutralização dos conteúdos críticos da cultura profissional.

Mais do que nunca é necessário defender a indissociabilidade entre as dimensões que constituem a profissão de serviço social, teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, reafirmando que o conhecimento procedimental exige a articulação com o conhecimento teórico-metodológico, bem como, com a dimensão ético-política. É fundamental investir cada vez mais numa instrumentalidade inspirada pela razão dialética, para que a lógica da racionalidade instrumental, o tecnicismo não se sobreponha a competência crítica, como já nos alertou Yolanda Guerra (2007).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Refletir sobre a prática profissional, considerando a totalidade das relações sociais em que se situa essa intervenção, proporciona o desenvolvimento de ações que enfrentem as posturas conservadoras e burocráticas instituídas nos espaços sócio-ocupacionais, reafirmando o referencial teórico e ideopolítico crítico da profissão, recusando toda forma de desmonte do acesso aos direitos sociais e desenvolvendo respostas qualificadas às complexas demandas sociais. Para tanto, é imprescindível refletir sobre a dinâmica contraditória da totalidade social que interfere diretamente nas expressões da questão social, na configuração das políticas sociais e também nos princípios do Projeto Ético-Político profissional. A onda conservadora que intensifica o antagonismo fundamental da sociedade promove danos imensuráveis na vida social e, conseqüentemente, gera ameaças de todas as ordens ao nosso Projeto Ético-Político, requerendo mais do que nunca a reafirmação das nossas escolhas políticas e éticas, cujo horizonte a nos guiar, seja o da emancipação humana.

## REFERÊNCIAS

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

BERG, Janine. **As plataformas digitais e o futuro do trabalho**: Promover o trabalho digno no mundo digital. Bureau Internacional do Trabalho – Genebra, BIT, 2018.

BOLAÑO, Cesar R. S.; VIEIRA, Eloy S. Economia política da internet e os sites de redes sociais. In: **Revista Eptic**, v. 16, p. 71-84, 2014. Disponível em: <https://seer.ufs.br/index.php/eptic/article/view/2168> Acesso em: 04 de mar. de 2022.

CARDOSO, Ana Claudia Moreira; ARTUR, Karen.; OLIVEIRA, Murilo Carvalho Sampaio. O trabalho nas plataformas digitais: narrativas contrapostas de autonomia, subordinação, liberdade e dependência. In: **Revista Valore**. Volta Redonda, 5 (edição especial): 206-230., 2020.

DANTAS, M. Mais-valia 2.0: produção e apropriação de valor nas redes do capital. In: **Revista Eptic**, v. 16, n. 2, 2014. p. 85–108.

FARIA, Gabriela. Tecnologias da informação e comunicação nas políticas sociais: opacidade e ilusão democrata. In: *Revista Katálysis*. Florianópolis, v.25, n. 1, p. 137-

146, jan./abr. 2022 disponível em:  
<https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/82314/48242> Acesso em 03 de mai. de 2022.

GROHMANN, Rafael (Org.) **Os Laboratórios do Trabalho Digital** - entrevistas. São Paulo, Boitempo, 2021. (p. 11-23).

GUERRA, Y. A. D. **A instrumentalidade do Serviço Social**. 6ªed. São Paulo: Cortez, 2007.

HUWS, Ursula E. VIDA, TRABALHO E VALOR NO SÉCULO XXI: desfazendo o nó. In: **Caderno CRH**, Salvador, v. 27, n. 70, p. 13-30, Jan./Abr. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ccrh/a/cFLxgsVQ6kmGr4WxnPSC5cf/?lang=pt&format=pdf> Acesso em: 08 de mai.de 2022.

KALIL, Renan Bernardi. **A regulação do trabalho via plataformas digitais**. São Paulo: Blucher, 2020. p. 35-71.

MARX, Karl. O processo de Trabalho e processo de Valorização. In: **O Capital** – Crítica da Economia Política. Livro Primeiro. Vol. I. Tomo 1. São Paulo: Nova Cultural, 1996. p.142-148.

MARX, Karl. **Grundisse**. São Paulo: Boitempo. 2011. p. 941-954.

MONTEIRO, Arakin Queiroz. Orkut, Subjetividade Coletiva e Valor: considerações preliminares à luz da economia política da comunicação. In: **Revista Eptic**,v. 10, n. 2, 2008. p. 01–26.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e serviço social**. São Paulo: Cortez, 1992.

NETTO, José Paulo. Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. In: **Revista Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 50, ano XVII, p. 87-132, abr. 1996.

OIT. Organização Internacional do Trabalho. Perspectivas Sociais e de Emprego no Mundo 2021: O papel das plataformas digitais na transformação do mundo do trabalho. **Relatório de referência da OIT**. Bureau Internacional do Trabalho - Genebra: OIT, 2021.

RAICHELIS, Raquel. Serviço Social: trabalho e profissão na trama do capitalismo contemporâneo. In: p..25-65. RAICHELIS R. *et al* (orgs.). **A nova morfologia do trabalho no Serviço Social** São Paulo: Cortez, 2018.

RELATÓRIO DE VISÃO GERAL GLOBAL DIGITAL. Digital 2022: mais um ano de crescimento para bumper. Disponível em: [https://wearesocial-com.translate.google.com/blog/2022/01/digital-2022-another-year-of-bumper-growth-2/?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=pt&\\_x\\_tr\\_hl=pt-BR&\\_x\\_tr\\_pto=sc](https://wearesocial-com.translate.google.com/blog/2022/01/digital-2022-another-year-of-bumper-growth-2/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=pt&_x_tr_hl=pt-BR&_x_tr_pto=sc) Acesso em: 22 de ago. de 2022.

TESSARINI JR, Geraldo.; SALTORATO, Patrícia. Impactos da indústria 4.0 na organização do trabalho: uma revisão sistemática da literatura. In: **Revista Produção Online**. Florianópolis, SC, v. 18, n. 2, p. 743-769, 2018.

VELOSO, Renato. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. (2010). In: **Emancipação**, 10(2). Recuperado de <https://revistas.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/766> Acesso em: 08 de mai.de 2022.

VIEIRA PINTO, Álvaro. **O conceito de tecnologia**. v.1. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.