

## A COMPLEXIFICAÇÃO DO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CONTEXTO DA “ERA DIGITAL”

HILLESHEIM, Jaime<sup>1</sup>  
MAÇANEIRO, Luiza Palha<sup>2</sup>  
PAIXÃO, Brenda Fante da<sup>3</sup>

### RESUMO

O uso de tecnologias por assistentes sociais só aparentemente é algo novo. Na verdade, não há como pensar o trabalho desse profissional dissociado do uso de técnicas, considerando que esta é, em essência, uma expressão do ser da humanidade. A despeito disso, não há como abstrair o fato de que, em cada tempo histórico, a relação dos profissionais de serviço social com as tecnologias apresenta particularidades que precisam ser desveladas. No presente artigo, pretende-se trazer algumas reflexões iniciais sobre estas particularidades, considerando a complexificação do trabalho do assistente social que passa, hodiernamente, a ser mediado pelo uso de tecnologias, cuja base técnica é digital. Tais reflexões constituem resultados parciais de pesquisas em andamento que vinculam os autores e outros pesquisadores que têm se ocupado de temas correlatos, dentre os quais destaca-se o das tecnologias e seus impactos no trabalho do assistente social. Do ponto de vista metodológico, as questões aqui apresentadas são sínteses de um estudo de literaturas intencionalmente selecionadas sobre o tema e que se afinam com a perspectiva teórica assumida pelos autores, bem como de levantamento de dados realizado em bases de mídias digitais.

**Palavras-chave:** Serviço Social. Trabalho. Mídias Digitais.

### ABSTRACT

The use of technologies by social workers is only apparently something new. In fact, there is no way to think of the work of this professional dissociated from the use of techniques, considering that this is, in essence, an expression of the being of humanity. Despite this, there is no way to abstract the fact that, in each historical period, the relationship of social service professionals with technologies presents particularities that need to be unveiled. In this article, it is intended to bring some initial reflections on these particularities, considering the complexity of the work of the social worker, which nowadays is mediated by the use of technologies, whose technical base is digital. Such reflections constitute partial results of research in progress that link the authors and other researchers who have been dealing with

<sup>1</sup> Universidade Federal de Santa Catarina. Doutor em serviço social. E-mail: [jaime.h@ufsc.br](mailto:jaime.h@ufsc.br).

<sup>2</sup> Universidade Federal de Santa Catarina. Graduanda em serviço social e pesquisadora de IC. E-mail: [luiza.macan@gmail.com](mailto:luiza.macan@gmail.com).

<sup>3</sup> Universidade Federal de Santa Catarina. Graduanda em serviço social e pesquisadora de IC. E-mail: [fantebrenda@gmail.com](mailto:fantebrenda@gmail.com)

#### PROMOÇÃO



#### APOIO



PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUIS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS

related themes, among which technology and its impact on the work of social workers stand out. From a methodological point of view, the questions presented here are syntheses of a study of intentionally selected literature on the subject and that are in tune with the theoretical perspective assumed by the authors, as well as of data collection carried out in digital media bases.

**Keywords:** Social Work. Work. Digital Media.

## 1 INTRODUÇÃO

No presente artigo, enfrentamos o que, aparentemente, é um tema novo no âmbito do serviço social: a sua relação com a tecnologia. Contudo, conforme procuraremos demonstrar, esta relação é inerente ao trabalho do assistente social, o que não significa negar que, hodiernamente, ela contenha algo de novo. A temática tem sido estudada por meio de iniciativas de pesquisas ainda em andamento e que vinculam os autores, numa tentativa de desvelar as conexões entre serviço social, trabalho e inovações tecnológicas<sup>1</sup>.

Aqui, pretendemos socializar alguns apontamentos de natureza teórica elaborados em virtude do estudo da literatura selecionada, bem como algumas sínteses iniciais formuladas com base numa pesquisa de dados em mídias digitais usadas por assistentes sociais para fins profissionais.

Para realizar este debate, numa primeira seção do presente artigo, procuramos situar o leitor num campo teórico pouco explorado pelo serviço social, fazendo uso mais especificamente das reflexões de Álvaro Vieira Pinto, filósofo brasileiro que se debruçou sobre o conceito de tecnologia. Numa segunda seção, apresentamos alguns achados da pesquisa empírica ainda em curso, cujas fontes são o *Youtube*, o *Facebook* e o *Instagram*, problematizando como estas ferramentas tecnológicas têm sido usadas por assistentes sociais para viabilizar atividades relacionadas ao seu trabalho. Em busca de algumas conclusões, ainda que provisórias, ao final, enfatizamos os aspectos mais relevantes mencionados na abordagem desenvolvida sobre o objeto de nossa análise.

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS

## 2 TECNOLOGIA E SERVIÇO SOCIAL: APONTAMENTOS PARA O DEBATE

Os avanços tecnológicos são concebidos pelos intelectuais vinculados aos interesses do capital como “bons” em si. E, quando se apresentam as contradições desses processos que redundam, por exemplo, no cerceamento da participação de parcelas cada vez maiores da classe trabalhadora nas atividades produtivas, transformando-as numa “massa sobrança”, as análises são confrontadas a partir de uma perspectiva moral, conforme advertências feitas por Álvaro Vieira Pinto (2005), em sua obra *O conceito de tecnologia*.

Ao problematizar diferentes acepções em torno desse conceito, Pinto (2005) menciona quatro delas: a) tecnologia como epistemologia da técnica: a tecnologia constitui um campo teórico, uma ciência da técnica, sendo a base para se compreender as demais acepções; b) tecnologia como técnica: concepção mais comum em torno do termo, haja vista que, em geral, se usa a expressão para designar as ferramentas tecnológicas ou dispositivos com as quais temos contato no cotidiano. Esta identificação entre tecnologia e técnica corrobora para o desencadeamento de processos de estranhamentos e de relações de dependência e de dominação tecnológica; c) tecnologia como um conjunto de técnicas de uma determinada sociedade: notadamente, esta concepção está presente nas formas de se perceber as relações entre sociedades em estágios diversos de desenvolvimento das forças produtivas, sendo que aquelas que se entendem menos avançadas almejam as tecnologias daquelas que se apresentam como mais avançadas tecnologicamente. Esta concepção, em muito, contribui para a reprodução de relações de dependência tecnológica entre as nações; d) tecnologia como ideologização da técnica: concepção associada a determinadas culturas que, por se entenderem superiores do ponto de vista do desenvolvimento tecnológico, tentam se impor diante daquelas consideradas inferiores. Por meio dessa ideologização, se realizam verdadeiros processos de transplantação tecnológica com vistas a atender determinados interesses e reproduzir relações de dependência. Isso ocorre na medida em que as tecnologias das

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS



economias centrais são assimiladas impositivamente pelas economias periféricas, em muito obstando o desenvolvimento autônomo dessas em termos tecnológicos. Nesta acepção, está presente a ideia de que existe uma “era tecnológica”.

O autor argumenta que não existe uma “era tecnológica”, como se num determinado momento nos deparássemos com uma súbita expansão tecnológica, haja vista que a humanidade sempre desenvolveu tecnologias pela atividade do trabalho. Para o autor, toda era é uma era tecnológica. Em cada tempo histórico, a humanidade, pela mediação do trabalho, se apropria da natureza para responder às necessidades que são, nestes tempos históricos, produzidas. A humanidade, portanto, continuamente produz a sua existência e, ao transformar o meio em que vive, transforma a si mesma. Ao produzir a sua existência, o ser humano produz a técnica, o que a caracteriza como aspecto ontológico, inerente ao processo de autoconstrução do ser social. Este ser não existe sem a técnica, e esta não pode ser compreendida como algo exterior a este processo em que o ser humano se faz pelo trabalho. O ser social produz a técnica e, ao produzi-la, viabiliza sua existência. A técnica, neste sentido, se expressa em diferentes maneiras de apreender, de exercer o domínio e de transformar o ser existente (social e natural). Dito de outro modo, a técnica, em essência, “[é] a mediação na obtenção de uma finalidade humana consciente” (PINTO, 2005, p. 175). A técnica como mediação para o alcance de determinados fins implica também uma intencionalidade.

A partir desta compreensão em torno do significado da técnica, o autor avança no sentido de relacioná-la com a máquina que, para ele, é a corporificação ou a objetivação de uma técnica previamente concebida. A máquina constitui a tradução da capacidade inventiva do ser social e de sua inteligência. Antes de produzir uma máquina/ferramenta, a técnica já é dominada pelo seu criador. Para Álvaro Vieira Pinto (2005, p. 98), no momento em que

[...] o homem põe as máquinas a funcionar, quem efetivamente está trabalhando é ele. Acontece apenas o desdobramento do seu trabalho em outras formas mais produtivas, cuja existência se deve ao trabalho inicial de pensar os engenhos e fabricá-los com os materiais adequados e o emprego

PROMOÇÃO





das forças naturais que descobriu. Numa fórmula concisa parece-nos lícito dizer que as máquinas representam o trabalho do trabalho.

Em sua análise, Álvaro Vieira Pinto (2005) chama a atenção para a função ideológica imbricada na tese supracitada de existência de uma “era tecnológica”, pois, por meio dessa concepção, reivindica-se que a humanidade esteja diante do melhor estágio de seu desenvolvimento, o que denota uma ideia de reafirmação do modo de produção regido pela propriedade privada e pela divisão de classes. A defesa de uma “era tecnológica” corrobora com a tese do fim da história e de que a humanidade não teria outra forma de organização da produção material e espiritual da vida que não a capitalista, consagrando-a como a única forma social possível e viável.

Esta tese acaba por localizar a obra técnica no campo da moral, na medida em que tal conceito é revestido de “valor ético positivo”. A partir deste pressuposto, quaisquer posições que expressem de algum modo questionamentos às suas formas de utilização e aos seus fins, estes são entendidos como “sacrilégios”. Segundo o autor, nesta perspectiva, as sociedades humanas atuais possuiriam uma condição invejável a quaisquer outras que as precederam, pois

[...] esta época é superior a todas as outras, e qualquer indivíduo que existe deve dar graças aos céus pela sorte de ter chegado à presente fase da história, onde tudo é melhor do que nos tempos antigos. Com esta cobertura moral, a chamada civilização técnica recebe um acréscimo de valor, respeitabilidade e admiração, que, naturalmente, reverte em benefícios das camadas superiores, credoras de todos esses serviços prestados à humanidade, dá-lhes a santificação moral afanosamente buscada, que, no seu modo de ver, se traduz em maior segurança (PINTO, 2005, p. 41).

Para esta perspectiva, pouco importa se esta “verdade absoluta” a respeito das benesses da “era tecnológica” – que o autor entende como ideologia – tem conexão com o ser existente, haja vista que tais benefícios restam restritos a grupos economicamente privilegiados e, mais especificamente, em determinadas sociedades. O que importa é que, ainda que as criações técnicas sejam usufruídas por parcelas minoritárias da humanidade, são elas que proporcionam o progresso. Além disso, Álvaro Vieira Pinto (2005, p. 43) assevera que, no contexto dessa ideologia da “era tecnológica”,

#### PROMOÇÃO



#### APOIO

PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS



[...] não tem sentido imaginar uma comunidade universal onde todos os povos pudessem gerar, em igualdade de condições, as criações da ciência e da técnica. Estas, por necessidade, exigem concentração de recursos econômicos e intelectuais, implicam a concentração geográfica. Noutras palavras, os avanços superiores da cultura científica só podem ter lugar nas áreas dominantes.

Conforme mencionado alhures, o desenvolvimento tecnológico concentrado nas economias centrais amplia ainda mais o poder dessas sobre as economias periféricas, haja vista que dominam o próprio processo de criação e direcionam o mercado consumidor das tecnologias, reproduzindo relações de dependência. Essa dinâmica tem efeitos deletérios sobre as condições de vida e de trabalho das populações que vivem nos países de economia periférica que, pela imposição do poder econômico, político e tecnológico das economias centrais, se submetem a esta lógica. Tais relações, ao mesmo tempo, travam as iniciativas que vislumbram a autonomia tecnológica de países localizados na periferia capitalista que, ao fim e ao cabo, figuram como meros consumidores, cujas iniciativas ficam restritas, quando muito, à inovação, e nunca ao desenvolvimento de tecnologias direcionado ao atendimento de seus interesses.

Não raramente, a análise das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC), por exemplo, são feitas de maneira a dissociá-las da produção material da vida social, dando-lhes uma autonomia em relação a esta base material. Contudo, as novas formas de extração de mais-valor, viabilizadas pelas TIC, mas que são encobertas pelas estratégias ideológicas, alteram sobremodo as relações sociais em sua totalidade, ou seja, alteram, dialeticamente, a esfera da produção e da reprodução social.

Alinhados a esta perspectiva teórica, partimos do pressuposto de que qualquer análise sobre o uso das novas tecnologias nas atividades produtivas precisa levar em conta as condições históricas que as engendram. À luz das reflexões de Álvaro Vieira Pinto (2005), consideramos que não há como pensar a tecnologia de modo dissociado dos processos de desenvolvimento das forças produtivas.

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS



À luz da perspectiva da teoria social crítica, entendemos que a classe trabalhadora, no Brasil, assim como no resto do mundo, mas particularmente na periferia do capitalismo, tem sofrido, historicamente, com essas profundas transformações, haja vista que as inovações tecnológicas têm viabilizado também novas formas de uso e controle da força de trabalho, impondo condições laborais cada vez mais precárias e relações de trabalho cada vez mais complexas. Isso porque a criação de processos que progressivamente prescindem da interferência humana – leia-se, trabalho vivo – é a preocupação central dos capitalistas no contexto atual, haja vista que pretendem, incessantemente, reduzir os custos da produção, obter maior qualidade dos produtos e serviços e maior produtividade. Neste diapasão, o fechamento de postos de trabalho baseados em procedimentos meramente operacionais tende a ser a regra. Por outro lado, em face da adoção de inovações tecnológicas, um trabalhador de “novo tipo”, capaz de assumir tarefas mais complexas por meio do uso das novas tecnologias, passa a ser uma exigência do mercado de trabalho.

Esta problematização, contudo, precisa ser feita levando em conta a produção do valor e, neste sentido, a teoria desenvolvida por Marx (2013) nos auxilia, sobremodo, para que possamos compreender a complexidade da realidade social. Para Marx (2013), o trabalho é a única atividade humana que produz valor e, na sua forma social e histórica de trabalho assalariado, produz também mais-valor que é apropriado pelos donos dos meios de produção. O capital não se valoriza sem o trabalho, portanto. A organização do trabalho, a gestão e o planejamento do uso da força de trabalho, que são feitos pelos capitalistas e seus auxiliares, tanto no passado como hoje, não produzem valor e tampouco podem desencadear processos de autovalorização do valor. Nesse sentido, é incontestável que, sem a classe trabalhadora, sem a exploração da força de trabalho, o capitalismo não se reproduz como modo de produção.

Se a capacidade organizativa do capital não cria valor, também as máquinas não criam. O que a maquinaria e o avanço tecnológico, em geral, permitem é a

PROMOÇÃO



PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS



potencialização da produção do valor. Nesta direção, podemos dizer que a própria maquinaria, as novas tecnologias da chamada indústria 4.0 são, elas mesmas, produtos, resultados do trabalho: trabalho passado, trabalho morto. Este é um elemento fundamental no debate sobre a tecnologia, haja vista que não se pode atribuir a ela uma potência que não tem. Ela continua sendo um meio para a produção, e não o sujeito da produção. É no contexto do capitalismo maquínico que, por exemplo, ganham força as teses que defendem o fim da centralidade do trabalho e o predomínio e a essencialidade do trabalho morto sobre o trabalho vivo, aspecto problematizado por Antunes (2002) em seu livro “*Adeus ao trabalho?*”.

O que queremos afirmar é que as contradições inerentes ao avanço tecnológico até aqui por nós abordadas se manifestam nos intensos processos de precarização das condições de vida da população usuária dos serviços sociais nos quais atuam os profissionais assistentes sociais, mas também e objetivamente, impactam diretamente nas condições de trabalho desses profissionais e têm provocado mudanças nas formas de uso dessa força de trabalho, tanto no setor público como no privado. Isso não quer dizer que estes processos sejam produto das tecnologias, o que poderia nos levar a uma “demonização” delas. A despeito de as tecnologias impactarem sobre a dinâmica da realidade social, não são elas o motor da história, haja vista que esta é produto da ação humana.

De todo modo, é incontestável que também o serviço social tem sido impactado pelas inovações tecnológicas, notadamente por aquelas de base técnica digital. E, no nosso entendimento, o que tem de novo na histórica relação entre serviço social e tecnologia, seja exatamente o uso daquelas desenvolvidas a partir dessa base. Isso porque não é possível, à luz dos fundamentos que até aqui viemos defendendo, pensar o serviço social dissociado da técnica e da tecnologia. Como estamos nos referindo a uma práxis profissional, constitutiva do largo espectro da práxis humana, a técnica é também inerente a esta práxis específica, assim como o é de todas as outras. Por isso, a relação entre serviço social e tecnologia não é nova, o que não quer dizer que não apresente, atualmente, aspectos efetivamente novos. Corroboramos

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS



para esta compreensão a assertiva de Álvaro Vieira Pinto para quem não há um fenômeno técnico, pois, a técnica é “[...] um dos modos de ser do homem” (PINTO, 2005, p. 70).

Partindo do pressuposto que a novidade na relação do serviço social com a tecnologia está no desenvolvimento de atividades mediadas por técnicas de base digital, nos interessa problematizar o uso de algumas ferramentas desenvolvidas a partir dessa base por profissionais de serviço social. Nos referimos, aqui, especificamente, ao uso de mídias digitais pelos assistentes sociais para fins profissionais.

O que tem chamado nossa atenção é o fato de que fora dos espaços institucionalizados, os profissionais têm vislumbrado nas novas tecnologias de base técnica digital uma potencialidade para a venda da sua força de trabalho, ou seja, enxergam nelas uma mediação para garantirem sua inserção no mercado de trabalho. Por vezes se formalizam pela constituição da figura do “empresário-de-si-mesmo” como Microempreendedor Individual (MEI), mas também como trabalhador autônomo, no contexto mesmo do estímulo ao empreendedorismo e das novas estratégias usadas pelo capital para fazer uso da força de trabalho de modo a se isentar de quaisquer responsabilidades sobre a reprodução dela.

Neste sentido, já são identificados na realidade do mercado de trabalho os desdobramentos de novas formas de contratação que impactam nas condições de trabalho do conjunto da categoria. Não por acaso, já se ouve falar no “assistente social autônomo”, profissional que, atento às transformações em curso, estaria disposto a se adaptar à nova realidade do mercado de trabalho de maneira a se despir dos “preconceitos” em relação a estas “modernas” formas de contratação, por múltiplos tomadores de serviços.

As questões aqui contextualizadas e problematizadas evidenciam que estamos diante de um processo de complexificação do trabalho profissional e das formas como o trabalhador assistente social tem sua força de trabalho requisitada, pela mediação de novas tecnologias. É necessário produzir conhecimentos sobre esta realidade de

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS

maneira que se possa compreender como ela impacta na profissão. Neste sentido temos nos orientado por algumas questões de estudo, dentre as quais, destacamos a seguinte: para que, e em qual perspectiva, os assistentes sociais têm feito uso das novas tecnologias, em particular, das mídias digitais (*blogs, site, redes sociais, etc.*) em suas atividades profissionais?

Na intenção de responder parcialmente a esta questão, apresentaremos, a seguir, algumas sínteses iniciais do processo de pesquisa que estamos desenvolvendo sobre o tema.

### 3 O USO DE MÍDIAS DIGITAIS POR ASSISTENTES SOCIAIS PARA FINS PROFISSIONAIS

Como indicado na introdução do presente artigo, a questão do uso de mídias sociais por assistentes sociais para fins profissionais, tem sido objeto de pesquisas que vinculam seus autores. Embora não possamos, aqui, em virtude de limites objetivos, abordar detalhadamente todo o percurso de investigação, consideramos importante apresentar, em linhas gerais, quais têm sido os procedimentos adotados para a coleta de dados sobre este objeto especificamente. Por oportuno, há que se destacar que o objetivo da pesquisa nas bases de dados de mídias digitais (especificamente na plataforma de streaming *Youtube* e nas redes sociais do *Facebook* e *Instagram*) é identificar e analisar os conteúdos nelas publicados por assistentes sociais, no desenvolvimento de atividades profissionais.

Consideramos importante fazer menção ao alcance das mídias digitais no cotidiano. Dados recentemente divulgados, no Brasil, sobre o uso dessas mídias apontam que, no início do ano de 2023, havia cerca de 152,4 milhões de usuários de redes sociais, com tendência de aumento. Isso representava 70,6% do total da população do país, ainda que este quantitativo não se refira exclusivamente a indivíduos usuários únicos. Além disso, 145,7 milhões de usuários brasileiros tinham mais de 18 anos de idade, o que equivale a 89,4% da população total situada acima dessa faixa etária. A mesma pesquisa mostra que, no mesmo período, no Brasil, havia

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS



109,1 milhões de usuários do *Facebook*, atrás apenas do *Instagram* (com cerca de 113 milhões de usuários), *Youtube* (com aproximadamente 142 milhões de usuários) e *WhatsApp* (com cerca de 169 milhões de usuários)<sup>ii</sup>.

A análise geral dos conteúdos permitiu a classificação deles a partir da natureza das publicações: abordagens teóricas e/ou de produção técnica, oferta de cursos de formação, divulgação de atividades e de informações de interesse de estudantes e profissionais da área, oferta de produtos e serviços que configuram estratégias de venda dessa força de trabalho especializada.

Considerando a indução algorítmica a que estaríamos sujeitos em face dos repetidos acessos às fontes da pesquisa no processo de consulta nas bases de dados das mídias digitais, nos deparamos com dúvidas sobre o uso de perfis pessoais dos pesquisadores ou de outros especificamente criados para os fins da investigação. Nenhuma das possibilidades, contudo, teriam o condão de eliminar a interferência dos algoritmos na indução de determinados conteúdos, tendo em vista que esta é exatamente a forma de operar das tecnologias digitais. Assim, mantivemos o uso dos perfis pessoais para fazer a coleta das informações, mas, ao mesmo tempo, fizemos uso do mecanismo de busca na guia anônima do *Google Chrome* para identificar quais perfis ou canais seriam imediatamente sugeridos. Usando esta estratégia foi possível verificar que, em relação ao *Youtube* e ao *Facebook*, os resultados foram exatamente os mesmos. Já em relação ao *Instagram*, usando o sistema de busca via guia anônima do *Google Chrome*, chegamos a resultados diferentes, mas muito próximos.

Assim, no *Instagram*, usando os perfis pessoais dos pesquisadores, por meio do descritor “serviço social”, localizamos imediatamente 29 perfis que compuseram a amostra, mas que, em virtude de a pesquisa ainda estar em andamento, não serão aqui identificados. No conjunto dos perfis selecionados, identificamos cerca de 252,5 mil seguidores.

No *Facebook*, a busca por meio dos perfis pessoais dos pesquisadores foi orientada pelo uso do mesmo descritor. Neste caso, localizamos uma página

PROMOÇÃO



APOIO

PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS

classificada como “criador de conteúdo digital”, com mais de 2,4 mil curtidas. O autômato sugeriu ainda a página da rede social profissional *Linkedin*, além de grupos com natureza diversa: de turmas de estudantes de serviço social, de estudantes vinculados a cursos de graduação de diferentes instituições de ensino, de interessados em temas da profissão. Com vistas a não nos afastarmos dos objetivos propostos, foram excluídas da análise as páginas de grupos de turmas ou de cursos de serviço social vinculadas às instituições de ensino, bem como aquelas com baixa movimentação (menos de uma publicação por semana). Pelos critérios de exclusão, restaram como amostra da pesquisa 15 páginas que, na sua totalidade, agregam mais de 251 mil inscritos.

Em relação ao *Youtube*, usando o mesmo critério de busca e os perfis pessoais dos pesquisadores, localizamos oito canais, com um quantitativo total de aproximadamente 152 mil inscritos e mais de cinco milhões de visualizações dos vídeos neles postados. Há que se destacar que estes canais se estruturam a partir de três formatos para disseminação de conteúdos: vídeos gravados e postados na plataforma (a pesquisa por ora tem se ocupado somente destas postagens); *shorts* - que também são vídeos, mas muito curtos nos quais se abordam temas ou assuntos também muito específicos e que são postados em formato vertical, sendo o usuário remetido aos *stories* do Instagram. São comumente utilizados para dar destaque a partes de um vídeo, como estratégia de divulgá-lo -; *lives*, que constituem transmissões de vídeos ao vivo.

Quando comparadas, notamos que a mídia mais utilizada por profissionais de serviço social é o *Instagram*. O sistema de *hashtags* enquanto um mecanismo de busca, possibilita o acesso a uma imensurável quantidade de *posts* (*#servicosocial*, *#assistentessocial*, *#assistenciasocial*), o que se amplifica ainda mais quando combinamos diferentes *hashtags* em uma única busca. Esta funcionalidade permite-nos perceber o próprio lugar ocupado pelo *Instagram* no mundo digital atualmente, haja vista que este possui grande destaque e popularidade. Baseando-se nessa *overview* do *Instagram*, foram identificados três tendências de uso por assistentes

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS



sociais para fins profissionais: a) perfis voltados para preparação para concursos públicos na área, com a divulgação de cursos e materiais pedagógicos preparatórios; b) perfis criados por assistentes sociais que se identificam como trabalhadores autônomos e que oferecem consultas, mentorias e atendimentos personalizados abordando temas ou questões profissionais específicas, tais como saúde, previdência social, assistência social e educação, para outros assistentes sociais. Nesse segmento, encontram-se, também, os perfis voltados para a formação de peritos sociais e divulgação de cursos; c) perfis que compartilham experiências profissionais e nos quais são apresentadas agendas de conteúdos relacionados à profissão.

Quanto ao *Facebook*, observou-se que, apesar dos diferentes grupos identificados possuírem propostas singulares, - sendo ora voltadas para vagas de emprego, ora para concurso ou para temas gerais da profissão -, quando nos ocupamos mais detidamente dos conteúdos publicados, constatamos que, efetivamente, tendem a promover a divulgação de cursos, mentorias e material didáticos para concursos de assistente sociais.

Já em relação ao *Youtube*, identificamos um número significativo de canais voltados para videoaulas, seja para aqueles que se preparam para concursos, seja para estudantes ainda em processo de formação na área ou para profissionais que já atuam como assistentes sociais. Além disso, há alguns perfis cujo conteúdo consiste em uma proposta de assistente social empreendedor, nos quais são divulgadas atividades de consultorias e abordam aspectos da profissão e do mercado de trabalho pela perspectiva da “inovação”. Os conteúdos geralmente são gratuitos, mas também existem os pagos, como cursos, materiais didáticos e de consultoria. Assim como ocorre no *Instagram*, a combinação de mais de uma palavra no sistema de busca no *Youtube* (serviço social e concurso; serviço social e assistência social; serviço social e previdência; serviço social e laudos sociais etc.) leva a resultados ainda mais amplos.

Da análise sobre a natureza dos conteúdos publicados nas mídias digitais que nos serviram de fontes para a pesquisa e usadas por assistentes sociais, tem-se

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS



observado que esse uso tem sido feito para municiar a população em geral com informações que visam o fortalecimento das lutas por direitos, o que pode indicar uma reapropriação dessas ferramentas tecnológicas, a partir de uma outra perspectiva. Isso porque, ao se fazer uso delas para potencializar os processos organizativos da população usuária de serviços públicos, por exemplo, tem-se um uso alinhado a interesses da classe trabalhadora e que pode significar uma oposição às diretrizes mercantis comumente definidas pelas empresas detentoras das tecnologias digitais em comento.

Ainda que seja imprescindível o aprofundamento das análises dos dados que aqui estamos fazendo referência, nossa hipótese de pesquisa parece ganhar força, haja vista que indicam um processo de complexificação do trabalho do assistente social, expresso nas novas formas de uso dessa força de trabalho especializada, medidas por ferramentas tecnológicas de base digital, tais como as que aqui fizemos menção.

## 4 CONCLUSÃO

Conforme pontuamos, a relação entre serviço social e tecnologia não é nova e, se partirmos do pressuposto de que a técnica é inerente à atividade humana, esta relação está presente desde a origem da profissão. Isso porque seus agentes, inseridos no processo de “hominização”, por meio de sua capacidade de pensamento e com base na cultura de cada tempo histórico, sempre projetaram e objetivaram ideias ao criarem instrumentos/ferramentas que passaram a mediar a própria atividade profissional.

No entanto, se a relação entre serviço social e tecnologia é inerente ao próprio trabalho dos assistentes sociais, há que se atentar para as particularidades que ela apresenta nos diferentes contextos históricos, na dinâmica da própria cultura profissional. No nosso ponto de vista, ao refletirmos sobre este aspecto, atualmente, entendemos que o que há de novo é que esta relação tem se complexificado pelo uso de tecnologias, cuja base técnica é digital.

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS



Na tentativa de evidenciar esta “novidade”, aqui, apresentamos algumas reflexões sobre o uso das mídias digitais por assistentes sociais para fins profissionais. A despeito das variações desse uso, identificamos uma forte tendência que expressa a complexificação do trabalho profissional, na medida em que estas mídias digitais têm viabilizado novas formas de uso dessa força de trabalho especializada, no contexto da chamada “era digital”. Os desdobramentos dessa complexificação, contudo, precisam ainda ser estudados, considerando uma segunda tendência do trabalho contemporâneo apontada por inúmeros estudos (Antunes, 2018, 2020): a intensificação dos processos de precarização que atinge o conjunto da classe trabalhadora.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?:** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez: 2002.

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

\_\_\_\_\_. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0.** São Paulo: Cortez, 2020.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do serviço social.** São Paulo: Cortez, 1995.

MARX, Karl. **O capital:** crítica da economia política [livro I]. São Paulo: Boitempo, 2013.

MÉSZÁROS, István. **A crise estrutural do capital.** São Paulo: Boitempo, 2011.

PINTO, Álvaro Vieira. **O conceito de tecnologia** [vol. I]. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.

<sup>i</sup> Nos referimos às pesquisas: *Serviço Social, Trabalho e Inovações Tecnológicas* e *Os desafios do acesso e das intervenções profissionais nas políticas sociais diante das tecnologias de Informação e de comunicação (TIC)*, esta última financiada pelo CNPq, Chamada CNPQ/MCTI/FNDCT n.º 40/2022.

<sup>ii</sup> Disponível em: <<https://datareportal.com/reports/digital-2023-brazil>> Acesso em: 21 abr. 2023.

PROMOÇÃO



APOIO

