



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL**

**AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E O SERVIÇO
SOCIAL: uma análise do trabalho de assistentes sociais na Política da Saúde na
pandemia**

MARIA BETÂNIA GOMES DA SILVA

**JOÃO PESSOA - PB
2023**

MARIA BETÂNIA GOMES DA SILVA

AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E O SERVIÇO SOCIAL: uma análise do trabalho de assistentes sociais na Política da Saúde na pandemia

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Serviço Social da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Profa. Dra. Danielle Viana Lugo Pereira

**JOÃO PESSOA – PB
2023**

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S586t Silva, Maria Betania Gomes da.

As tecnologias da informação e comunicação e o serviço social : uma análise do trabalho de assistentes sociais na política da saúde na pandemia. / Maria Betania Gomes da Silva. - João Pessoa, 2023.

82 f. : il.

Orientadora : Danielle Viana Lugo Pereira.
TCC (Graduação) - Universidade Federal da Paraíba/Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes.

1. Serviço Social. 2. Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). 3. Pandemia. 4. Política de Saúde.
I. Pereira, Danielle Viana Lugo. II. Título.

UFPB/CCHLA

CDU 364

MARIA BETÂNIA GOMES DA SILVA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Serviço Social da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Profa. Dra. Danielle Viana Lugo Pereira

Aprovado em: 16/06/2023.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Danielle Viana Lugo Pereira (Orientadora)
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Prof. Dr. Renato dos Santos Veloso
Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ)

Mestra Ângela Kaline da Silva Santos
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Dedico este trabalho a minha família: Minha mãe, Iraci Felipe Gomes da Silva; Meu pai, Antônio Félix da Silva (In memoriam), que sempre me apoiaram e buscaram me dar o melhor, sobretudo, uma boa educação; a todos os meus 12 irmãos, meu esposo e ao amor da minha vida, minha filha Gabrielly Gomes da Silva.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus por me dar saúde e coragem nessa caminhada e a sempre me manter perseverante na fé e no alcance de meus objetivos.

A minha família, Iraci Felipe (mãe) e Antônio Félix (pai), que sempre me incentivaram a estudar e a buscar melhores condições de vida por meio da educação. A meus irmãos, irmãs e sobrinhos por acreditarem em meu potencial e a me incentivarem, sempre carinhosamente, que sou uma pessoa capaz de ser quem eu quiser.

A meu esposo Luís Rafael e a minha filha Gabrielly Gomes pelo apoio e compreensão nesse período.

A meus amigos (as) e colegas de turma, em especial, a minha amiga e incentivadora Patrícia Albuquerque, Andrezza Alves, Erick Douglas, Hermano Faria e Sayonara Pereira, que fizeram essa caminhada mais leve e motivadora.

A minha orientadora Prof^ª. Dra. Danielle Lugo por me oportunizar aprendizado na pesquisa científica e acadêmica, pelos incentivos e debates profícuos nessa caminhada.

Agradeço a todos (as) professores (as) das disciplinas, as quais cursei, pelo compartilhamento de conhecimentos, bons debates e reflexões desenvolvidas em sala de aula e fora dela. Em especial, agradeço a Prof^ª. Dra. Luciana Cantalice pela oportunidade a mim conferida no projeto de extensão universitária, nas disciplinas de Instrumentos e Fundamentos do Serviço Social e nas reuniões tão profícuas e cheias de conhecimento. Sempre será lembrada em nossos corações pela força e determinação que tinha, mas, sobretudo, por nos fazer sentir parte de tudo o que era idealizado nos projetos e pelas relações de afetos nutridas entre nós alunos. Luciana, Presente!

Agradeço a Universidade Federal da Paraíba (UFPB) por ser uma instituição pública, gratuita e de qualidade, a qual defendo honrosamente, pois me oportunizou desenvolver Pesquisa, Ensino, Extensão e Monitoria acadêmica no meu processo de formação em bacharel em Serviço Social, profissão da qual me orgulho em fazer parte. Por fim, ressalto que todo conhecimento adquirido nesse período é fruto de um trabalho coletivo.

RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) resulta da análise do trabalho de assistentes sociais, que atuaram no Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW), referência em média e alta complexidade na saúde, do Estado da Paraíba, no período da pandemia do novo coronavírus. A escolha por esse período se deu porque o objetivo primário da pesquisa foi: analisar o processo de incorporação e apropriação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no trabalho de assistentes sociais que atuaram na política de Saúde, num hospital escola na pandemia, no período entre 2020 e 2021. Para tanto, percorreu-se os seguintes objetivos secundários: traçar o perfil profissional de assistentes sociais que atuaram no contexto da covid-19 no HULW; analisar os principais conceitos acerca das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC); apontar a relação estabelecida entre o Serviço Social e o uso das TICs no trabalho profissional; analisar quais as ações interdisciplinares realizadas com as TICs; analisar as implicações relacionadas às condições técnicas e éticas de trabalho de assistentes sociais no uso das TICs; apontar perspectivas, possibilidades e desafios do uso das TIC para o trabalho profissional; Identificar transmissões de conteúdo nos meios digitais referentes ao trabalho profissional e uso da tecnologia. A presente pesquisa se justifica como uma possível colaboração para analisar as principais tendências no contexto pandêmico de aprofundamento da racionalidade instrumental no âmbito do trabalho profissional, visto que essa “nova” modalidade de intervenção, mediada pelas TICs, pode ter sido ampliada na pandemia, emergindo dilemas éticos e técnicos bem como inquietações e reflexões sobre o acesso às políticas sociais, demandando a necessidade de aprofundamento do debate no âmbito da categoria profissional. A pesquisa caracteriza-se como pesquisa de campo e exploratória, do tipo qualitativa e quantitativa. A coleta de dados teve como fonte primária o roteiro de entrevista semiestruturado e como fonte secundária recorreu-se aos livros, artigos e teses de autores que são referência para o Serviço Social e áreas afins no campo das ciências humanas. Na análise dos dados foi aplicado a técnica de análise de conteúdo, seguindo os critérios de organização de análise apontados por Bardin (2016): a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados - a inferência e a interpretação. Para a fase de sistematização de dados foi utilizado o aplicativo de planilha Excel para a construção do banco de dados, realização de estatísticas e confecção de gráficos. Os resultados do estudo apontaram para alterações e reestruturações da rotina institucional; alterações no modo de gerir a unidade hospitalar; mudanças de fluxos na instituição; mudanças na rotina dos profissionais; adoção de estratégias de atendimento aos usuários, familiares e entre a equipe de trabalho; restrições de visitas e de acompanhamento; demandas e requisições condizentes e não condizentes com as atribuições profissionais dos assistentes sociais; intensificação do uso das TICs no trabalho profissional; insuficiência e precariedade de recursos tecnológicos no trabalho profissional, o que impõe a constatação de que as inovações tecnológicas repercutem nos espaços de trabalho e na vida em sociedade. Assim, a incorporação tecnológica sem uma reflexão crítica do seu uso pode acarretar um aprofundamento da lógica produtivista e gerencialista nos espaços de trabalho pelos profissionais, e quando essa incorporação tecnológica é combinada pela criticidade, como um recurso importante na processualidade do trabalho, é possível afirmar que temos uma apropriação tecnológica desses recursos numa perspectiva crítica, portanto, poderá possibilitar avanços no que se refere a sociabilidade de informações, ao contato interprofissional para a viabilidade de direitos dos usuários, etc.

Palavras-Chave: Serviço Social. Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Pandemia. Trabalho. Política de Saúde.

ABSTRACT

This Course Completion Work (TCC) results from the analysis of the work of social workers, who worked at the University Hospital Lauro Wanderley (HULW), a reference in medium and high complexity in health, in the State of Paraíba, during the period of the new coronavirus pandemic. This period was chosen because the primary objective of the research was: to analyze the process of incorporation and appropriation of Information and Communication Technologies (ICT) in the work of social workers who worked in Health policy, in a teaching hospital in the pandemic, in the period between 2020 and 2021. To this end, the following secondary objectives were covered: to outline the professional profile of social workers who worked in the context of covid-19 at HULW; analyze the main concepts about Information and Communication Technologies (ICT); point out the relationship established between Social Work and the use of ICT in professional work; analyze which interdisciplinary actions are carried out with ICT; to analyze the implications related to the technical and ethical working conditions of social workers in the use of ICT; point out perspectives, possibilities and challenges in the use of ICT for professional work; Identify content transmissions in digital media related to professional work and use of technology. This research is justified as a possible collaboration to analyze the main trends in the pandemic context of deepening instrumental rationality in the scope of professional work, since this “new” modality of intervention mediated by ICT may have been expanded during the pandemic, resulting in dilemmas ethical and technical as well as concerns and reflections on access to social policies, demanding the need to deepen the debate within the scope of the professional category. The research is characterized as research, field and exploratory, qualitative and quantitative. Data collection had the interview script as a primary source and books, articles and theses by authors who are references for Social Work and related areas in the field of human sciences were used as a secondary source. In the data analysis, the content analysis technique was applied, following the analysis organization criteria pointed out by Bardin (2016): pre-analysis, material exploration and treatment of results - inference and interpretation. For the data systematization phase, the Excel spreadsheet application was used to build the database, carry out statistics and make graphs. The results of the study pointed to changes and restructuring of the institutional routine; changes in the way of managing the hospital unit; changes in flows in the institution; changes in the professionals' routine; adoption of care strategies for users, family members and the work team; restrictions on visits and monitoring; demands and requisitions consistent and not consistent with the professional attributions of social workers; intensification of the use of ICT in professional work; insufficiency and precariousness of technological resources in professional work, which imposes the observation that technological innovations have repercussions in work spaces and life in society. Thus, the incorporation of technology without a critical reflection of its use can lead to a deepening of the productivist and managerial logic in the workspaces by the interviewed professionals, and when this technological incorporation is combined by criticality, as an important resource in the work process, it is possible to state that we have a technological appropriation of these resources in a critical perspective, therefore, it may enable advances in terms of sociability of information, interprofessional contact for the viability of users rights, etc.

Keywords: Social Service. Information and Communication Technology (TIC). Pandemic. Work. Politics of Healthy.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

- ABEPSS** – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
- AGHU** - Aplicativo para Gestão de Hospitais Universitários
- CADÚNICO** - Cadastro Único
- Cofins** - Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social
- CF** - Constituição Federal
- CFESS** - Conselho Federal de Serviço Social
- CNS** - Conselho Nacional de Saúde
- CRESS**- Conselho Regional de Serviço Social
- DATAPREV** - Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social
- DATASUS** - Departamento de Informática do SUS
- DIP** - Doenças Infecciosas e Parasitárias
- EBSERH** - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
- ESPII** - Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional
- FIA** - Fundação Instituto de Administração
- HULW** - Hospital Universitário Lauro Wanderley
- IST** - Infecções Sexualmente Transmissíveis
- Idec** - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor
- LOS** - Lei Orgânica da Saúde
- MPC** - Modo de Produção Capitalista
- OMS** - Organização Mundial de Saúde
- PNAB** - Política Nacional de Atenção Básica
- PNV** - Plano Nacional de Operacionalização da Vacinação
- Rehuf** - Programa Nacional de Reestruturação dos Hospitais Universitários Federais
- RI** - Revolução Industrial
- RJU** - Regime Jurídico Único
- SIS** - Sistema de Informação em Saúde
- SUAS** - Sistema Único de Assistência Social
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- TI** - Tecnologia da Informação
- TIC** - Tecnologia da Informação e Comunicação
- UTI** - Unidade de Terapia Intensiva

LISTA DE QUADROS, TABELAS, GRÁFICO E FIGURA

QUADRO 1: Aspectos positivos e negativos das Tecnologias da Informação e Comunicação nos processos de trabalho profissional	34
QUADRO 2: Trabalho profissional mediado pelas TICs na pandemia	40
TABELA 01 - Identificação de gênero	46
TABELA 02 - Religião	47
TABELA 03 - Cor/Raça/Etnia	47
GRÁFICO 01: Início do trabalho profissional em Serviço Social	49
FIGURA 01: Aplicativos e plataformas da EBSEH	61

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
CAPÍTULO 1 AS TRANSFORMAÇÕES NO MUNDO DO TRABALHO E A PANDEMIA DA COVID-19 NO CAPITALISMO	17
1.1 Tecnologia e avanços tecnológicos	17
1.2 Tecnologia, Trabalho Social e transformações no mundo do trabalho	23
CAPÍTULO 2 SERVIÇO SOCIAL E AS TIC NO TRABALHO PROFISSIONAL NA PANDEMIA: o movimento contraditório da incorporação tecnológica e a apropriação tecnológica	30
2.1 Serviço Social, espaços ocupacionais e inserção tecnológica	30
2. 2 As implicações do contexto pandêmico no trabalho profissional na pandemia	36
CAPÍTULO 3 A INCORPORAÇÃO E APROPRIAÇÃO DAS TICs NO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA POLÍTICA DA SAÚDE EM TEMPOS PANDÊMICOS	42
3.1 Política de Saúde e seus rebatimentos na pandemia	42
3.2 Exercício profissional de assistentes sociais na pandemia	46
3.2.1 Perfil profissional de assistentes sociais que atuaram no contexto pandêmico	46
3.3 Trabalho profissional de assistentes sociais no contexto da covid-19 no HULW	50
CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
REFERÊNCIAS	67
APÊNDICES	71
ANEXOS	76

INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) resulta da análise acerca do processo de incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e da apropriação crítica desse recurso no trabalho de assistentes sociais, que atuaram no período da pandemia do novo coronavírus no Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW) do Estado da Paraíba, referência em média e alta complexidade na saúde.

A pandemia da covid-19, causada pelo vírus Sars-Cov-2, trouxe impactos econômicos, políticos, sociais, culturais e históricos, tanto em âmbito nacional como internacional. Diante dessa emergência sanitária, vários países no mundo enfrentam desafios no combate ao novo coronavírus. No Brasil, até o momento de conclusão deste trabalho, registrou-se¹ um total de 37.579.028 casos de covid, sendo 702.664 óbitos confirmados da doença de acordo com dados divulgados pelo portal Coronavírus Brasil. O país, apesar de possuir um Sistema de Saúde universal e gratuito, foi um dos países mais severamente afetados por diversos fatores, sejam eles sociais pela desigualdade social existente no país ou políticos refletidos na má gestão da pandemia por autoridades políticas.

Diante da crise sanitária e humanitária instaladas mundialmente, buscaram-se propostas para sua saída como o distanciamento social, a quarentena, e a vacinação. Algumas dessas medidas como o distanciamento social e a quarentena acabaram por acarretar impactos no cotidiano social e de trabalho da população, a exemplo do afastamento do ambiente de trabalho, que em grande parte passou a ser realizado de forma remota ou por teletrabalho, fechamento de serviços não essenciais, uso de equipamentos de proteção individual e coletivo, etc., e a suspensão de alguns serviços em diversas políticas.

Contudo, os profissionais da Política de Saúde não puderam seguir algumas dessas medidas, ao contrário, foram convocados a atuar nessa contextualidade pandêmica. Entre estes profissionais destacamos as/os assistentes sociais, cujo trabalho se realiza mediado pelo atendimento direto e indireto aos usuários, por meio da ação socioassistencial, interprofissional e socioeducativa, sendo dever destes profissionais, segundo artigo 3º do Código de Ética de 1993, alínea d, “participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidades.”(CFESS, 1993).

¹ Os dados são do portal Coronavírus Brasil até o dia 26 de maio de 2023. Disponível em: <<https://covid.saude.gov.br>>.

Nessa direção, os Parâmetros para Atuação de assistentes sociais na Saúde (CFESS, 2010) dispõe que as ações desses profissionais devem transpor o caráter emergencial e burocrático, ter uma direção socioeducativa por meio da compreensão e investigação com relação às condições sócio-históricas a que são submetidos os usuários da Política de Saúde.

Nesses termos, nossa preocupação investigativa se volta para a análise da incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e da apropriação crítica desse recurso no trabalho profissional de assistentes sociais, que atuaram na Política de Saúde no período de 2020 e 2021. A escolha por esse período se deu porque o objetivo primário da pesquisa foi apreender a atuação profissional na pandemia com o uso das TICs a partir das narrativas dos profissionais. Posto isso, a presente pesquisa se justifica porque pretende apontar respostas para apreender a seguinte questão norteadora: Quais os impactos e as possibilidades para o trabalho profissional com o uso das TICs no trabalho de assistentes sociais na Política da Saúde na Pandemia?

Assim, a relevância do presente protocolo de pesquisa apresenta como uma possível colaboração para analisar as principais tendências no contexto pandêmico de aprofundamento da racionalidade instrumental no âmbito do trabalho profissional, visto que essa “nova” modalidade de intervenção mediada pelas TICs, pode ter sido ampliada na pandemia, emergindo dilemas éticos e técnicos bem como inquietações e reflexões sobre o acesso às políticas sociais, demandando a necessidade de aprofundamento do debate no âmbito da categoria profissional.

Diante disso, cabe destacar que a aproximação e o interesse por essa temática se deu a partir dos estudos realizados sobre trabalho profissional na pandemia nos projetos PIBIC-UFPB (2020-2021 e 2022-2023) intitulados “O trabalho de assistentes sociais em tempos de pandemia do novo coronavírus: tensões, significados e contribuições” e “A nova morfologia do trabalho de assistentes sociais na pandemia da covid-19” respectivamente, e no estágio supervisionado obrigatório, realizado de forma híbrida (remota e presencial) no Hospital Universitário Lauro Wanderley no período de Junho de 2021 a Junho de 2022.

No que se refere aos projetos de pesquisa PIBIC, apesar de os profissionais afirmarem terem trabalhado de forma remota e presencial, os achados da pesquisa não demonstraram como esse trabalho, por meio das TICs, foi realizado; já referente ao estágio supervisionado foi percebido as limitações de recursos tecnológicos na instituição onde o estágio foi realizado uma vez que houve a interrupção de reuniões remotas pela falta de equipamentos como câmera nos computadores e/ou defeito no som do equipamento, mas também as limitações na compreensão das demandas dos usuários, quando o estágio estava

sendo ofertado de forma remota. Nesse sentido, é necessário adensar a produção do conhecimento sobre o uso desses recursos no trabalho profissional nessa área.

Desse modo, parte-se da hipótese de que há uma tendência da intensificação do trabalho de assistentes sociais com o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) sob a lógica produtivista, modificando a rotina institucional e ampliando o número de atendimentos por meio dessas ferramentas na pandemia. Contraditoriamente, é apontada como um importante recurso, que facilita a busca de dados, as trocas de informações, por exemplo, nos processos de trabalho em que se inserem os profissionais de Serviço Social.

O estudo tem como objetivo primário: analisar o processo de incorporação e apropriação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no trabalho de assistentes sociais que atuaram na Política de Saúde, num hospital escola na pandemia, no período entre 2020 e 2021 e como objetivos secundários: traçar o perfil profissional de assistentes sociais que atuaram no contexto da covid-19 no HULW; analisar os principais conceitos acerca das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC); apontar a relação estabelecida entre o Serviço Social e o uso das TICs no trabalho profissional; analisar quais as ações interdisciplinares realizadas com as TICs; analisar as implicações relacionadas às condições técnicas e éticas de trabalho de assistentes sociais no uso das TICs; apontar perspectivas, possibilidades e desafios do uso das TICs para o trabalho profissional; Identificar transmissões de conteúdo nos meios digitais referentes ao trabalho profissional e uso da tecnologia.

A pesquisa caracteriza-se como de campo e exploratória, do tipo qualitativa e quantitativa. Assim, buscou-se analisar o trabalho de assistentes sociais e o uso das TICs no trabalho profissional na pandemia da covid-19, no contexto das vivências das intervenções profissionais, destacando as narrativas dos participantes da pesquisa. Participaram deste estudo 10 assistentes sociais que compõem o quadro profissional do setor de Serviço Social do Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW). Atualmente, o total de profissionais nesta unidade corresponde a 18 assistentes sociais. Desse modo, a amostra da pesquisa corresponde a 55,6%.

Como critérios de inclusão adotou-se a escolha por assistentes sociais, que atuaram no contexto da pandemia da covid-19 de forma remota institucionalmente ou presencial no período de 2020 e 2021. Como critérios de exclusão foi adotado a negativa do profissional à entrevista; os profissionais da saúde da instituição que não são assistentes sociais; os/as assistentes sociais que não atuaram em 2020 e 2021 e os que não assinaram o Termo de Compromisso Livre e Esclarecido (TCLE).

Para aquisição dos dados primários recorreu-se ao roteiro de entrevista semiestruturada com perguntas referentes ao perfil profissional, ao campo institucional, ao trabalho profissional na pandemia e a relação com os usuários neste período e com as demais políticas, a fim de compreender e analisar a hipótese e os questionamentos estabelecidos no estudo.

Para aquisição dos dados secundários, recorreu-se aos livros, artigos e teses de autores que são referência para o Serviço Social, a exemplo de José Paulo Netto, Marilda Villela Yamamoto, Raquel Raichelis e Ricardo Antunes. Quanto aos artigos científicos, a busca se deu através da plataforma de busca do *Google Acadêmico* e nos principais periódicos da área do Serviço Social, quais sejam: *Serviço Social e Sociedade*, *Revista Temporalis*, *Revista Katálysis*; bem como as notas técnicas divulgadas nos sites dos conselhos da categoria profissional: CFESS e CRESS.

Para a fase de sistematização de dados foi utilizado o aplicativo de planilha Excel para a construção do banco de dados, realização de estatísticas e confecção de gráficos. Quanto a análise dos dados, foi aplicado a técnica de análise de conteúdo, que é um conjunto de técnicas de análises, cuja função primordial é o desvendar crítico, seguindo os critérios de organização de análise apontados por Bardin (2016): a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados - a inferência e a interpretação.

Neste estudo, a aplicação do instrumento ocorreu de forma presencial. A priori, entrou-se em contato com a coordenação da categoria profissional a fim de coletar informações referentes a expediente de trabalho e contato dos profissionais, para verificar a disponibilidade destes. Posteriormente, foi estabelecido contato com o público-alvo, apresentado os objetivos da pesquisa e tempo estimado da entrevista e agendado dia e horário para aqueles que se dispuseram a participar. Nessa direção, a pesquisa² seguiu as normas e diretrizes da Resolução 466, de dezembro de 2012, que disciplina as pesquisas envolvendo seres humanos.

A presente pesquisa pode trazer benefícios ao âmbito acadêmico, ao adensar o conhecimento na área como também no âmbito do exercício profissional ao subsidiar as/os assistentes sociais numa reflexão sobre o uso das TICs no trabalho profissional, ancorando-se no Projeto Ético e Político da profissão e na Lei que a regulamenta.

² A pesquisa foi submetida à plataforma Rede Pesquisa e à apreciação do Comitê de Ética em pesquisa e inserida na Plataforma Brasil, atendendo aos preceitos éticos e legais indispensáveis à coleta de dados, sendo realizada após a aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) com o seguinte parecer nº 5.814.904. Todos os participantes foram informados previamente sobre os objetivos da pesquisa, após a sua autorização e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) que a entrevista foi realizada.

Diante do exposto, o presente estudo pretende problematizar as contradições presentes no cotidiano profissional de assistentes sociais mediante sua intervenção por meio das TICs. Desse modo, o estudo organiza-se em 3 capítulos, além da introdução e das considerações finais.

O capítulo 1 versa sobre Tecnologia, conceitos tecnológicos e o avanço desta, bem como as transformações no mundo do trabalho na sociedade capitalista e no contexto da pandemia da covid-19 (2020 e 2021). No presente capítulo buscou-se mostrar como se dá o avanço tecnológico na sociedade e como a tecnologia e as novas tecnologias são apropriadas pelo capitalismo para potencializar seus lucros.

O capítulo 2 aborda a incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação nos setores públicos e privados, ou seja, nos diferentes espaços ocupacionais onde as/os assistentes sociais se inserem, trazendo as bases conceituais dessa modalidade de trabalho e a apropriação crítica desses recursos. Neste capítulo, destaca-se a incorporação tecnológica nas diferentes políticas sociais e a diferença entre a incorporação tecnológica, que se refere à inserção de recursos tecnológicos, a exemplo de computadores, telefone nos espaços laborais e da apropriação crítica da tecnologia, que se refere a um processo mais amplo que envolve a finalidade que se dá no uso da tecnologia ancorado nas normativas profissionais.

O capítulo 3 apresenta uma análise do trabalho de assistentes sociais, inseridos na Política de Saúde no Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW), na pandemia e a relação desse trabalho mediado pelas TICs, visando discutir as particularidades desse setor considerando o contexto pandêmico. Desse modo, buscou-se compreender de modo mais específico como a instituição empregadora procedeu no período de 2020 e 2021 na pandemia do novo coronavírus a partir das narrativas de assistentes sociais que atuaram nesse período, visando compreender a atuação profissional e as principais tendências nos espaços laborais.

CAPÍTULO 1

AS TRANSFORMAÇÕES NO MUNDO DO TRABALHO E A PANDEMIA DA COVID-19 NO CAPITALISMO

O presente capítulo aborda conceitos iniciais sobre concepções tecnológicas e discorre como tem sido marcado os séculos pelas Revoluções Industriais e Tecnológicas em escala mundial. Desse modo, analisa-se algumas mudanças que vêm ocorrendo no mundo do trabalho, em particular, associadas ao uso das Tecnologias e novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) na organização e nas relações de trabalho no mundo contemporâneo e as formas de precarização deste. Nessa direção, Antunes (2018) reforça que o processo de corrosão do trabalho se deu com o advento do taylorismo e fordismo seguido pelo toyotismo e pelas formas de empresa flexível, que geraram um novo tipo de trabalho.

1.1 Tecnologia e avanços tecnológicos

A Tecnologia faz parte do desenvolvimento da humanidade e de seu processo histórico, estando presente cada vez mais nos espaços da vida em sociedade. Em termos gerais, esta é “[...] entendida como o conjunto das técnicas de que dispõe uma sociedade, em qualquer fase histórica de seu desenvolvimento; é a esta acepção que se costuma fazer menção quando se procura referir ou medir o grau de avanço do processo das forças produtivas de uma sociedade.” (VELOSO, 2006, p. 32-33). De acordo com Veloso, esta não se resume apenas aos recursos tangíveis tais como instrumentos e ferramentas, mas também aos recursos intangíveis como procedimentos, métodos, técnicas etc.

A Tecnologia pode ser entendida como mediação que integra um conjunto de instrumentos teórico-metodológico, ético-políticos e técnico-instrumental construídos socialmente para o alcance de finalidades, tornando-se importante ao produzir mudanças qualitativas no processo de trabalho (VELOSO, 2010). Dessa forma, o autor a define como “[...] expressão do desenvolvimento das forças produtivas [...]” e como “[...] um produto histórico resultado do trabalho acumulado da sociedade”. Ao mesmo tempo, “Trata-se de indicador da riqueza socialmente produzida e de um meio para a sua reprodução.” (VELOSO, 2010, p. 521).

Ao longo dos anos, a sociedade passa por Revoluções Industriais, que marcam seu desenvolvimento econômico e social. Desse modo, o surgimento da Indústria é um dos

marcos da evolução histórica da humanidade e da Revolução Tecnológica. Segundo Sakurai e Zuchi (2018) a sociedade já vivenciou quatro Revoluções Industriais, as quais destacamos a seguir.

A primeira Revolução Industrial (RI) surgiu no final do século XVIII e início do século XIX, entre 1760 e 1860, na Inglaterra, e depois estendeu-se para outros países (França, Bélgica, Holanda, Rússia, Alemanha e Estados Unidos). Esta ficou conhecida por importantes invenções como a máquina a vapor e a locomotiva. De acordo com os autores, “[...] a primeira Revolução Industrial foi a grande motivação para o surgimento do capitalismo, que antes era comercial e passou a ser industrial. Essa revolução mudou consideravelmente a vida das pessoas [...]” (SAKURAI; ZUCHI, 2018, p. 482).

A segunda RI ou Indústria 2.0 surge em 1870 assumindo novas características, visando buscar maiores lucros; especialização do trabalho; ampliação da produção, sendo marcada pela “[...] descoberta da eletricidade, a transformação do ferro em aço, o surgimento e modernização dos meios de transporte, o avanço dos meios e comunicação, o desenvolvimento da indústria química e de outros setores.”(SAKURAI; ZUCHI, 2018, p. 483). É nessa RI que tem início o regime de produção Fordista, em 1914.

A terceira RI ou Revolução Técnico-Científica e Informacional é marcada “pelos avanços no campo da informática, robótica, das telecomunicações, dos transportes, da biotecnologia, química fina, além da nanotecnologia”(SAKURAI; ZUCHI, 2018, p. 484). Esta se dá em consequência dos avanços tecnológicos dos séculos XX e XXI trazendo renovação no processo econômico, político e social.

As características dessa revolução são várias, como a “[...] utilização de várias fontes de energia; uso crescente de recursos da informática; aumento da consciência ambiental; globalização; surgimento de potências industriais; massificação dos produtos tecnológicos.” (SAKURAI; ZUCHI, 2018, p. 484). Essa revolução denota uma intensa modernização, ocasionando mudanças tanto no âmbito social e cultural quanto na esfera econômica.

De acordo com Sakurai e Zuchi (2018), em 2011, na Alemanha, surge o termo Indústria 4.0 como uma nova perspectiva industrial. A quarta Revolução Industrial ou Indústria 4.0 refere-se a um novo modelo industrial, que condensa as conquistas tecnológicas anteriores e acrescenta outras, sendo alicerçada nos seguintes pilares:

Internet das Coisas (“a relação entre coisas (produtos, serviços, lugares) e pessoas, por meio de plataformas e tecnologias conectadas”; Segurança cibernética “meios de comunicação cada vez mais confiáveis e sofisticados”; Big Data Analytics: são

estruturas de dados extensas e complexas que utilizam novas abordagens para captura, análise e gerenciamento de informações.; Computação em nuvem: “banco de dados capaz de ser acessado de qualquer lugar do mundo em milissegundos, por meio de dispositivos conectados à internet”; Robótica avançada: “robôs mais adaptáveis e flexíveis”; Inteligência artificial: “pode reduzir custos, proporcionar ganhos de eficiência e até mesmo “computadorizar” empregos”; Novos materiais: “são mais leves e fortes, recicláveis e adaptáveis”. (SAKURAI; ZUCHI, 2018, p. 486).

Araújo (2022, p. 26), explica que,

Na quarta revolução industrial, a inteligência artificial e os algoritmos computacionais cercam e preenchem os indivíduos por todos os lados, impulsionados pelo crescimento exponencial da capacidade e da velocidade de processamento das tecnologias da informação e da comunicação (TIC), juntamente com a disponibilidade contínua e sem limites espaciais de uma grande quantidade de dados – leia-se: Big Data. Este processo envolve desde aplicativos usados para descobrir novos medicamentos, até algoritmos que atuam na indústria, avaliam crédito pessoal, prestam assistência jurídica em grandes escritórios de advocacia, tomam decisões no mercado financeiro, ou simplesmente preveem interesses culturais e de consumo.

Dessa forma, na era digital “a gestão algorítmica se manifesta como a mão invisível do trabalho morto que a tudo e a todos administra como uma força autônoma” (ARAÚJO, 2022, p. 25), assim as relações sociais são minadas pela virtualidade e o imediatismo das “coisas”, levando o ser social a tornar-se dependente de um *smartphone*, por exemplo. Portanto, a novidade laboral está embasada, segundo o autor, na tecnologia digital, a qual se torna cada vez mais imprescindível na vida dos indivíduos.

Ademais, o capitalismo ao produzir seus valores objetivos materiais, produz e reproduz ideologias que permeiam as relações sociais e que cumprem a função em prol da coesão e do consenso societário. Todavia, a sociabilidade capitalista é marcada pela individuação, distanciando-se do coletivismo, diante dos avanços tecnológicos (ARAÚJO, 2022). Essas inovações impactam o mundo do trabalho, uma vez que existe a necessidade de apreender esses novos recursos. Diante desse contexto, é importante compreender onde esses recursos são utilizados e com que finalidade.

No capitalismo, a tecnologia é utilizada na automatização de processos de trabalho e na redução da demanda por força de trabalho. Na maioria das vezes está a serviço de um grupo específico, que se apropria dos bens por ela produzidos, evidenciando o processo de acumulação (VELOSO, 2010).

De acordo com Negreiros,

As tecnologias no âmbito da sociabilidade capitalista são utilizadas a partir de uma estrutura política e econômica que reforça os padrões de dominação existentes. A intensificação do seu uso nos processos produtivos não erradicou as relações de opressão da classe trabalhadora, mas intensificou a exploração da força humana de trabalho que, para além do desgaste de sua energia física, torna necessário o uso da sua potencialidade psíquica-intelectiva. (NEGREIROS, 2018, p. 178).

Assim, o uso hegemônico desse recurso está submetido “aos interesses do capital, e os crescentes processos de informatização e automatização têm culminado na economia e na exploração do trabalho vivo” (VELOSO, 2010, p. 520). Dessa forma, é usada pelo capital para potencializar a produtividade e o lucro (VELOSO, 2010).

Segundo Rizzotti e Nalesso (2022) as revoluções tecnológicas são inseridas no modo de produção para favorecer a produção da riqueza aos detentores do capital e mesmo que tragam facilidades e contribuições para a vida em sociedade, mantém a condição de expropriação do trabalhador.

Ao se referir a Tecnologia da Informação (TI), Veloso (2010, p. 521) destaca como um “conjunto de dispositivos, serviços e conhecimentos relacionados a uma determinada infraestrutura”. Ao mesmo tempo, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) oscilam entre recursos da informática, processamento e difusão de informações (VELOSO, 2021).

Diante do exposto, compreende-se que TI e TIC são partes da Tecnologia. Para o autor,

As TICs são produto da convergência das telecomunicações com a informática e a computação, e, em termos gerais, sua definição remete ao conjunto de dispositivos, serviços e conhecimentos relacionados a uma determinada infraestrutura, composta por computadores, softwares e sistemas de redes que têm a capacidade de processar e distribuir informações para as organizações e os sujeitos sociais que compõem a sociedade. (VELOSO, 2021, p. 64).

No conjunto das mudanças societárias, as TICs têm como papel central ampliar a taxa de lucro do capital e substituir a mão de obra, embora isso não se efetive na sua totalidade (VALENTIM; PAZ, 2021). Nesse sentido, Veloso (2021) esclarece que para o projeto capitalista estas ferramentas estão voltadas ao reforço dos interesses do mercado e à reprodução de seus processos socioeconômicos fundamentais, tais como: a concentração e a centralização de capital, a mercadorização acentuada das relações sociais, expressos no “[...] aumento de ganhos privados, redução de custos com o trabalho para empresas, repasse destes custos para os próprios trabalhadores e eliminação de direitos, como vemos acontecer em fenômenos como uberização, *home office* e ensino à distância.” (VELOSO, 2021, p. 68). Estas podem exercer influências no campo econômico, político e social (VELOSO, 2021).

Para Chaves (2022) as TICs são novas tecnologias capazes de desempenhar um importante papel na atual etapa da acumulação capitalista. Nessa direção, Veloso (2021, p. 67) pontua que é no contexto pandêmico que as TIC passaram a ter uma presença significativa no

cotidiano de boa parte da população: “Quem já usava, passou a usar ainda mais; quem usava pouco, intensificou o seu uso; e quem não usava, passou a utilizar.”

De acordo com reportagem da Agência Brasil (2021), dados da pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros (TIC domicílio 2020) mostrou que o uso das TICs intensificou-se na pandemia, passando de 71% dos domicílios com acesso a internet em 2019 para 83% em 2020, que corresponde a 61,8 milhões de domicílios brasileiros com algum tipo de conexão à internet. Os dados foram divulgados pelo Centro Regional de Estudos para Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto (NIC.br), órgão do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), (AGÊNCIA BRASIL, 2021).

No que se refere a esse contexto, em 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) decretou o surto do novo coronavírus causado pelo vírus SARS-CoV-2 como uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII), caracterizando-o, em 11 de março do mesmo ano, como uma pandemia, que designa a existência de surtos de covid-19 em vários países e regiões do mundo, com o primeiro caso registrado em Wuhan na China (OPAS, 2020).

A covid-19, conforme caracterizou o diretor da OMS, Tedros Adhanom Ghebreyesus, é uma doença respiratória aguda com elevada transmissibilidade e tem como principais sintomas febre, cansaço e tosse seca. Mas também pode apresentar outros sintomas como perda de paladar ou olfato, congestão nasal, conjuntivite, dor de garganta, dor de cabeça, dores nos músculos ou juntas, etc. (OPAS, 2020; MS, 2021).

De acordo com dados do Ministério da Saúde (2021), a transmissão pode se dar pelo contato direto com uma pessoa infectada; exposição a gotículas respiratórias menores (aerossóis) contendo vírus e que podem permanecer suspensas no ar, principalmente em ambientes fechados. Desta forma, a contaminação pode ocorrer de forma direta pelo contato com pessoas infectadas ou indireta por superfícies ou objetos utilizados pela pessoa infectada, sendo o período de incubação do vírus estimado entre 1 a 14 dias. A infecção pelo vírus pode variar de casos assintomáticos aos casos mais graves, que podem levar à morte do indivíduo infectado.

Diante da emergência da maior crise sanitária da humanidade foram estabelecidas medidas não farmacológicas na prevenção da infecção viral, tais como distanciamento social, higienização das mãos com água, sabão e álcool em gel, uso de máscaras, limpeza e desinfecção de ambientes, trancamento de fronteiras, isolamento de casos suspeitos e confirmados e quarentena dos casos de covid-19, conforme orientações médicas e

da OMS (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2021). Ademais, o Ministério da Saúde recomendou a vacinação, a priori, para os grupos prioritários³, conforme o Plano Nacional de Operacionalização da Vacinação (PNOV) contra a Covid-19, posteriormente para os demais grupos.

Diante desse contexto, Veloso (2021) esclarece que “o acesso às tecnologias passou a ter centralidade, evidenciando as contradições do modo de produção capitalista, dentre as quais podemos destacar a chamada ‘exclusão digital’⁴, que apesar da forte presença desta, pode-se afirmar que o uso dessas ferramentas ampliou-se nesse período, visto que “[...] estas se tornaram uma das principais alternativas para enfrentar o isolamento social [...]” (VELOSO, 2021, p. 66), em vários espaços da vida cotidiana e de trabalho. Nessa perspectiva, o autor afirma que,

[...], várias atividades foram migradas para as plataformas digitais, ocasionando o crescimento do trabalho remoto e a imposição das novas tecnologias digitais a atividades como atendimentos, prestação de serviços, aulas, reuniões, dentre outras, o que tem gerado vários impactos para as trabalhadoras e trabalhadores.(VELOSO, 2021, p. 66).

É importante destacar que todo esse processo tecnológico e sua evolução impactam o universo das carreiras profissionais e da sociabilidade das relações sociais. É nesse cenário complexo de contradições, que se destaca a importância de uma abordagem reflexiva e crítica destas ferramentas, bem como seu uso nas disputas de projetos societários antagônicos.

Segundo Veloso (2021), identifica-se dois projetos antagônicos na sociedade capitalista: um projeto capitalista voltado ao reforço dos interesses do mercado e à reprodução de processos socioeconômicos, em que a tecnologia é usada sintonizada a lei geral de acumulação, a exemplo dos processos de acumulação, mercadorização e pauperização; e um projeto de radicalização da democracia, cujos interesses é a defesa da classe trabalhadora. Neste projeto, o autor defende que as novas tecnologias podem ter um papel estratégico para esse segmento de classe, tais como:

[...] instrumento que permite a defesa e a ampliação de direitos, o aumento do acesso à informação e ao conhecimento (expressões da riqueza socialmente produzida), a socialização de informações, o acompanhamento e a fiscalização de políticas

³ De acordo com o Plano Nacional de Vacinação, dentre os grupos prioritários para o esquema vacinal encontram-se as Pessoas idosas, Pessoas com comorbidades, Trabalhador de saúde, Forças de segurança e salvamento e forças armadas, entre outros.

⁴ “O conceito de exclusão digital aponta para as condições de acesso às inovações tecnológicas, marcado por diversos aspectos que caracterizam o processo social capitalista, expressando-se, desta forma, como uma das expressões da questão social”. Assim, “O fenômeno da exclusão digital é produto do desenvolvimento da acumulação capitalista, que produz e reproduz novas mediações nas quais se expressa a questão social” (VELOSO, 2021 p. 66).

públicas, a participação em processos de mobilização e organização de formas inovadoras de resistência social. Aqui as tecnologias podem ser usadas numa perspectiva de acréscimo, e não de substituição; elas se acrescentam e se combinam a outras formas e mecanismos de manifestação e resistência social, auxiliando o combate a opressões e contribuindo para a construção de relações sociais mais igualitárias e de processos sociais democráticos e participativos. (VELOSO, 2021, p. 68).

Diante do exposto, a compreensão da tecnologia e de seus avanços na sociedade contemporânea tem como análise primordial o desenvolvimento do trabalho, das forças produtivas e das relações de produção da sociedade, tendo em vista que com a tendência de acumulação flexível do capital, esta se insere cada vez mais nos processos de trabalho (VELOSO, 2021), que passaremos a analisar a seguir.

1.2 Tecnologia, Trabalho Social e transformações no mundo do trabalho

Netto e Braz (2012) esclarecem que o trabalho constitui a base da atividade econômica, torna a produção de qualquer bem e cria valores que constituem a riqueza social. Assim, “Toda e qualquer sociedade humana tem sua existência hipotecada à existência da natureza” (NETTO, BRAZ, 2012, p. 47), visto que através do trabalho o homem transforma a natureza em produtos para atender às suas necessidades e nessa interação transforma a si próprio. Dessa forma, ele vai se diferenciar dos outros animais por sua capacidade teleológica⁵. Nessa direção, “[...] tal interação com a natureza é mediada pela consciência e pelas relações sociais” (LESSA, 2006, p. 142), assim o trabalho é considerado atividade fundante do seres humanos porque “[...] atende a necessidade primeira de toda sociabilidade: a produção dos meios de produção e de subsistência [...]”.

Netto e Braz (2012) explicam que essa capacidade só foi possível devido a linguagem articulada que tanto exterioriza o pensamento quanto o viabiliza. Dessa forma, o homem por ser criativo e autoprodutivo sempre achará uma maneira de atender às suas necessidades, na medida em que quanto mais conhecimento ele adquire, mais as suas objetivações se complexificam. Segundo Lessa (1992, 2006) essa transformação foi um processo longo e que esse salto ontológico permite que o homem se diferencie das outras espécies. Assim, ele foi se constituindo em sociedade nos diferentes modos de produzir e se reproduzir (NETTO; BRAZ, 2012).

⁵ Entende-se por teleologia, quando parte-se do real concreto, idealiza na mente para depois executar o trabalho, conforme análise de Marx (1983) ao distinguir o trabalho do pior arquiteto com o da melhor abelha. (NETTO; BRAZ, 2012).

É no modo de produção que se encontra a estrutura, a base da sociedade. Cada modo de produção apresenta leis que lhe são peculiares, pois cada um deles tem suas próprias leis de desenvolvimento (NETTO; BRAZ, 2012). Contudo, é no Modo de Produção Capitalista (MPC), que o trabalho passa a ser assalariado e a ser explorada a força de trabalho. A reprodução deste modelo está ligada à acumulação do capital, que por sua vez, depende da exploração da força de trabalho, ou seja, “quanto maior a exploração da força de trabalho, maior será a mais-valia e a acumulação” (NETTO; BRAZ, 2012, p. 140).

Diante desse contexto, os autores afirmam que no decorrer do desenvolvimento capitalista, o trabalho se modifica e os trabalhadores experimentam processos de pauperização decorrentes da exploração pelo capital. Por mais que estes gerem riqueza, não se apropriam dela. Portanto, a riqueza socialmente produzida na sociabilidade capitalista é concentrada nas mãos dos detentores dos meios de produção e ao final de cada ciclo produtivo o trabalhador não usufrui daquilo que ele produziu. Essa concentração de riqueza por uma pequena parcela da população e o aumento da pobreza dá origem à “questão social”⁶.

Além disso, os autores ressaltam que a história do Modo de Produção Capitalista também é a história de como a classe capitalista, a burguesia, tem desenvolvido meios para aumentar e conservar a taxa de lucro ou reverter sua queda, visto que desde seu início as crises são constantes e típicas desse sistema. Para reverter esse quadro, criam-se estratégias para recuperar as vendas e as taxas de lucros. Isso significa que a taxa de exploração pode ser aumentada através de alguns mecanismos, como: aumento da jornada de trabalho sem aumento salarial, pressionando os salários para baixo do valor ideal ou pela incorporação das inovações tecnológicas na medida em que estas permitem ao capitalista a redução dos seus custos. É nesse sentido que se impõe o processo tecnológico.

O século XX (1901-2000) caracteriza-se como um período de grandes avanços tecnológicos, conforme aponta Negreiros(2018),

A partir da segunda metade do século XX, o desenvolvimento da ciência e da tecnologia passa a ocupar um lugar de destaque no processo produtivo e nos investimentos governamentais, em um contexto no qual a inovação tecnológica se torna fulcral para a reprodução da perpetuação do próprio sistema. Nesse período, também ocorre o desenvolvimento de inovações tecnológicas no campo da eletroeletrônica, na produção de bens de consumo duráveis (tais como automóveis e eletrodomésticos, por exemplo), no campo da medicina e dos meios de comunicação, dentre outros. (NEGREIROS, 2018, p. 160-161).

⁶ De acordo com José Paulo Netto, no livro *Capitalismo Monopolista e Serviço Social*, por “questão social” entende-se como um conjunto de desigualdades (políticas, sociais e econômicas) que surge fruto do processo de produção capitalista, em que a produção é coletiva, mas a apropriação do que é produzido é privada.

Deste modo, cabe destacar os regimes de acumulação que fizeram e fazem parte do capitalismo para uma melhor compreensão das transformações ocorridas no mundo do trabalho ao longo da história e na atualidade.

De acordo com Almeida (2016), o Taylorismo⁷, o Fordismo⁸ e o Toyotismo foram os três regimes de acumulação que antecederam a Revolução Informacional. O Taylorismo e o fordismo vão vigorar na época das políticas Keynesianas e do Estado de bem-estar social ou Estado liberal-democrático, que era quem regulava o modo de produção capitalista. O Estado era responsável por regular a economia e a determinar alguns direitos fundamentais como jornada de trabalho e auxílio desemprego, por exemplo (ALMEIDA, 2016).

A partir de 1960, tenta-se deixar o ambiente fabril mais atrativo para o trabalhador. Porém, a fragmentação do trabalho e a especialização exagerada gerou insatisfação e alienação deste. Com a crise pós-guerra, o processo de globalização e reestruturação produtiva, o enfraquecimento das políticas Keynesianas e do Estado liberal-democrático entram em crise e, conseqüentemente, esse regime (fordista) também (ALMEIDA, 2016).

Em meados dos anos 1970, evidencia-se uma maior ampliação do desenvolvimento da produção científica e tecnológica. Nessa direção Negreiros (2018) ressalta que:

[...] com o conseqüente advento do processo de reestruturação produtiva, pautado em um regime de acumulação flexível, a criação de novas tecnologias adquire maior vitalidade, sobretudo com o surgimento da microeletrônica e das novas tecnologias no campo da comunicação, através da invenção dos computadores e dos sistemas de comunicação em rede. Todavia, apesar desses avanços tecnológicos representarem um salto qualitativo em relação ao domínio do homem sobre a natureza – juntamente com as possibilidades e os benefícios à humanidade que isso representa –, tais inovações só foram possíveis de serem efetivadas devido a sua subordinação aos interesses do capital. (NEGREIROS, 2018, p. 161).

Nesse contexto, surge na década de 1980 o novo regime de acumulação Toyotista como uma inovadora forma de produzir, ou seja, como um novo modo de regulamentação e organização da produção, das fábricas e do trabalho (ALMEIDA, 2016). Segundo Almeida (2016) e Antunes (1996), as principais características desse regime são a

⁷ O taylorismo surge por volta de 1911, caracterizando-se como um regime rígido, com profunda vigilância nos ambientes de trabalhos, de caráter burocrático e hierarquizado, em que a produção era centralizada, baseada no Just In Case (JIC), isto é, alto nível de estoque. Sendo o primeiro regime a se preocupar com a questão do mais-valor-relativo e com a aplicação do processo científico à produção. (ALMEIDA, 2016).

⁸ O fordismo, a partir de 1914, caracteriza-se por uma produção em massa, em que o tempo passa a ser cronometrado e a existir divisão entre a elaboração e a execução do trabalho. Assim, as fábricas eram centralizadas e verticalizadas com um perfil de trabalhador coletivo fabril. (ALMEIDA, 2016).

descentralização, a tecnologia avançada, o sistema *Just In Time*, em que a produção é através da demanda por produto, a flexibilização e integração das subjetividades dos trabalhadores.

Para Antunes (1996), a década de 1980 é caracterizada como um período mais agudo de crise na história do trabalho, porque condensa simultaneamente uma dupla crise. Uma no plano objetivo e material da classe trabalhadora, que acarretou mudanças ao processo de trabalho e ao processo de produção do capital; a outra no plano subjetivo do trabalho, que alterou a forma de ser da classe trabalhadora (sua consciência de classe, consciência de constituir-se como ser que vive do trabalho), afetando seus organismos de representação como os sindicatos e partidos. Além disso, esta década representa um grande salto tecnológico caracterizado como Revolução Técnica no interior do capitalismo, em particular, no desenvolvimento das forças produtivas expressas na automação, na robótica e na microeletrônica. Isso faz com que passe a emergir um conjunto de processos produtivos que alteram o padrão fordista/taylorista dominante.

Para além da mudança de regime, Almeida (2016) destaca que começa a disseminar uma ideologia que fazia o trabalhador pensar ser parte importante da empresa onde trabalhava. Mas continuava a ser manipulado e vigiado. Assim, as consequências desse novo regime se expressam na flexibilização das jornadas, dos processos de trabalho e dos vínculos de emprego. Nesse contexto, a flexibilização⁹ é entendida no sentido de se criar novas políticas econômicas que fomentem e apoiem os fenômenos da terceirização, da precarização e da perda dos direitos conquistados pelos trabalhadores.

É no regime toyotista, que surge o Estado neoliberal, o qual defende a intervenção mínima do estado na economia, a privatização, o predomínio do mercado e o corte dos gastos públicos, impondo-se mais fortemente as mutações no mundo do trabalho (ALMEIDA, 2016).

Com relação às novas modalidades do trabalho, Antunes (2018) aponta para a expansão do “escravo digital”. Nessa perspectiva, o autor discorre sobre a relação dessa modalidade com o disfarce do assalariamento, mostrando que com o avanço da tecnologia criou-se a expectativa de que ocorreriam mudanças benéficas aos trabalhadores no mundo do trabalho, já que a inserção da tecnologia prometia apaziguar o trabalho pesado. Porém, isso tudo não passou de um mito extremamente distante da realidade apresentada aos trabalhadores, principalmente, porque nos referimos ao trabalho no modo de produção

⁹ Para Almeida (2016) o termo flexibilização escamoteia o processo de superexploração sofrido pelo trabalhador assalariado.

capitalista, em que até mesmo os serviços na era digital acabam por serem precários, tornando-se fragmentado, dissociabilizado e invisível.

Desse modo é gerada uma insegurança e instabilidade advinda da nova onda tecnológica do trabalho. Um bom exemplo disso, citado pelo autor, é o contrato zero hora ou zero hour contract, que segundo Antunes é “[...] o novo sonho do empresariado global. Trata-se de uma espécie de trabalho sem contrato, no qual não há previsibilidade de horas a cumprir nem direitos assegurados.” (ANTUNES, 2018, p. 28). Sendo assim, na era digital tudo tende a ser explorado de forma mais intensa, porque até quando o trabalho aparenta ser flexível ou o trabalhador aparece como uma figura autônoma existe a exploração desenfreada do seu trabalho, chamado por Antunes de uberização do trabalho¹⁰, que é um fenômeno recorrente da era digital em que vivemos.

Em outros termos, o trabalhador pensa que faz seus próprios horários e é chefe de si mesmo, no entanto é colocado em uma relação de trabalho exploratória em que seus direitos trabalhistas são fragilizados. Essa uberização do trabalho, nos termos de Antunes, é uma máscara que esconde a exploração do trabalho e tenta dar uma falsa impressão de que o trabalho não é assalariado quando na realidade é, tornando o trabalhador em um escravo digital, nos termos usados pelo autor.

Além disso, Antunes (2018) destaca que a tendência de privatização com a ampliação do lucro e o aumento de mais valor se dá de várias maneiras, já que muitas são as manobras utilizadas pelas grandes empresas para conseguir elevar seu lucro ao máximo possível, a exemplo disso temos a privatização que é uma tendência no mundo do trabalho em que se busca a maior rentabilidade das empresas. Para que isso aconteça é importante que haja uma redução dos gastos com a mão-de-obra, nesse sentido essa tendência acarreta em um processo de terceirização do trabalho. Um exemplo de terceirização, citada pelo autor, é a Faxconn¹¹.

Associados a esse fator, Antunes (2018) esclarece que o aumento de empresas terceirizadas tem sido essencial para a ampliação do mais-valor, que só foi possível graças a superexploração do trabalho por meio de práticas como a uberização do trabalho e o “zero hour contract” que possibilitaram as jornadas de trabalho prolongadas, os baixos salários, a

¹⁰ De acordo com Antunes e Filgueiras, (2020), esse *modos de ser* do trabalho expandido através das plataformas digitais denota relações de trabalho individualizadas, invisibilizadas, assumindo a aparência de prestação de serviços.

¹¹ Esta empresa, segundo Antunes (2018), representa um “modelo de empresa terceirizada responsável pela montagem de produtos eletrônicos para Apple, Nokia, entre várias outras transnacionais.” (ANTUNES, 2018, p.33). Onde ocorre a superexploração do trabalhador em detrimento da obtenção do mais-valor.

degradação dos direitos trabalhistas e a corrosão do trabalho, agravando-se ainda mais esse quadro de exploração do trabalho.

De acordo com Raichelis (2020):

[...] a reestruturação produtiva do capital e do trabalho, que nos países da periferia capitalista, como no Brasil, se faz mais presente a partir de 1990, transformou-se de fato em um processo permanente de erosão do trabalho de base tayloriano-fordista, contratado, regulamentado e protegido, dominante no século 20, substituído pelas mais diversas formas de desregulamentação, flexibilização, terceirização e intensificação do trabalho, nas quais os sofrimentos, os adoecimentos e os assédios parecem tornar-se mais a regra do que a exceção. Essas transformações expressam a nova face da internacionalização dos imperativos capitalistas. (RAICHELIS, 2020, p. 19).

Depreende-se, a partir da explanação da autora, que no Brasil ganha um contorno ainda mais difícil, por ser um país periférico, de economia dependente. Nesse sentido, tem-se observado “a explosão do desemprego estrutural em escala global e a deteriorização da qualidade do trabalho, dos salários e das condições em que ele é exercido, que se agrava ainda mais considerando o recorte de gênero, geração, raça e etnia” (RAICHELIS, 2020, p. 20). Outra tendência do capital, sinalizada pela autora, refere-se a diminuição do número de trabalhadores/as a fim de reduzir os custos do trabalho “potencializada pela incorporação, em larga escala, de tecnologias microeletrônicas poupadoras de força de trabalho”(RAICHELIS, 2020, p. 20). Assim, tais mudanças acabam por enfraquecer o movimento sindical, associação, fragiliza a organização política dos trabalhadores/as e conduz à perda de direitos decorrentes do trabalho (RAICHELIS, 2020).

Raichelis (2020) esclarece que com a crise do capitalismo iniciada na década de 1970 e o aprofundamento da crise mundial e seus desdobramentos a partir de 2007-2008 até os dias atuais, os desafios que se colocam são bastante complexos, visto que as expressões da questão social ganham outras determinações, com fortes tendência ao agravamento, uma vez que o processo de desregulamentação e flexibilização atinge outros países. Essa precarização do trabalho, no caso brasileiro, segundo a autora, não é algo recente, mas assume na atualidade novas proporções e manifestações.

Nessa direção, é possível afirmar que mesmo antes da pandemia da covid-19, a autora já traz o debate sobre a inserção das Tecnologias da Informação e Comunicação no trabalho, apontando que a reorganização dos processos produtivos e as novas formas de processamento e organização do trabalho apoiam-se nessas ferramentas. Com isso, desencadeiam-se diferentes formas de trabalho expressos nos processos continuados de flexibilização dos contratos laborais, por meio do trabalho terceirizado, temporário, em domicílio ou *home office*, em tempo parcial ou por tarefa/projeto (RAICHELIS, 2020).

É nessa contextualidade que Raichelis (2020) afirma que essas determinações impactam as condições de vida e de trabalho da classe trabalhadora, a qual se inserem assistentes sociais. Tais determinações rebatem diretamente no trabalho de assistentes sociais, nas atribuições e competências profissionais, ou seja, a profissão também é atravessada por essa superexploração, pelo rebaixamento de salários e pelas condições de trabalho e na incorporação e ampliação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) nos processos de trabalho.

Conforme pode ser observado no contexto da pandemia da covid-19, que por conta do contágio viral, os trabalhadores tiveram suas formas de trabalhos direcionadas para novas modalidades como o teletrabalho e o *home office*. De acordo com reportagem da Agência Brasil, o *home office* foi uma estratégia adotada por 46% das empresas no período da pandemia e o teletrabalho foi adotado durante a quarentena por 53% dos serviços hospitalares e 47% na indústria, o estudo foi feito pela Fundação Instituto de Administração (FIA), (AGÊNCIA BRASIL, 2020). Essas transformações atingem fortemente a classe que vive da venda da força de trabalho. Diante do exposto analisar-se-á como se insere as TICs no trabalho de assistentes sociais.

CAPÍTULO 2

SERVIÇO SOCIAL E AS TIC NO TRABALHO PROFISSIONAL NA PANDEMIA: o movimento contraditório da incorporação tecnológica e a apropriação tecnológica

Neste capítulo analisamos a incorporação tecnológica (a-crítica) nos setores públicos e privados, *locus* de trabalho de assistentes sociais, e nas políticas sociais em que estes profissionais estão inseridos e a apropriação tecnológica (crítica), bem como aspectos positivos e negativos das Tecnologias da Informação e Comunicação nos processos de trabalho buscando mostrar o que esses recursos retiram e acrescentam no fazer profissional. Assim, busca-se explicitar as implicações provocadas pelo contexto pandêmico nos espaços de trabalho profissional, uma vez que o uso de novas tecnologias e de modalidades de gestão do trabalho vem sendo amplamente difundidas, trazendo modificações no mundo do trabalho (ANTUNES, 2020). É possível reconhecer posicionamentos críticos sobre as transformações que se vinculam às TICs ou seu acréscimo na realização do trabalho, mas também posições favoráveis de seu uso para potencializar o trabalho, que na atual conjuntura merecem ser avaliados de forma crítica e cautelosa.

2.1 Serviço Social, espaços ocupacionais e inserção tecnológica

O Serviço Social é um trabalho especializado, inserido na divisão social e técnica do trabalho (IAMAMOTO, 2011). A institucionalização deste como profissão está relacionada ao desenvolvimento da sociedade capitalista e pela expansão urbana, emergindo, portanto, com a agudização das expressões da “questão social” (IAMAMOTO, 2011).

Raichelis (2020, p. 14) ao analisar o Serviço Social como expressão do trabalho coletivo, configura-o como “[...] uma profissão que participa da viabilização de serviços sociais e direitos em resposta a necessidades sociais de indivíduos, grupos e classes sociais em seu processo de (re)produção social”. Assim, regulamentada como profissão liberal incorpora características das profissões liberais, que confere aos/às profissionais uma relativa autonomia na condução de seu trabalho nos diversos espaços ocupacionais onde atuam, seja nas instituições públicas ou privadas (RAICHELIS, 2020).

O Serviço Social, enquanto profissão, é marcado por questões que determinam as condições dos sujeitos, que acessam os serviços como também determinam a identidade profissional e as condições de trabalho. Na condição de profissionais assalariados/as,

inseridos/as nas três esferas de poder, sobretudo no âmbito municipal, mas também nas organizações não governamentais e empresariais, as/os assistentes sociais operam dentro dessas instituições através dos meios e instrumentos de trabalho.

Os/as assistentes sociais ingressam nas instituições empregadoras “como parte de um coletivo de trabalhadores que implementa as ações institucionais”, tendo o Estado como principal empregador dessa categoria (IAMAMOTO, 2011, p. 421). De acordo com Iamamoto (2011), no âmbito do aparelho Estatal, existem vários elementos que incidem sobre o trabalho profissional, sendo a burocracia uma delas. Dessa forma, acrescenta que “fortes marcas do *saber burocrático* espraiam-se na cultura das repartições públicas e de seus agentes e impregna os profissionais que aí atuam” (IAMAMOTO, 2011, p. 421). Assim sendo, o/a assistente social enquanto parte desse setor não está livre desses tensionamentos.

Estes profissionais atuam com o atendimento direto aos usuários orientando-os sobre direitos, benefícios, fazendo estudo sócio econômico, etc., o que requer desses profissionais uma intervenção direta e sistemática (RAICHELIS, 2020; IAMAMOTO, 2021), mas também atuam de forma indireta, visto que a mediação é feita por meios materiais. Os instrumentais são meios que o profissional utiliza para realizar o trabalho profissional. Diante disso, Santos (2013) afirma que a busca destes meios acaba por implicar um caráter procedimental, tendo em vista que “escolher um dado instrumento requer um caráter teórico, ético-político, mas também um conhecimento de como utilizá-lo, das habilidades necessárias ao seu bom uso.” (SANTOS, 2013, p. 71). Para isso é necessário conhecer as condições de trabalho, o projeto profissional, os/as usuários/as, os instrumentos e os recursos disponíveis pela instituição ao qual o profissional atua.

Diante do exposto, compreende-se que os instrumentais têm uma direção teórica, política e ética e que tanto no processo de formação como de atuação a capacidade teleológica se faz presente. Dessa forma, a competência entre as quatro dimensões: teórico-metodológica, ético-política e técnica-operativa e a investigativa, que foi acrescida pelo conselho da categoria profissional: o CFESS, possibilitam ao profissional dar respostas às demandas do cotidiano que lhes são colocadas (SANTOS, 2013).

Tanto no setor público como no privado, os serviços, em grande medida, são realizados por meio do computador, telefone, sendo, portanto, recursos que têm sido incorporados cada vez mais nos processos de trabalho, dos quais os/as assistentes sociais fazem parte (VELOSO, 2021). Desse modo,

[...] a força de trabalho de assistentes sociais transformada em mercadoria só pode entrar em ação através dos meios e instrumentos de trabalho que, não sendo propriedade desses/as trabalhadores/as, devem ser colocados à disposição pelos

empregadores institucionais públicos ou privados: infraestrutura humana, material e financeira para o desenvolvimento de programas, projetos, serviços, benefícios e um conjunto de outros requisitos necessários à execução direta de serviços sociais para amplos segmentos da classe trabalhadora ou para o desenvolvimento de funções em nível de gestão e gerenciamento institucional. Esse processo subordina o exercício profissional às requisições institucionais nos diferentes espaços sócio-ocupacionais que demandam essa capacidade de trabalho especializada. (RAICHELIS, 2020, p. 16).

Ao mesmo tempo, estes profissionais dispõem de relativa autonomia na realização de seu trabalho, que é complexo, imerso de conteúdos políticos e intelectuais, de competências teóricas e técnicas e atribuições profissionais. (RAICHELIS, 2020; IAMAMOTO, 2011).

Nesse sentido, a incorporação da tecnologia no âmbito público brasileiro se insere a partir da reforma gerencial na década de 1990 e são “entendidas como mecanismos importantes para dar agilidade e transparência no atendimento da população usuária desses serviços” (VALENTIM; PAZ, 2022, p. 116); já no setor privado visa ampliar a produtividade do trabalho, bem como as condições de competitividade. Nessa direção, Santos (2019) esclarece que,

As tecnologias da informação e seus sistemas de gestão, gerenciamento e controle extrapolam os muros do processo produtivo e passam também a fazer parte do conjunto de instrumentos do chamado setor improdutivo, como o das políticas sociais. [...] as ferramentas informacionais utilizadas nos processos de trabalho das políticas sociais tendenciam à reprodução de ações cada vez mais tecnicizadas e esvaziadas de conteúdo subjetivo. No Brasil, a adoção dos sistemas de informação ganhou espaço na execução das políticas sociais pela sua associação à geração de eficiência no setor estatal. Ocorreu de forma mais determinante após a contrarreforma administrativa e gerencial na década de 1990 – de cariz neoliberal. [...] esses sistemas caracterizam a transferência de parte do saber técnico-profissional para o sistema informacional. (SANTOS, 2019, p. 5-7).

No setor público o uso das tecnologias e sua incorporação aos processos de trabalho, expande-se de forma significativa nos diversos setores, inclusive nas políticas que constituem a Seguridade Social (VALENTIM; PAZ, 2021). Neste setor, as primeiras políticas a implantar os sistemas de informação foram, primeiramente, na área de Previdência Social, através da Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social (DATAPREV) criada na década de 1970, com importante reforço nos anos seguintes. Na sequência, quando da constituição do Sistema Único de Saúde (SUS), por meio do Departamento de Informática do SUS (DATASUS), existente desde 1980, foi acompanhado da criação do Sistema de Informação em Saúde (SIS) para regulação, controle e monitoramento dos usuários e, depois, pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS), donde advieram vários sistemas vinculados aos programas sociais como Cadastro Único (CadÚnico), Sistema de Gestão do

Programa Bolsa Família (SIGPBF), (VELOSO, 2010; SANTOS, 2019; VALENTIM; PAZ, 2022).

Mas também na Assistência Estudantil nas Instituições Federais de Ensino, no Sócio-jurídico e nas Organizações Sociais (VALENTIM; PAZ, 2022). Ou seja, em vários espaços ocupacionais e políticas sociais, em que os/as assistentes sociais se inserem.

Segundo Raichelis no "novo" e precário mundo do trabalho, “Presenciam-se mudanças no uso e gestão da força de trabalho e dos processos produtivos, com estímulo à flexibilização dos contratos, polivalência, multifuncionalidade e ‘colaboração’ entre trabalhadores/as e capitalistas (RAICHELIS, 2020, p. 20)”, seguindo a lógica gerencial.

Ao longo das décadas vem sendo disponibilizadas tecnologias e técnicas das quais o Serviço Social vem se apropriando, como por exemplo, o telefone, técnicas de coleta, armazenamento e catalogação de dados e informações, (VELOSO, 2021). Nessa direção, o autor cita algumas formas de uso das TICs pela profissão, quais sejam: tratamento de dados, agilização do trabalho e uso de redes e da Internet (VELOSO, 2010).

Ainda acrescenta que:

[...] o registro, a sistematização de dados e a produção de informações sobre demandas e atendimentos podem ser potencializados pelo uso das TI, favorecendo a produção de perfis de usuários e de atendimentos, estatísticas, relatórios e avaliações dos programas e projetos em andamento. Os dados armazenados e as informações geradas podem ser utilizadas para pesquisa e avaliação de trabalho, [...] pode potencializar a dimensão investigativa do trabalho profissional [...] (VELOSO, 2010, p. 522).

O uso desses recursos acaba requerendo do profissional o preenchimento de planilhas, formulários, registros, etc. (VELOSO, 2010; IAMAMOTO, 2021). De acordo com Veloso (2010), o desempenho das atribuições e competências profissionais podem ser alteradas com a utilização crítica e competente dos recursos tecnológicos, visto que “[...] as TI podem permitir a otimização de competências e habilidades na atuação junto às expressões da questão social nas diferentes políticas sociais.”(VELOSO, 2010, p. 522).

Diante do exposto, foi possível identificar nas fontes secundárias pontos positivos e negativos da incorporação da tecnologia aos processos de trabalho, particularizando o trabalho profissional de assistentes sociais, buscando compreender o que essas ferramentas podem acrescentar ao trabalho profissional e o que elas podem retirar, conforme quadro abaixo:

Quadro 1: Aspectos positivos e negativos das Tecnologias da Informação e Comunicação nos processos de trabalho profissional

Tecnologias da Informação e Comunicação nos processos de trabalho profissional	
ASPECTOS POSITIVOS	
	“Acesso a informações que podem ser socializadas com os usuários; construção de registros, sistematização de dados; contribuem para a construção de perfis dos usuários, que podem ser utilizados em pesquisas, na avaliação das ações profissionais, aperfeiçoamento das políticas.” (VALENTIM; PAZ, 2021, p. 117).
	Agiliza o trabalho e otimiza o tempo (VELOSO, 2010),
	Amplia-se “a administração da execução de tarefas”, quantifica-se “as atividades realizadas e o tempo gasto” (VALENTIM; PAZ, 2021, p. 117).
	Favorecem ações interdisciplinares, atividades de assessoria, formulação e/ou implementação de políticas. (SANTOS, 2019; VELOSO, 2010).
	[...] registro, sistematização de dados, produção de informações, estatísticas, relatórios. [...] pode potencializar a dimensão investigativa do trabalho profissional [...]. (VELOSO, 2010, p.522).
	O acesso à Internet e às redes de serviços e recursos disponíveis é uma das formas de democratizar as informações e ampliar o acesso de usuários e usuárias aos direitos sociais (VELOSO, 2021, p. 73).
ASPECTOS NEGATIVOS	
	Contribui para afastar ou reduzir o contato direto do/a profissional com os sujeitos que são alvo primordial de seu exercício. (IAMAMOTO, 2021).
	“maior controle do empregador sobre o desempenho do trabalhador” . (VALENTIM; PAZ, 2021, p. 117).
	“Contribuem para a intensificação do trabalho” (VALENTIM; PAZ, 2021, p.117).
	Perda ou comprometimento “do sigilo durante atendimentos remotos”. (VALENTIM; PAZ, 2021, p. 120).
	[...] crescimento de demandas de trabalho burocrático, pragmático, voltado para respostas imediatas. (IAMAMOTO, 2021).
	Intensificam a “exploração do trabalho”, precarizam “as condições de trabalho.” (LIMA, 2022, p. 157)

Fonte secundária: Sistematização da autora com base nos resultados das discussões de fontes anteriores.

Dessa forma, atuar com TI e/ou TIC requer do profissional domínio operacional de recursos tecnológicos, um acúmulo (teórico-metodológico, ético-político e

técnico-instrumental) e uma postura crítica frente ao uso desses recursos de forma que sua apropriação seja para colocá-la a favor de valores e princípios profissionais, com vista a luta pela defesa de direitos, pela ampliação e consolidação da cidadania e pelo aprofundamento da democracia. (VELOSO, 2010, 2021).

Para Veloso (2021), o potencial estratégico da tecnologia pode atender a interesses de segmentos antagônicos da sociedade capitalista, tanto a classe dominante como os segmentos populares, a exemplo dos usuários das políticas públicas. Por um lado, esta ferramenta é vista em sentido genérico, em que prioriza-se a habilidade de utilizar e interagir com a máquina; por outro, valoriza-se a linguagem informacional nas atividades voltadas para novos usos e finalidades (VELOSO, 2021).

Segundo o autor:

Fica nítida a coexistência de uma lógica instrumental e uma atividade de criação que mobiliza os diversos recursos com vistas ao estabelecimento de diferentes modalidades de trabalho e conhecimento, denotando que a prioridade não é para o domínio operacional apenas, mas estende-se a uma apropriação mais efetiva, mais crítica do recurso tecnológico. (VELOSO, 2021, p. 63-64).

Hegemonicamente, a tecnologia é utilizada para atender interesses privados de uma minoria: a classe dominante. Contudo, para Veloso (2021) esta também pode ser apropriada de outras formas, consoante as demandas da classe trabalhadora, permitindo a defesa e a ampliação de direitos, o aumento do acesso à informação e ao conhecimento, a socialização de informações, o acompanhamento e a fiscalização de políticas públicas, a participação em processos de mobilização e organização de formas inovadoras de resistência social. Sendo-as usadas numa perspectiva de acréscimo, e não de substituição.

De outro modo, Valentim e Paz, (2021, p. 117) nos alerta para

O controle sobre o tempo de trabalho traz sérias implicações quando se leva em conta as especificidades do trabalho do assistente social, cuja natureza do conteúdo laboral é complexa, predominantemente qualitativa e politicamente contrária à lógica produtivista e imediatista, quando alinhada ao Projeto Ético-Político herdeiro da tradição marxiana.

Cabe destacar que a direção ética e política da profissão é contrária à lógica produtivista, imediatista e de controle do tempo laboral, características fundamentais impostas pelas TICs, uma vez que o trabalho profissional pode ser intensificado com o uso destas.

Apesar de dar uma relativa importância ao uso das Tecnologias nos processos de trabalhos de assistentes sociais, Veloso (2010) ressalta que a competência profissional não pode ser reduzida ao uso de tal recurso, mas apropriar-se como um elemento que estimule e aprimore modalidades de atuação profissional. Acrescenta ainda que, embora esta possa vir acompanhada “pela armadilha da mistificação e da ideologização, a saída não é descartá-las

ou negá-las, mas sim promover a sua apropriação ao trabalho tendo por base a competência crítica”(VELOSO, 2010, p. 71), articulada as dimensões do exercício profissional, pois o problema não está na tecnologia em si, mas no uso social que se faz dela.

É importante destacar que a incorporação e a apropriação das TICs ao trabalho são processos distintos. Para Veloso (2021) a incorporação tecnológica difere da apropriação tecnológica.

Considera-se que a mera presença de recursos tecnológicos (um computador, por exemplo) no local de trabalho pode caracterizar uma incorporação de tecnologias, mas não corresponde, necessariamente, a uma apropriação destas tecnologias. A apropriação corresponde a um processo mais sofisticado, reflexivo, crítico, de aprendizagem e percepção do funcionamento, do sentido e da utilidade das TIC para o trabalho, em sintonia com valores e objetivos político-profissionais. (VELOSO, 2021, p. 65).

Nesses termos, compreende-se que a incorporação tecnológica pode referir-se a um processo de incorporação técnica ou instrumental de recursos aos processos de trabalho, ou seja, numa perspectiva acrítica. Já a apropriação tecnológica numa perspectiva crítica corresponde a um processo mais amplo que envolve o domínio do recurso técnico, o reconhecimento do caráter contraditório das tecnologias e novas tecnologias e sua vinculação aos projetos em disputa na sociedade e do antagonismo das relações sociais na sociedade capitalista. De modo geral, esta apropriação crítica volta-se à finalidade do uso das tecnologias e novas tecnologias no exercício profissional de acordo com o Projeto Ético Político.

2. 2 As implicações do contexto pandêmico no trabalho profissional na pandemia

De acordo com Valentim e Paz (2022, p. 116), “as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICS)” introduzem “novos ritmos e racionalização do tempo, provendo maior controle sobre as ações dos trabalhadores e novas formas de mensuração do trabalho”, estimulam “o aumento da produtividade mediante o estabelecimento de metas institucionais”. Tais características denotam que a implementação das ferramentas tecnológicas modificam a forma de trabalho de várias categorias profissionais nos diversos espaços de trabalho.

Atualmente, é inegável o avanço da tecnologia e sua incorporação aos processos de trabalho. Contudo, esta não é um “traço singular do capitalismo contemporâneo”, mas expressão do “processo de desenvolvimento das forças produtivas e das relações sociais de produção” desenvolvidas através do trabalho humano no decorrer do desenvolvimento industrial. (VALENTIM; PAZ, 2022, p. 115).

Antunes (2020, p. 17) esclarece que “como o avanço informacional-digital é um relógio que não para de rodar, sua destrutividade se intensifica a cada momento, tornando a força de trabalho global cada vez mais descartável e supérflua.”

Com a pandemia da covid-19, tem-se verificado,

[...] uma nítida elevação do acesso às redes, plataformas e ferramentas digitais, concentradas, sobretudo, mas não exclusivamente, nas tecnologias de streaming, que em nosso dia-a-dia se manifestam nas lives, videoconferências, webnários, chamadas de vídeo e vários outros recursos com os quais passamos a lidar e nos vimos, na maioria das vezes obrigadas(os) a usar, sem termos tido um momento anterior de aprendizado, de reflexão e de apropriação destas ferramentas. (VELOSO, 2021, p.65).

A adoção de tecnologias informacionais nos órgãos públicos, já em curso, ganha maior amplitude na pandemia da covid-19, devido a necessidade de distanciamento social imposta por esse contexto. Nessa direção,

Várias instituições adotaram sistemas eletrônicos, teleatendimentos, prontuários eletrônicos, atendimentos via e-mail, aplicativos de mensagens, entre outros, como forma de garantir que parte da classe trabalhadora pudesse executar suas atividades laborais em casa, ou mesmo no ambiente de trabalho, mas com a redução dos riscos decorrentes do contato interpessoal direto. (VALENTIM; PAZ, 2022. p. 116).

Dessa forma, “o momento atual de incremento de mecanismos tecnológicos, aplicativos e plataformas não corresponde à criação da tecnologia, mas à reprodução, de forma mais ampla, de um processo que já estava em curso.” (VELOSO, 2021, p. 64). Nessa mesma direção, Raichelis (2020) já nos alertava para esses processos de trabalho mediados pela tecnologia, afirmando que,

Modalidades de teletrabalho, atendimento remoto ou home office estão em curso em diferentes instituições, como os Tribunais de Justiça, Defensorias Públicas e Ministério Público, no âmbito do Poder Judiciário, que aprovou resolução regulamentando o teletrabalho, sob o argumento de que essa prática melhora a qualidade de vida dos/as trabalhadores/as, proporciona economia de recursos naturais (papel, energia elétrica, água, etc.), além de colaborar com a mobilidade urbana, devido ao esvaziamento das vias públicas e do transporte coletivo. O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) também instituiu o Programa de Gestão na modalidade de teletrabalho, que, além de visar à redução de despesas de custeio (água, energia, transporte, material de consumo, etc.), “trará uma satisfação maior do servidor e isso faz com que aumente a produtividade, evitando retrabalhos e erros” (INSS, Resolução nº 681, 2019, p. 8-9). (RAICHELIS, 2020, p. 28).

Diante desse contexto, a incorporação tecnológica, acentuada na pandemia da covid-19, coloca “novas” demandas de trabalho ou nova modalidade de trabalho a exemplo da intensificação do trabalho remoto e do teletrabalho. Estas medidas adotadas ocasionaram mudanças na organização do trabalho nesse período.

De acordo com Antunes (2020) grande parcela da população ficou impossibilitada de exercer suas atividades laborais de forma segura, tendo em vista que nem

todos usufruem das mesmas condições. Dessa forma, o autor cita, por exemplo, que “a classe burguesa tem seus fortes instrumentos de defesa (recursos hospitalares privilegiados, condições de habitação que lhes permite escolher as melhores condições de realizar suas quarentenas, etc.)” (ANTUNES, 2020, p. 21); já a classe-que-vive-do-trabalho, nos termos do autor, não usufrui dos mesmos privilégios diante de um contexto tão adverso como a pandemia da covid-19 com fortes marcas do aumento de desempregados/as, trabalhos informais e intermitentes, uberizados/as, subutilizado/as e terceirizado/as. Para o autor tais condições tornam inviável a manutenção do isolamento social e a quarentena para esta parcela.

Com a expansão tecnológica sobretudo com chamada indústria 4.0 que estava em curso antes da pandemia passa-se a presenciar a ampliação da precarização nos diversos setores (industriais, agronegócio, bancos, comércio, fast-foods, turismo e hotelaria etc.), com claros objetivos “[...] redução do trabalho vivo pela substituição das atividades tradicionais por ferramentas automatizadas e robotizadas, sob o comando informacional-digital.” (ANTUNES, 2020, p. 24). Contudo, a força de trabalho humana é imprescindível, pois o capital não se valoriza por si só. Diante desse contexto, o autor acrescenta que “algumas práticas se converteram em verdadeiros laboratórios de experimentação, de que são exemplos o *home office*, o teletrabalho e, no universo educacional, o EAD (Ensino à Distância)” (ANTUNES, 2020, p. 29), evidenciando uma tendência de ampliação e, em larga medida, da permanência dessa modalidade de trabalho pós-pandemia.

No que se refere ao trabalho remoto na pandemia, pode-se afirmar que as principais demandas para profissão de Serviço Social advêm dos Tribunais de Justiça (TJ), Ministério Público (MP), Defensorias Públicas, Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e educação (CFESS, 2020). Segundo nota do conselho da categoria profissional, identificou-se que, nas Políticas de Assistência Social e Saúde, a principal questão foi assegurar condições de trabalho frente à precariedade, à ausência de EPIs, à intensificação das demandas e à fragilidade dos vínculos de trabalho decorrentes das contratações temporárias e urgentes. Assim, alguns serviços foram suspensos por terem sido considerados não essenciais.

Para tanto, Valentim e Paz (2022) esclarecem que nas Políticas de Saúde, Previdência Social e Assistência Social o trabalho profissional precisou ser repensado e reorganizado em prol da manutenção dos atendimentos na modalidade presencial e remota mediada pelas TICs, e na adoção de medidas sanitárias por conta do contágio viral. Dessa forma, as autoras destacam três aspectos importantes sobre o uso de tecnologias na prática de assistentes sociais,

A incorporação das TICs ao exercício profissional do Serviço Social é um processo histórico que antecede a pandemia, mas que se expande nesse contexto e tende a permanecer no período pós pandêmico; a utilização de novas tecnologias no trabalho profissional se dá de forma heterogênea e desigual nas diversas políticas e espaços sócio-ocupacionais nos quais estão inseridos os assistentes sociais, sendo necessário atentar, ainda, para as particularidades regionais; no movimento contraditório da totalidade social, o uso das TICs mostra-se relevante diante do necessário distanciamento social, como forma de proteção aos profissionais e usuários dos serviços, ao mesmo tempo que traz dilemas ético-políticos, teórico-metodológicos e técnico-operativos na condução das intervenções face à tendência de aprofundamento da racionalidade instrumental no cerne da profissão. (VALENTIM; PAZ, 2022, p. 117-118).

É nessa contextualidade que a realidade sócio-ocupacional em que estão inseridos os/as assistentes sociais é complexa e diversificada. Contando com:

Serviços com estruturas totalmente precárias, que não dispõem de telefone fixo, celular institucional, acesso a computadores e internet, nos quais os profissionais, muitas vezes, utilizam recursos próprios como forma de viabilizar o atendimento dos usuários; assim como espaços nos quais os assistentes sociais manuseiam sistemas eletrônicos sofisticados e que agora estão sendo redimensionados em decorrência do atual contexto. (VALENTIM; PAZ, 2022, p. 118).

No período pandêmico, observou-se que a Política de Saúde foi a área que mais contratou assistentes sociais (VALENTIM; PAZ, 2022). Segundo Soares, Correia e Santos (2020) tais contratações, ao mesmo tempo que representam um aumento de postos de trabalho, têm evidenciado a precarização de vínculos e de condições trabalhistas, bem como “[...] ataques às competências e atribuições da profissão.”(VALENTIM; PAZ, 2022, p. 118). Desta feita, desde o início da pandemia que as atividades presenciais na Política de Saúde têm ganhado predominância devido seu caráter de essencialidade.

Conforme já sinalizado nas análises de Valentim e Paz (2022), a adoção das TICs nas políticas públicas não é algo recente. “Contudo, a heterogeneidade, o sucateamento dos serviços e o (des)financiamento desta política refletem na ausência de recursos tecnológicos mínimos para a atuação profissional”(VALENTIM; PAZ, 2022, p. 118), que diante do contexto da pandemia da covid-19 demandou requisições aos assistentes sociais com a mediação dessas ferramentas.

Diante desse cenário, “[...] manter a qualidade dos serviços prestados à população usuária em meio às exigências de produtividade, resistindo, ao mesmo tempo, às ofensivas constantes da precarização e defendendo a ampliação do acesso aos direitos sociais” torna-se um desafio para estes profissionais (VALENTIM; PAZ, 2021, p. 121).

Desse modo, pode-se afirmar que esta profissão resulta de relações sociais contraditórias engendradas no capitalismo monopolista, mas também é fruto do protagonismo individual e coletivo de profissionais amparados por um Projeto Ético-Político, pela Lei de

regulamentação profissional que dá direção social à profissão e que possibilita-os responder às requisições de acordo com a direção social e estratégica da profissão (RAICHELIS, 2020).

Diante do contexto da pandemia, ao mesmo tempo que se impõe a possibilidade do Serviço Social executar o teletrabalho, impõe-se também reflexões relacionadas às dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas do trabalho destes profissionais (CFESS, 2021). Sendo assim, o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), a Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (Abeps) produziram e divulgaram documentos que tratam de alguns dos principais impactos do processo de generalização e imposição das TICs no âmbito do teletrabalho (CFESS, 2020) e no ensino remoto (ABEPSS, 2021), cujo objetivo foi oferecer subsídios aos profissionais para lidar com as implicações desse processo.

Nessa esteira, é válido situar o debate acerca do Serviço Social e as TICs que ganhou relevo nas esferas acadêmica, profissional e pelos Conselhos Federal e Estadual da categoria através de *lives* transmitidas na mídia social *youtube*, nos canais do CFESS, CRESS/PB e CRESS/AL, GEPET/UFPB, entre outros.

Dada a importância do contexto pandêmico, de isolamento social e de reflexão sobre trabalho profissional foram realizadas várias *lives* pelos Conselhos da categoria profissional, por grupos de estudos entre outros, que buscavam dialogar sobre as implicações da pandemia e do trabalho de assistentes sociais. Desta forma, destacamos algumas das *lives* que dialogam sobre o trabalho profissional por meio das TICs, como podemos constatar no quadro¹² abaixo:

Quadro 2: Trabalho profissional mediado pelas TICs na pandemia

Lives referenciando trabalho profissional com as TICs
Teletrabalho e a utilização das TICs no Serviço Social. CRESS/Alagoas. 20 jul. 2022. Disponível em: < https://www.youtube.com/watch?v=3NfIB2X-2rA&t=2s >. Acesso em: Julho/2022.

¹² Diante do debate sobre o teletrabalho, trabalho remoto e o acelerado processo de entrada das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICS) no trabalho de assistentes sociais no período da pandemia, buscou-se identificar as transmissões de conteúdo ou *lives* pela internet referentes a essa temática, de modo que priorizou-se aquelas referentes ao trabalho profissional e uso da tecnologia, sobretudo, as transmissões realizadas pelas entidades da categoria CFESS e CRESS para entender quais orientações estavam sendo socializadas, mas também de outros canais. Optou-se pelas *lives* do canal youtube tendo em vista que a disponibilidade do conteúdo pode ficar por mais tempo disponível.

Tic: novas tecnologias para a velha exploração do trabalho. CFESS Videos. 2 out. 2020. Disponível em:<[https://www.youtube.com/watch?v=qazDGyDUzho & t=6s](https://www.youtube.com/watch?v=qazDGyDUzho&t=6s)>. Acesso em: Outubro/2020

Serviço Social, Tecnologia da Informação e Trabalho. Nezo Educacional.13 jan. 2022. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=BFjefjEfDTY&list=PLmbwS0C_Eovuy6GrCip0r0k8_ivEQbWa&index=15&t=5214s>. Acesso em: Janeiro/2023.

O trabalho profissional da/o Assistente Social e as implicações da pandemia para os usuários dos serviços de saúde e para o exercício profissional. CRESS-PB. 30 nov. 2022. Disponível em:<<https://www.youtube.com/watch?v=fS1YCX-1cec&t=1s>>. Acesso em: Novembro/2022.

Estágio Remoto em Serviço Social: incompatibilidades teóricas, legais, éticas e políticas para a formação profissional. CRESS-PB. 20 jul. 2020. Disponível em:<<https://www.youtube.com/watch?v=0wOhUP0603w&t=2s>>. Acesso em: Setembro/2020.

Crise, Trabalho e capitalismo de plataforma. GEPET-UFPB. 10 nov. 2022. Disponível em:<https://www.youtube.com/watch?v=enesFPX6JOI&list=PLmbwS0C_EovsUkJDyTlcYfdCzc9ySIX1o&index=11&t=22s>. Acesso em: Novembro/2022.

Fonte: Elaboração própria a partir do youtube no período de 2020 a 2023.

O uso das TICs pelo Serviço Social e no âmbito dos serviços públicos e privados não é algo recente, conforme já salientado. Nessa direção, o CFESS (2020) esclarece que a especificidade do trabalho de assistentes sociais não está na ferramenta ou no instrumento que este profissional utiliza no seu cotidiano. Mas na capacidade de produzir respostas profissionais qualificadas as determinações que se apresentam na realidade.

Dessa forma, Valentim e Paz (2022) ressaltam que antes da pandemia a categoria profissional de assistentes sociais já problematizava a incorporação das TICs no exercício profissional. É nessa contextualidade que a nossa atenção se volta para o trabalho profissional de assistentes sociais que atuaram na Política de Saúde, no HULW na pandemia, entre 2020 e 2021 e a relação deste trabalho com as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

CAPÍTULO 3

A INCORPORAÇÃO E APROPRIAÇÃO DAS TICs NO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA POLÍTICA DA SAÚDE EM TEMPOS PANDÊMICOS

Neste capítulo apresentamos uma análise acerca do processo de incorporação e apropriação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no trabalho de assistentes sociais, que atuaram no Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW) no período da pandemia do novo coronavírus. Para tanto, iniciamos a discussão a partir das bases legais que constituem a Política de Saúde no Brasil, guiada por princípios e diretrizes que norteiam o Sistema Único de Saúde (SUS), considerando um breve recorte sócio-histórico e político das principais medidas adotadas nos governos de Michel Temer¹³ e Jair Bolsonaro que impactaram de forma direta e indireta tanto no financiamento como na concepção democrática desta política.

Nesse contexto, nossa atenção recai nas repercussões e impactos acarretados pela pandemia da covid-19 que produziram efeitos direto e indireto na organização do trabalho profissional no âmbito da Política de Saúde. Deste modo, na fase inicial de enfrentamento a pandemia todos os profissionais tiveram que lidar com importantes tensionamentos, inclusive, os profissionais de Serviço Social que atuam nesta área. Portanto, a partir dos dados coletados pode-se afirmar que a realidade pandêmica interferiu no entendimento das atribuições e competências profissionais da categoria profissional e evidenciou requisições que não são novas. Nesse sentido, para entender o trabalho profissional, nesse período, há de se considerar o contexto social e político em que se vivencia essas relações.

3.1 Política de Saúde e seus rebatimentos na pandemia

No Brasil, a história da Política de Saúde está relacionada diretamente a política social, econômica e a organização social. Dessa forma, destaca-se três documentos, que expressam elementos essenciais da organização do SUS, os quais formam seu alicerce legal: a Constituição Federal de 1988 (CF/88), na qual está positivada a seguridade social (Saúde, Previdência Social e Assistência Social); a Lei Orgânica da Saúde (lei n. 8.080, de 19 de

¹³ Apesar de a pandemia da covid-19 ser posterior ao golpe de 2016, isto é, ao governo de Michel Temer, optou-se por incluir este recorte tendo em vista as medidas regressivas adotadas neste governo, seguidas pelo seu sucessor, e a ascensão do governo ultraneoliberal de Bolsonaro.

setembro de 1990), que dispõe sobre a organização e a regulação das ações e serviços de saúde em todo o território nacional e a Lei n. 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que estabelece o formato da participação popular no SUS e dispõe sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde (BRASIL, 1990).

A Saúde é entendida constitucionalmente, no artigo 196, como “direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem a redução do risco de doenças e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação” (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, 1988). Tendo como princípios doutrinários a universalidade, a integralidade e a equidade, que vão nortear os trabalhadores em saúde e gestores; já as diretrizes vão ajudar a organizar o sistema. Tanto os princípios como as diretrizes constituem as bases do SUS, conforme análise de Polignano (2001) e Falleiros *et al* (2010).

Nascimento e Pacheco (2020) esclarecem que em vários países no mundo o acesso à saúde pública é quase inexistente. Dessa forma, apesar do Sistema Único de Saúde (SUS) ser considerado um dos maiores sistemas públicos de saúde do mundo, prestado nas três esferas de governo e podendo ser acessado por qualquer pessoa, “o regime assistencial no Brasil apresenta-se escasso e sobrecarregado” (NASCIMENTO; PACHECO, 2020, p. 65). Nessa direção, essa sobrecarga é acentuada no atual contexto da pandemia da Covid-19, em que precisou-se implantar hospitais provisórios em estádios, ginásios e estacionamentos para o atendimento de pacientes infectados. No que tange a realidade paraibana é emblemático o que ocorreu no Hospital Metropolitano, que contou com hospital de campanha montado em área de estacionamento anexo à ala oeste do Hospital Metropolitano Dom José Maria Pires (HMDJMP)¹⁴.

Essa escassez e sobrecarga já vinham sendo percebidas anteriormente com os cortes no financiamento para esta área. Diante disso, Bravo e Pelaez (2020), ao analisar a política de saúde nos governos de Michel Temer e Jair Bolsonaro, identificam algumas medidas propostas nestas gestões, que impactam de forma direta e indireta o financiamento da Política de Saúde e a prestação dos serviços oferecidos por esta política.

De acordo com as autoras, o governo de Michel Temer caracteriza-se pela aceleração e o aprofundamento dos processos de contrarreformas e de desmonte das políticas

¹⁴ De acordo com nota de esclarecimento socializada pela instituição, o Hospital Metropolitano Dom José Maria Pires (HMDJMP), hospital de referência na alta complexidade da cardiologia e neurologia da rede hospitalar da Secretaria de Estado da Saúde/PB (SES), passou a fazer parte do plano estadual de enfrentamento à pandemia causada pelo SAR-COV-2; vírus causador da COVID-19. Disponível em: <<https://www.hospitalmetropolitano.pb.gov.br/nota-de-esclarecimento-ao-publico-geral/>>. Acesso em: 25 março de 2023.

públicas e universais expressos nas seguintes medidas: na Emenda Constitucional 95 de 2016, que congela recursos orçamentários para as políticas sociais por vinte anos; na continuidade do processo de privatização da saúde e nos cortes orçamentários desta, com uma redução orçamentária em R\$ 179 milhões; na proposição dos chamados planos de saúde acessíveis; nas propostas de retrocessos na política de saúde mental e de mudanças na Política Nacional de Atenção Básica (PNAB); na forte articulação com o setor empresarial de saúde e na desoneração e conseqüente abdicação do recolhimento de recursos da Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (Cofins).

O governo de Jair Bolsonaro aprofunda as contrarreformas iniciadas no governo anterior e apresenta outras propostas, que desconsideram os princípios sob os quais o SUS se organiza, caracterizando-se como um governo de extremo liberalismo econômico; temor das mobilizações; e desprezo pela participação da maioria, com ataques às instâncias de participação e controle social (BRAVO; PELAEZ, 2020).

Dentre as propostas deste governo, defendidas pelo Ministro da Saúde Henrique Mandetta, está a de reformulação do Programa Mais Médicos, que resultou no desmonte do mesmo com a saída dos médicos cubanos e a revisão da política de saúde para a população indígena. No Ministério da Saúde foram criadas duas Secretarias: a de Atenção Primária à Saúde e a de Tecnologia da Informação – departamento de saúde digital, cujo objetivo era estimular a teleconsultoria, o telediagnóstico e a tele-educação. Extinguiu-se a Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa; a Secretaria de Atenção à Saúde foi reformulada, priorizando a especialização e a criação de um Departamento de Certificação e Articulação com Hospitais Filantrópicos e Privados, estabelecendo contratualização com o setor privado; o Departamento de IST (Infecções Sexualmente Transmissíveis), Aids e Hepatites Virais foi reestruturado, passando a ser chamado de Departamento de Doenças de Condições Crônicas e Infecções Sexualmente Transmissíveis, juntando-se ao departamento de doenças como hanseníase e tuberculose (BRAVO; PELAEZ, 2020).

Outra proposta, citada pelas autoras, foi o Decreto nº 9.759/2019, que extingue diversos conselhos e colegiados da administração pública federal. Ademais, defendeu a carreira de Estado para médicos, a informatização das informações do setor de saúde no país; um *voucher*, que funcionaria como um “vale saúde”, a ser entregue pelos usuários para empresas privadas, em troca da prestação de serviços básicos; reformulações nas proposições da Política de Saúde Mental e o fortalecimento das Santas Casas (BRAVO; PELAEZ, 2020). Cabe destacar que essas análises sobre o governo de Bolsonaro referem-se apenas ao primeiro

semestre de governo. Segundo as autoras, tais medidas representam retrocessos e perda de espaço para vários segmentos.

O Brasil tem de maneira histórica e crônica desigualdades sociais (BARRETO *et al.*, 2020). Dessa maneira, a falta de acesso historicamente da população a elementos básicos acabam por piorar num contexto como o da pandemia, aliado a má gestão e negacionismo desta pelo governo federal. Isso faz com que o país tenha tendência a sair mais lentamente de um cenário como o da pandemia. Isso se dar por vários fatores: além da desigualdade posta não houve de imediato o fechamento de fronteiras, falta de testagem e monitoramento dos casos, investimento imediato no processo de imunização, que resultaram no colapso do sistema de saúde com leitos de Unidades de Terapia Intensiva (UTIS) superlotados e com elevados números de mortes diariamente¹⁵.

De acordo com Mattos (2020), enquanto os trabalhadores de vários espaços sócio ocupacionais seguiam as orientações de distanciamento e isolamento social com o desenvolvimento de trabalho em *home office* ou teletrabalho¹⁶, as recomendações para os trabalhadores da área da saúde se deram em direção contrária.

Nessa contextualidade, sinalizamos a realidade do Hospital Universitário Lauro Wanderley, considerando que esse foi o *locus* da nossa pesquisa de campo e porque o objetivo primário da pesquisa foi apreender a atuação de assistentes sociais na pandemia com o uso das TICs a partir das narrativas dos profissionais. Desse modo, destacamos que atualmente o HULW é gerido pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), inserido na Universidade Federal da Paraíba, localizado no município de João Pessoa. O hospital conta com um quadro funcional de 2.000 colaboradores de diversas áreas (Médica, Assistencial e Administrativa.)¹⁷, de acordo com o Plano Diretor Estratégico da instituição referente a 2021-2023. Dentre estes profissionais destacamos a inserção do Serviço Social neste espaço.

¹⁵ G1.O Brasil registra 2.798 mortes por Covid em 24 horas, novo recorde da pandemia; total passa de 282 mil. G1, 16 de março de 2021. Disponível em:<<https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2021/03/16/brasil-registra-2798-mortes-por-covid-em-24-horas-novo-recorde.ghtml>>. Acesso em: 20 de março de 2021.

¹⁶ Antunes (2020) diferencia teletrabalho e home office. Para o autor, o teletrabalho a empresa não controla a jornada e também não pode fazer remuneração adicional, mas somente pagar reembolso de possíveis despesas, como internet etc. Já no home office, a atividade remota tem um caráter sazonal, esporádico e eventual (como no período da pandemia), uma vez que o trabalho realizado em casa deve ser igual ao realizado no interior da empresa, com idêntica jornada diária. Ainda no home office, os direitos trabalhistas devem ser iguais àqueles que vigoram no interior das empresas (até quando?), enquanto no teletrabalho as condições devem constar do contrato de trabalho estabelecido entre as partes (ANTUNES, 2020, p. 30).

¹⁷Plano Diretor Estratégico. Disponível em: file:///C:/Users/betin/Downloads/PDE%202021-2023%20HULW%20-%20Vers%C3%A3o%205.0%20ok.pdf.

Vale frisar que, no contexto atual, o quadro funcional consta 18 profissionais de Serviço Social. Consoante a isso, no Manual Operacional do Serviço Social, no HULW, o Serviço Social¹⁸ atua desde 1979 compondo as quatro linhas ou eixos de atuação oferecidos pela instituição: assistência, ensino, pesquisa e extensão, mas só foi reconhecido como profissão da saúde pelo Conselho Nacional de Saúde (CNS) em 1997, através da Resolução nº 218.

Feita essa breve consideração sobre a realidade do HULW com ênfase no Serviço Social apresentamos a seguir os dados da pesquisa de campo. A análise versou sobre o processo de incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e da apropriação crítica desse recurso no trabalho de assistentes sociais, que atuaram no Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW) no período de 2020 e 2021 da pandemia do novo coronavírus.

3.2. Exercício profissional de assistentes sociais na pandemia

3.2.1 Perfil profissional de assistentes sociais que atuaram no contexto pandêmico

A pesquisa contou com a participação de 10 profissionais que atuaram entre os períodos de 2020, - período da pandemia com maior restrição devido aos altos índices de contágio viral e a ausência de uma vacina que pudesse minorar a contaminação e o surgimento de novas variantes do vírus -, e 2021, em que o processo de flexibilização passa a ser mais recorrente. A escolha por esse período se deu porque o objetivo primário da pesquisa foi apreender a atuação profissional na pandemia com o uso das TICs a partir das narrativas dos profissionais. Desta forma, as tabelas a seguir mostram algumas das características sociodemográficas (idade, sexo, estado civil, etc.) dos participantes da pesquisa.

No que se refere a questão de gênero, do total de entrevistados, 9 profissionais (90%) identificaram-se com o gênero feminino e 10% com o gênero masculino, conforme dados da tabela abaixo:

Tabela 01 - Identificação de gênero

¹⁸Dados do manual operacional do assistente social no HULW/PB. Disponível em: <<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/hulw-ufpb/aceso-a-informacao/gestao-documental/manuais/ucm-unidade-de-clinica-medica>> Acesso: 03 out. 2021.

Identidade de gênero	assistentes sociais	
	Frequência	%
Feminino	9	90%
Masculino	1	10%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados primários (João Pessoa, 2023).

Os dados demonstram a prevalência feminina dos entrevistados na categoria profissional, neste *locus* de trabalho. Esse dado comprova uma tendência histórica da inserção feminina na profissão. Contudo, a nível nacional constata-se um aumento progressivo do gênero masculino na profissão, mas também de outras expressões de gênero, que por muito tempo foi invisibilizada pela sociedade heteropatriarcal (CFESS, 2022).

No que se refere ao vínculo religioso, a prevalência adotada pelos profissionais foi a religião católica, declarada por 8 ou 80% dos/as entrevistados/as, seguida da religião evangélica com (1 ou 10%) e 1 pessoa ou 10% que não professam religião.

Tabela 02 - Religião

Religião	Frequência	%
Católica	8	80%
Evangélica	1	10%
Sem religião	1	10%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados primários (João Pessoa, 2023).

Com relação à cor/raça/etnia, 50% dos profissionais se autodeclararam pardos/as, seguido de 40% brancos e 10% preto/a.

Tabela 03 - Cor/Raça/Etnia

Cor/Raça/Etnia	Frequência	%
Branca	4	40%
Parda	5	50%
Preto (a)	1	10%

TOTAL	10	100%
--------------	-----------	-------------

Fonte: Dados primários (João Pessoa, 2023).

Quanto à formação e titulação dos/as assistentes sociais, os dados indicam uma prevalência da formação em Universidade Pública Federal (90%), seguida de Universidade Estadual (10%). Do total, a maioria (4 ou 40%) dos/as assistentes sociais declararam ter algum tipo de titulação como mestrado e especialização, seguido de mestrado (3 ou 30%), 20% mestrado profissional e 10% especialização. As respostas indicam a importância da qualificação profissional, sobretudo, porque as áreas cursadas pelas entrevistadas foram em área do próprio Serviço Social, mas também denota o aprimoramento teórico destes.

De acordo com dados da pesquisa de recadastramento sobre o perfil profissional de assistentes sociais feito pelo CFESS (2022), “o Nordeste registra 19,11% de profissionais com especialização, sendo 11,03% em Serviço Social e 8,07% em outras áreas.” (CFESS, 2022, p. 77). Quanto a pós-graduação *stricto sensu* “A segunda região que mais reúne profissionais com essas titulações é o Nordeste, com 1.343 profissionais, o que representa 27,22% das profissionais, sendo o Rio Grande do Norte com maior número com mestrado acadêmico, a Bahia com o maior contingente com mestrado profissional e doutorado.”(CFESS, 2022, p. 77).

As análises realizadas a esse respeito, denota um dado importante e ao mesmo tempo preocupante.

[...] o investimento na formação de mestres e doutores ao longo das últimas décadas começa a possibilitar a expansão de Programas em áreas até então descobertas, sobretudo no interior do país e em Regiões tradicionalmente com menos cursos, como o Norte e o Centro Oeste, o que, espera-se, pode contribuir para elevar o quantitativo de assistentes sociais mestres e doutores. Por outro lado, há que se registrar que os sucessivos cortes de bolsa de mestrado e doutorado, além do perverso e crônico subfinanciamento dos Programas de Pós-graduação nos últimos anos vem impossibilitando a expansão desejada e necessária da Pós graduação *stricto sensu* pública (BOSCHETTI, 2021). (BOSCHETTI *APUD* CFESS, 2022, p. 82).

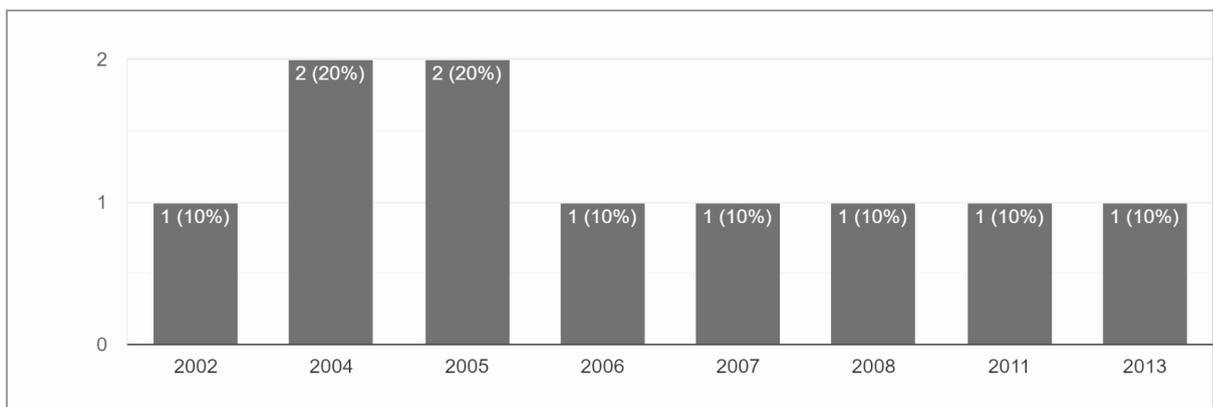
O CFESS (2022, p. 99) ao coletar dados referentes ao perfil profissional constatou que “a região com menores percentuais de ingresso via concurso público foi a região nordeste com 29,00%; por outro lado, foi a região com maiores índices de ingresso via seleção pública simplificada, com 13,30%”, denotando que essa forma de ingresso nessa região ainda é ínfima, em que prevalece maiores percentuais nos ingressos por meio de indicação, convite e cargo comissionado, somando 25,90% nessa região, se comparado a média do índice nacional. Isso explica os maiores índices de contratos temporários. Essa

região também apresenta a menor presença de estatutários com 26,15%. Diante dessas análises, é possível perceber uma correlação com os dados coletados, que mostrou um maior percentual de trabalhadores regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) do que pelo Regime Jurídico Único (RJU), de forma que, em relação à natureza dos vínculos contratuais, 80% dos/as assistentes sociais entrevistados/as são regidos/as pelo regime celetista e 20% pelo Regime Jurídico Único (RJU), em que a inserção na instituição se deram por meio de concursos públicos.

Os dados referente a renda ratificam o que já havia informado no relatório sobre o perfil de assistentes sociais de que “[...] as pessoas de maior rendimento (acima de R\$ 7.001,00) concluíram seus cursos em instituições públicas, especialmente da rede federal de ensino.”(CFESS, 2022, p. 54). De modo que, dos/as assistentes sociais entrevistados/as 60% declararam uma renda de 4 a 5 salários mínimos, 20% afirmaram receber de 5 a 6 salários e 20% afirmaram receber acima de 7 salários mínimos.

Os dados indicam, quanto ao estado civil, que metade dos/as entrevistados/as se declararam divorciados/as (50%), 40% casados/as e 10% solteiro/a. Em relação à faixa etária dos/as entrevistados/as, 50% possuem entre 41 a 50 anos, 40% estão entre 31 a 40 anos e 10% entre 51 a 60 anos, que possuem, portanto, um relativo tempo de atuação na área, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 01: Início do trabalho profissional em Serviço Social



Fonte: Dados primários (João Pessoa, 2023).

No que se refere ao público atendido na pandemia (2020-2021) e considerando que a análise referiu-se aos setores (clínicas e ambulatório) tendo em vista que cada setor atende um público específico, portanto, considerando 100% das entrevistas, podemos afirmar um público bem diversificado (homens, mulheres, adultos, crianças, idosos, usuárias gestantes

do pré-natal de alto risco, etc.). Geralmente, os pacientes atendidos são de baixa renda, baixa escolaridade, de regiões municipais próximas às mais longínquas, conforme relato de 100% das entrevistadas.

No entanto, a instituição também atendeu pessoas de classe média vindas de unidades particulares e de outras regiões, como foi o caso dos pacientes vindos da Unimed e de Manaus, sendo uma das cidades mais atingidas que enfrentou um colapso no sistema de saúde com lotação máxima nos hospitais, gerando falta de leitos e oxigênios¹⁹(BBC NEWS BRASIL, 2021). Isso demonstra a importância do Sistema Único de Saúde e de sua centralidade na garantia dos serviços públicos essenciais diante de um cenário de crise econômica, política, social e sanitária, ampliadas pela pandemia da covid-19.

Após essas breves considerações referente ao perfil de assistentes sociais participantes da pesquisa, passamos a analisar as condições de trabalhos destes profissionais, buscando compreender as características mais marcantes do período pandêmico e as possíveis tendências.

3.3 Trabalho profissional de assistentes sociais no contexto da covid-19 no HULW

Para que fosse possível analisar o processo de incorporação e apropriação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no trabalho profissional de assistentes sociais na Política de Saúde na pandemia, optou-se por entender como a instituição empregadora procedeu diante desse contexto, em quais setores os profissionais atuaram no período demarcado pelo estudo e como foi realizada a atuação profissional.

Quando questionadas/os se a instituição empregadora foi adaptada durante o contexto da pandemia e se ocorreram alterações no funcionamento dos serviços, 100% dos entrevistados afirmaram que sim. Desse modo, os/as entrevistados/as relataram que os serviços de saúde do hospital tiveram suas rotinas alteradas e/ou reestruturadas.

Houve redução de internação em leitos; interrupção do atendimento ambulatorial (consultas e exames); interrupção da realização de cirurgias eletivas; estágios presenciais (suspensos); residência médica por escala; trabalho remoto; afastamento do trabalho para trabalhadores com comorbidades e/ou idosos. Além do uso de Tecnologias que todo mundo teve que se adequar. (ENTREVISTA 07).

¹⁹ De acordo com dados no site da BBC NEWS BRASIL, Manaus teve o limite da capacidade de atendimento atingido e por isso ficou sem leitos e sem oxigênio, para tratar o quantitativo de pacientes que procuravam a instituição hospitalar. Todavia esse colapso do sistema de saúde poderia ter sido evitado se medidas mais contundentes tivessem sido tomadas com antecedência, nos meses de setembro e outubro. A falta de leitos e oxigênios fez com que o governo de Manaus enviasse pacientes para outros estados. (BBC NEWS BRASIL, 2021).

De acordo com 80% dos entrevistados, a pandemia trouxe também alterações no modo de gerir a unidade hospitalar, tanto em relação à gestão de pessoal, a exemplo dos afastamentos (afastado 7 dias, depois 10 dias e/ou o atestado poderia ser colocado via aplicativo), como na forma de gerir os serviços.

Houve várias restrições adotadas por parte da instituição como restrição de visitas a todos os pacientes, de acompanhantes para alguns tipos de pacientes (aqueles não acobertados por lei) e com relação às trocas de acompanhantes, que tinham um limite mais flexível de troca e passou a ter um limite mais rigoroso desde o início da pandemia (antes as trocas aconteciam diariamente, no período pandêmico passou a acontecer de início a cada 48h, por exemplo). Todos os pacientes que eram atendidos aqui e os seus acompanhantes eram submetidos a uma triagem a fim de identificar se tinham chances daquele paciente ou acompanhante estar com a covid. Se o resultado fosse positivo não era permitido a entrada dele (acompanhante). No caso de ser o paciente, se fosse possível, seria transferida para outros serviços no HU ou regulado (a) para outro serviço que (o)a atendesse em outra instituição. (ENTREVISTA 02).

Nesse sentido, impuseram-se diversas limitações: para pegar máscaras, as visitas precisaram de normatizações, as trocas de acompanhantes não eram permitidas todos os dias, depois a cada 2 dias, a cada 20 horas, 2 vezes ao dia e assim sucessivamente. Atualmente as trocas são feitas 3 vezes ao dia. De acordo com os/as entrevistados/as estas decisões foram tomadas pela gestão após reunião com algumas comissões (de controle de infecção, com a comissão dos pacientes, com a vigilância epidemiológica local, com os chefes dos serviços, sobretudo, os que recebiam pacientes covid e a triagem covid), seguindo as orientações do Ministério da Saúde.

De acordo com cada momento da pandemia, esse quadro ia se alterando. Contudo, “a gestão algumas vezes deixou para normatizar bem depois e isso era ruim porque sempre que algo não é normatizado acaba caindo na sala do assistente social, então a gente acaba fazendo esse tipo de mediação já que existia esse déficit de normatização.” (ENTREVISTA 07). Em decorrência desse déficit, cabe destacar que o Serviço Social teve uma ativa participação na elaboração de normatizações, fluxos de acesso às salas e protocolos nesse período e ainda o faz tendo em vista que o hospital ainda passa por um processo de elaboração de algumas normas.

Além das mudanças no fluxo da instituição, houve também mudanças na rotina dos profissionais, inclusive, de assistentes sociais. 100% dos/as entrevistados/as afirmaram que as medidas adotadas pela instituição refletiram diretamente na prática profissional, visto que todo atendimento do Serviço Social precisou ser reorganizado.

Anteriormente a pandemia estes profissionais atuavam em espaços específicos (clínicas e ambulatório), com a pandemia foram deslocados das clínicas para atuar em um único espaço (ambulatório), conforme destaque dos profissionais entrevistados.

Ocorreram alterações primeiro ao locus (local de trabalho). No primeiro semestre de 2020 todos os/as assistentes sociais começaram a trabalhar em escala de rodízio para reduzir a possibilidade de infecção para não estar aglomerando. Passamos a trabalhar em regime de escala na modalidade de rodízio no ambulatório, onde tínhamos três salas de atendimento. Ficávamos, geralmente, três assistentes sociais (no máximo 4) cada uma numa estação de trabalho onde tínhamos disponível computador e telefone e em equipes pré-estabelecidas nos turnos da manhã e tarde e aos finais de semana, uma parte da equipe (RJU) atuava no sistema de plantão (12h). (ENTREVISTA 07; ENTREVISTA 08).

Diante desse contexto, 100% dos/as entrevistados/as destacaram que foi necessário adotar algumas estratégias de atendimento aos usuários, seus familiares e entre a própria equipe de trabalho. Em regra geral, limitou-se o acesso para evitar a propagação do vírus, de modo que inicialmente, adotou-se reuniões remotas, inclusive, familiares, entrevistas sociais por telefone e contatos via *whatsapp*.

Considerando os instrumentais técnico-operativos e o atendimento direto a usuários (as), é válido ressaltar os escritos de Magalhães (2019) citados pelo CFESS (2022, p. 110) no documento: Produção do documento e emissão de opinião técnica em Serviço Social, ressaltando que,

Magalhães (2019) discute sobre as diferentes naturezas comunicativas (oral e escrita), lembrando que “a interação face a face permite que a enunciação de um discurso se expresse não só pela palavra, mas também pelo olhar, pela linguagem textual, pela entonação, que vão contextualizar e, possivelmente, identificar subjetividades de uma forma mais evidenciada. Sendo assim ‘o discurso direto expressa uma interação dinâmica’”.

A partir dos escritos de Magalhães é possível afirmar que houve prejuízo no atendimento direto aos usuários (as) e seus familiares no contexto pandêmico. De acordo com relatos das/os entrevistadas/os, o contato com os usuários (as) era mantido por meio de telefone, a ida às enfermarias se dava somente em casos estritamente necessários e desde que estivessem devidamente parametrado com os Equipamentos de Proteção Individual (EPI). É importante destacar que antes da pandemia já se tinha um controle de equipamentos de proteção no ambiente hospitalar. Contudo, com o advento da pandemia houve uma mudança radical no uso desses equipamentos e um controle ainda maior.

Com relação aos familiares dos pacientes não deixaram de ser assistidos nesse período, “Foram realizadas muitas reuniões remotas com os familiares dos pacientes, pois precisávamos discutir assuntos importantes, mas não tínhamos como reunir todo mundo numa

sala pra não expor essas pessoas ao risco da contaminação.” (ENTREVISTA 01). Desse modo, o serviço social fazia o contato com um familiar de referência e elegia, a partir da entrevista social, quem era o contato familiar prioritário, em regra geral mulher, marido, filhos, algumas vezes netos, alguém sob curatela, ou guarda para repassar e/ou receber as informações.

Nem sempre esse contato se efetivava de forma satisfatória. Constatou-se a necessidade de os profissionais exercitar sua capacidade investigativa, de fazer a busca ativa de familiares de alguns pacientes. Assim, a pesquisa aponta para dificuldade de comunicação entre profissional e familiares de usuários, em alguns casos, seja pela exclusão digital ou pela dificuldade de acesso aos meios digitais nesse contexto.

Nós tivemos dificuldades também de acesso aos dados desses familiares porque para que um paciente chegasse aqui no hospital, sobretudo, quando se tratava de covid, ele era regulado por uma central estadual e essa regulação desse paciente era feita e esses dados algumas vezes era disponibilizado ao nosso núcleo de regulação interna e outras vezes não, então muitas vezes a gente ficava sem qualquer contato com um familiar porque não tinha isso em lugar algum e algumas vezes o familiar estava convivendo com o paciente e estava com os sintomas em casa e não podia se locomover, ou eram pessoas que não tinham telefone e a gente tentava localizar na rede, tentava rastrear por onde ele tinha passado pra poder e minimamente conhecer o contexto de saúde dele, entender um pouco do processo saúde e doença e ter minimamente aquelas informações, então foi um período muito difícil mesmo para o nosso trabalho. (ENTREVISTA 07).

De acordo com o portal de notícias G1, no Brasil a falta de acesso a internet de qualidade dificulta o acesso dos brasileiros mais pobres, com renda de até 1,5 mil reais mensais, a auxílios e benefícios sociais. Os dados foram levantados pelo Instituto Locomotiva a pedido do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) e mostraram que 9 em cada 10 pessoas que responderam a pesquisa acessaram a internet por meio do celular usando os dados móveis e concluiu limitações quanto aos acessos a rede 3G e 4G; 28% enfrentaram dificuldades para receber benefícios sociais, como o Auxílio Emergencial (G1, 2021).

Nessa direção, quando era identificado uma dificuldade maior ao uso do telefone ou a falta de internet, o familiar era convocado para fazer a escuta presencial ou tentava-se um familiar que tivesse uma compreensão maior das situações para o repasse das informações sociais e para receber o boletim, quando este era liberado de forma impressa contendo as informações clínicas do estado de saúde do paciente.

Contudo, por limitações de transportes ou devido à distância territorial (algumas regiões mais longínquas como Cajazeiras, Souza), por exemplo, alguns familiares deixavam de receber essa informação. O repasse das informações ficou prejudicado, mas também

porque durante os finais de semana, não se tinha o médico residente que acompanhava determinado caso, por exemplo, depois essa estratégia foi mudada.

No que se refere às demandas e requisições elencamos as mais citadas pelos entrevistados tais como comunicação (100%) tendo em vista que “As famílias queriam comunicação com os parentes, notícias sobre o estado de saúde (se estavam bem, se estavam respirando espontaneamente, se estavam entubados ou graves).” (ENTREVISTA 01; ENTREVISTA 07); flexibilização com relação ao acesso a instituição (100%); solicitação de acesso para agente cartorial (20%); repasse de boletim médico aos familiares (100%); videochamada (90%); esclarecimentos de direitos, de políticas públicas, de acesso à benefícios eventuais, de auxílio aluguel, auxílio funeral até alimentação, direitos previdenciários, BPC, questões de aposentadorias (90%); acesso à medicações excepcionais (20%), acesso às tecnologias (100%).

A fala a seguir explicita as necessidades dos usuários:

Muitos usuários se encontravam inconscientes, intubados e/ou sedados, cujas famílias necessitavam da renda dele para poder honrar os seus compromissos familiares e alimentar. Então, havia muito pedido de solicitação para que a gente intermediasse contato com médico para a obtenção de laudos ou para a subida de agentes cartoriais para conseguir ou a assinatura de uma procuração ou laudo médico que servisse, por exemplo, para uma ação de interdição por curatela. Bem como levar algum recado, solicitar que a gente intermediasse ou fizesse chamada de vídeo, pedidos de visitas, mesmo sabendo que eram proibidas. Acesso à rede, às tecnologias que foram chegando e que a gente precisou ir se apropriando para poder ter informações desses usuários. (ENTREVISTA 07).

Diante do contexto de restrições de visitas e de acompanhamento pode-se afirmar que foram diversas demandas, condizentes e não condizentes com as atribuições profissionais, requisitadas aos assistentes sociais, tanto por parte da instituição como dos usuários.

Deste modo, os achados da pesquisa apontam para velhos desafios, inclusive alguns já superados pela profissão, mas que se potencializaram na pandemia como a informação do óbito, que erroneamente foi reforçado pelo documento “Manejo de corpos no contexto do novo coronavírus covid-19” pelo Ministério da Saúde, do repasse de boletim médico e do assistente social como fiscalizador, visto que o Serviço Social era muito demandado na questão de restringir, de proibir acessos, de dar negativa como se essa competência fosse função desta categoria profissional. Além disso, novos desafios, a exemplo do trabalho remoto por meio das TICs, que exigiu novas estratégias de atuação e de apropriação deste recurso.

No que se refere à questão do boletim médico, a priori, foi demandado ao Serviço Social com a justificativa da impossibilidade dos médicos realizarem tal tarefa por conta das urgências e da desparamentação. 20% dos profissionais afirmaram terem repassado-o, mas por um curto período (cerca de uma ou duas semanas).

Em 2020, ano em que a pandemia iniciou no Brasil, nós recebemos demandas de naturezas diversas. Por parte da instituição, destaco o repasse por boletim médico dos usuários com covid, determinado pela direção do hospital frente a impossibilidade dos profissionais médicos que se localizavam nas unidades de terapia intensiva pararem para fazer tal tarefa (desparamentar e paramentar novamente seria um desperdício de material, assim como o próprio processo implicava em risco de contaminação, depois pelo déficit de profissionais que começaram a ser acometidos pela covid-19). Essa atividade foi executada apenas por uma semana e depois transferida para o núcleo da enfermagem. Por parte dos familiares e amigos, as principais demandas eram notícias sobre os usuários (quadros clínico), telechamadas para conversar com os parentes e amigos acometidos por covid ou não, haja vista a impossibilidade de visita nesse momento. (ENTREVISTA 08).

Diante dessa requisição, o Serviço Social resistiu em não repassá-lo, conforme relato profissional “recebemos muitas requisições muitas vezes até de forma equivocada em que nós tivemos que se afirmar e ser propositivos para poder redirecionar aquilo que chegava de forma equivocada” (ENTREVISTA 06). Desse modo, o hospital passou a adotar outros meios. Conforme relatos de 80% das/os entrevistadas/os foram criados fluxos e depois mudados porque tinha-se dificuldades que um médico passasse essas informações, ficando por um período um médico plantonista para esse repasse, “em regra entre 14h e 16h da tarde ele ligava, mas se tivesse algum tipo de intercorrência esse horário se estendia até as 18hrs, a gente orientava para aquele familiar que ficasse com o telefone perto e que esse médico iria ligar para dar notícias dos seus familiares” (ENTREVISTA 07).

Posteriormente, algumas pessoas que estavam ou de licença, ou de férias ou gestantes, ou trabalhando de modo remoto, a exemplo de alguns enfermeiros, que foram recrutados para passar essas notícias. Contudo, a interlocução com as famílias ficou sendo feita pelo Serviço Social para tentar garantir esse direito à informação e orientar com relação a rotina de acesso a instituição, que ora era mais rígida, ora era mais flexível devido às ondas de picos da covid.

Além disso, os profissionais ainda tiveram que lidar com diversos desafios a exemplo do negacionismo da doença, principalmente, em situações de óbitos em que alguns familiares não aceitavam o diagnóstico de covid.

No atestado de óbito constava que esse paciente tinha morrido por covid e aí tinha todo um protocolo para que esse usuário fosse enterrado ou velado e os familiares não aceitavam isso ou pelo tempo dizia “ele não está mais com covid, então eu quero que o médico mude isso aqui para que a funerária possa permitir que o corpo

seja velado, possa ter mais gente lá no local” onde o corpo ficaria para receber os familiares e as últimas homenagens e era o Serviço Social que era demandado para fazer essa intermediação junto aos médicos. (ENTREVISTA 07).

Muitas dessas questões foram discutidas em reuniões multiprofissionais e interprofissional ou sondadas pela supervisora técnica profissional junto à gestão do hospital, já que foi a única das entrevistadas a afirmar ter sido convocada a participar de reuniões de gestão, demonstrando que as decisões ainda são muito verticalizadas pela instituição.

Quanto à disponibilidade de recursos tecnológicos, 80% dos/as entrevistados/as afirmaram que contaram com os recursos já disponíveis como computador e telefone, os quais diversas vezes apresentavam problemas, tais como mau funcionamento dos computadores ou problemas na caixa de som, principalmente, a linha telefônica que às vezes não funcionavam; já 20% dos/as entrevistados/as afirmaram que além dos recursos já disponíveis contaram com *tablet* e telefone *smartphone* disponibilizado pela instituição a pedido do Serviço Social juntamente com a Psicologia.

De acordo com relatos dos/as profissionais (100%) houve a aquisição de dois *tablet* e um telefone, que era “único e bem disputado” para tentar promover visitas virtuais, sobretudo, com a vinda dos pacientes de Manaus, conforme seguinte relato: “quando os pacientes de Manaus vieram para cá, surgiu a demanda maior de fazer a chamada de vídeo” (ENTREVISTA 10). Contudo, tais recursos não eram suficientes de modo que priorizou-se alguns setores mais específicos como a Unidade de Terapia Intensiva (UTI) covid e a Doenças Infecciosas e Parasitárias (DIP) covid (atualmente, o *smartphone* está cedido à UTI).

Posteriormente, foi adquirido apenas um *notebook* cedido ao setor de Serviço Social para fazer as atividades de estágio, quando este passou a ser remoto, o que também foi insuficiente para atender a toda equipe. Devido a essa insuficiência de recursos e a precariedade dos já existentes, em diversas ocasiões os profissionais utilizaram o próprio celular e internet em suas atividades.

Raichelis (2020) e Iamamoto (2011) afirmam que os meios e instrumentos de trabalho devem ser disponibilizados pelos empregadores, desde infraestrutura humana, material e financeira até um conjunto de outros requisitos necessários para o desenvolvimento de programas, projetos, serviços, benefícios e a execução direta destes.

Nesse sentido, a pesquisa aponta para o uso de novas tecnologias e de modalidades de gestão do trabalho de assistentes sociais por meio das TICs, intensificado no período pandêmico, mas que já era uma tendência anterior à pandemia, tendo em vista que

com a entrada da EBSEH na gerência do HU fez modificar processos de trabalho, fazendo com que as/os assistentes sociais operassem por plataformas digitais de inserção de dados.

Assim, constatou-se o uso em atividades: interprofissionais e multiprofissionais por meio das plataformas digitais como *google meet*, *teams*, etc. (90% das entrevistas), nas chamadas de vídeo (20%), nas comunicações via whatsapp (90%), nas reuniões por meio de plataformas digitais como *meet*, *zoom*, *teams* (80%), para rotear internet (20%) visto que em alguns locais da instituição o alcance da rede era muito precária.

As plataformas digitais²⁰ *google meet*, *zoom* e *teams* sinalizadas pelas (os) entrevistadas (os) são serviços de comunicação por vídeo, que podem ser usados para videoconferência ou encontros virtuais. Em tais ferramentas, por exemplo, podem ser compartilhados áudios, vídeos e tela pela internet entre os vários recursos que são ofertados nestas plataformas, que dispõem de planos gratuitos e pagos; já o whatsapp é um aplicativo de mensagens instantâneas e chamadas ou ligações de voz e vídeo para *smartphones*, dentre os recursos que este aplicativo oferece estão o compartilhamento de mensagens de textos, vídeos, documentos em *word* ou pdf, etc.

É possível apontar outras demandas que se relacionam a esse recurso a exemplo do preenchimento de prontuários eletrônicos (100% das entrevistas) de modo que todas as ocorrências eram registradas de forma eletrônica no computador, salvo em PDF e inseridas no drive/nuvem para que as/os demais profissionais da categoria profissional tenham acesso (através de login e senha), assim como são os registros dos plantões.

É importante destacar que anteriormente a pandemia alguns setores já utilizavam o prontuário eletrônico. Com a pandemia o uso desse recurso se intensifica e está em processo de transição de modo que, atualmente, apenas dois setores ainda mantêm seus registros de ocorrências em livros.

90% dos/as entrevistados/as responderam que, no período de 2020, os atendimentos foram realizados majoritariamente de forma remota (por telefone). Podemos afirmar que esse recurso foi bastante utilizado, conforme destaque afirmado em entrevista,

A ferramenta que a gente mais tinha ao alcance era o telefone, nós costumamos está muito próximo aos usuários no dia a dia, nos leitos, nas enfermarias, e nessa época a gente precisou se afastar para proteger o usuário e se proteger também, fazendo o

²⁰ No que se refere às plataformas digitais, o *google meet* é um serviço oferecido pela *google*, o *Teams* pela *microsoft* e o *zoom*, criada pelo engenheiro Eric Yuan, é uma empresa americana com sede na Califórnia. Para maiores informações referentes a essas plataformas acessar os seguintes links:<https://one.google.com/u/0/premium/workspace?utm_source=meet&utm_medium=web&utm_campaign=g1-meet-carousel>;<<https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-teams/group-chat-software>>;<<https://zoom.us/pt>>.

atendimento presencial só quando o atendimento remoto não conseguia dar a resposta, quando era estritamente necessário. Tentava-se evitar esse contato mais direto com o usuário e o telefone foi uma ferramenta bastante utilizada. (ENTREVISTA 06).

Assim, os atendimentos presenciais eram feitos ocasionalmente e as visitas às enfermarias, inclusive nas enfermarias covid, em casos excepcionais quando o atendimento remoto não conseguia dar resposta. Desse modo,

Foram adotadas restrições nos atendimentos onde a gente não podia entrar em contato direto com os pacientes como a gente sempre fez, buscou-se evitar o maior contato dentro das enfermarias e nos elevadores, pois existia a questão de não ter ainda a vacina e o contágio era de imediato, só íamos em casos excepcionais que não pudesse ser resolvido por meio de telefone. Então, só as pessoas que já trabalhavam com infecto contagioso que era o SAE e a DIP é que ficavam com contato direto, quando necessário. Mesmo assim, a Ebserh formou um grupo, onde ela fez a seleção e essas pessoas é que iriam lidar com aquelas pessoas infecto contagiosa pela covid. (ENTREVISTA 05).

No que se refere aos encaminhamentos de usuários para outros serviços ou políticas e as comunicações com as redes de referências das políticas sociais, 100% dos/as entrevistados/as afirmaram que continuaram sendo feitos da mesma forma, por meio de contatos telefônicos e e-mails. Contudo, o acesso dos usuários aos serviços e políticas sociais nesse período ficou muito prejudicado, principalmente, no que diz respeito a Política de Previdência Social, que já tinha todo o sistema informatizado, mas que foi uma das políticas com maior demora na resolutividade quanto à garantia de direitos, mostrando que a informatização não promove acesso.

os usuários dessa política ligam para o INSS e a agência não atende, às vezes o sistema entra fora do ar, quando a gente quer fazer o agendamento dos pacientes sobre algum benefício como a perícia, as avaliações às vezes demora até ano, já tivemos casos aqui de agendarmos e passar esse tempo, foi e até hoje é a política com maior dificuldade para acesso, de erros, de falhas. É um dos serviços mais necessários e mais falhos quando se diz respeito ao acesso a direitos. (ENTREVISTA 01).

Mas não só nesta política como também na Política da Assistência Social, os usuários tiveram prejuízo quanto ao acesso de direitos, segundo relato dos/as profissionais.

Tendo em vista uma maior demanda dos recursos tecnológicos, no período da pandemia, a pesquisa aponta aspectos positivos, negativos e possibilidades do uso das TICs no trabalho profissional.

No que se refere aos aspectos negativos, destacam-se algumas dificuldades como manusear as ferramentas de plataformas (abrir um link, ligar e desligar a câmera, áudios, etc.), de acordo com 80% dos/as entrevistados/as “isso foi aprendido no coletivo”, mostrando, portanto, uma necessidade de adequação e de conhecimento de algumas

tecnologias, programas e plataformas (*zoom, meet, teams*) para quem não tinha habilidade com essas ferramentas; dificuldade de orientar estagiários pelos meios remotos, “porque distancia da prática, mesmo que repassamos uma demanda, não é a mesma coisa de você está vendo o usuário e mantendo contato” (ENTREVISTA 03); maior dificuldade de adaptação; mau funcionamento de telefone e computador, e, principalmente, distanciamento dos usuários, etc.

Com relação aos pontos positivos, destacam-se a redução do consumo de papel²¹ (20% das entrevistas) e otimização do trabalho (80%). Mesmo trabalhando com equipamentos em condições precárias, 80% dos/as entrevistados/as avaliaram os recursos tecnológicos como positivos para o trabalho, vistos como um otimizador do trabalho profissional no sentido de facilitar a busca de contatos, de endereços institucionais atualizados, enviar mensagens, e-mail, sem necessariamente ter que ir ao local e entregar de forma física ou mandar pelos correios.

Com relação ao prontuário eletrônico, por exemplo, destacou-se o seguinte entendimento:

Na pandemia intensificou-se o uso dos meios eletrônicos. Com o prontuário eletrônico é muito mais fácil visualizar todo o histórico do paciente, desde a primeira entrada até a atual. Quando era registrado em papel, assim que o paciente recebia alta essa documentação ia para o SAMI (setor de arquivo), com o retorno do paciente nós ficávamos com acesso apenas a documentação daquela internação, com o prontuário eletrônico temos acesso a tudo e facilita o acesso à evolução social do paciente. O que pode ser compartilhado e está dentro da ética profissional é colocado no drive para as colegas darem continuidade. Ainda temos um espaço físico para a guarda de relatórios e materiais sigilosos. (ENTREVISTA 03).

Atualmente, os/as profissionais utilizam-se de planilhas eletrônicas para quantificar e qualificar a produção do trabalho, essas planilhas geram dados para monitorar indicadores sociais e precisam ser alimentadas diariamente; a atualização dos mapas dos usuários internados que antes da pandemia era feito de forma impressa agora também é de forma eletrônica, assim como acompanhamentos dos processos, que é feita pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Além disso, operar por esses sistemas é uma exigência da instituição empregadora.

É uma exigência institucional, que utilize prontuários e acesse os sistemas eletrônicos, pois até pra pedir uma sala ou para que o profissional de informática venha resolver algum problema técnico é por meio da Internet. Se informatizou 80% das coisas, a gente precisa se interessar e se qualificar para lidar com essas ferramentas. A instituição tem oferecido alguns cursos como manusear o sistema de AGHUX, prontuários, Excel. Cabe ao profissional acompanhar. (ENTREVISTA 01).

²¹ Tendo em vista que no período mais restrito da pandemia tinha-se uma dificuldade muito grande de fazer circular papel no âmbito hospitalar, segundo relatos da entrevista 07.

A respeito do prontuário eletrônico, das entrevistas sociais e reuniões por meios remotos é importante destacar que há uma compreensão dos/as profissionais entrevistados/as (80%) de que “deve-se ter bastante cuidado no que se coloca”. Infere-se com isso, que nem tudo pode ser feito por esses recursos cabendo ao profissional usar de sua relativa autonomia, conforme já explicitado por Raichelis (2020), na execução de suas ações para não ferir o sigilo e nem o direito dos usuários, o que denota uma apropriação crítica dos/as profissionais entrevistados/as.

Com relação ao sigilo profissional, Charles Toniolo (2019) traz o seguinte entendimento:

O que não é preciso divulgar não deve constar no documento. O sigilo é, portanto, direito do usuário, que deve ser protegido, e dever do profissional, na perspectiva de sua proteção. E se o documento é uma produção do profissional, é ele quem estabelece o critério do que é sigiloso ou não, o que deve e o que não deve ser compartilhado. (TONIOLO, 2019, p. 255).

Quanto às possibilidades destaca-se a seguinte:

Hoje já fazemos reuniões presenciais, mas a gente sabe que quando não for possível presencialmente a virtual também acaba sendo uma possibilidade para atingir os mesmos objetivos, mostrou a importância dessas ferramentas, pois de outra forma teria sido o isolamento ainda maior. Encontramos outros caminhos para não cessar a comunicação nas instituições e com os usuários. (ENTREVISTA 06).

Veloso (2010) estabelece entre Serviço Social e as TICs uma relação de mediação para o alcance de finalidades no atendimento a usuários (as) e nas atividades desenvolvidas por este profissional. Para o autor, a apropriação crítica dos recursos tecnológicos perpassa pelas condições de trabalho, formação profissional e iniciativa pessoal. Ademais, a ausência de uma perspectiva crítica na condução do trabalho com as TICs é um pré-requisito para cair no tecnicismo ou no metodologismo.

Nessa direção, Raichelis (2020) ressalta que:

[...] apesar do intenso processo de incorporação das tecnologias digitais, trata-se de um tipo de atividade que se apoia no uso intensivo da força de trabalho, o que supõe atividade interativa, de natureza sociorrelacional, depende portanto da competência crítica do/a trabalhador/a que presta o serviço, dos seus conhecimentos e informações, da direção ética e política que busca imprimir ao seu trabalho, da relação democrática ou não que estabelece com os sujeitos da ação profissional. (RAICHELIS, 2020, p. 23).

Tanto Raichelis (2020) como Veloso (2021) chamam atenção para essa competência crítica ou apropriação crítica que o profissional deve ter no uso dessas ferramentas.

Cabe destacar que o hospital em comento opera pelo sistema AGHU (Aplicativo para Gestão de Hospitais Universitários)²², ou seja, a empresa EBSE RH faz uso, no gerenciamento dos hospitais federais, de plataformas e sistemas eletrônicos. Essa informatização intensifica-se com a pandemia e tem repercussões até o presente momento, inclusive a pesquisa em comento teve que ser submetida em duas plataformas para ser autorizada a sua realização: Plataforma Brasil e na Rede Pesquisa.

Segue abaixo os principais sistemas e plataformas utilizados pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSE RH) na gerência dos hospitais universitários federais.

Figura 01: Aplicativos e plataformas da EBSE RH



Fonte: Rede EBSE RH

Quando questionados/as sobre a execução das atividades profissionais no período estudado, 100% dos/as entrevistados/as avaliaram como uma atuação desafiadora e difícil, visto que houve perdas tanto para os profissionais como para os usuários por vários motivos como entender e atender o usuário e seus familiares por telefone. Assim, o distanciamento repercutiu na questão do vínculo e das respostas profissionais mais

²² O AGHU é um sistema de gestão hospitalar, desenvolvido desde de 2009 como parte integrante do Programa Nacional de Reestruturação dos Hospitais Universitários Federais (Rehuf), do Ministério da Educação, destinado à reestruturação e revitalização dos hospitais das universidades federais. Para mais informações acessar: <<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/governanca/plataformas-e-tecnologias/aghu>>.

qualificadas, sobretudo, pela vivência em um contexto de ansiedade, de angústias, de dor e perdas, que acabaram por acarretar adoecimentos, não apenas físicos, mas também psíquicos.

No início da pandemia era uma situação de pânico, um paciente quando entrava no hospital com covid, ele vinha todo empacotado com a luzinha lá vermelha piscando e todo mundo tinha medo quando passava, embora que a nossa sala ficava no corredor que dava passagens para os pacientes, que entravam pelo ambulatório, passava pelo corredor para pegar o elevador pra subir para as clínicas. Muitas vezes a gente tava no corredor e lá vinha um paciente, então muita gente corria com medo porque na verdade era um pânico a covid porque era como se fosse uma sentença de morte. Médico tinha medo, no início mesmo, quando chegava um paciente covid, ele ficava de longe, porque todo mundo tinha medo, foi uma época muito difícil, muitos profissionais adoeceram. Medo do próprio semelhante, ninguém pegava na mão de ninguém, se cumprimentava de longe e tudo isso contribuiu para o nosso adoecimento mental e das pessoas. (ENTREVISTA 10).

Embora alguns profissionais não tivessem lidando diretamente com pacientes covid, no início da pandemia, podemos afirmar que estes também correram riscos na execução de suas atividades.

Do ponto de vista psíquico, a gente viu muita gente morrer. Nós perdemos uma colega, que impactou muito o grupo. Eu quero destacar aqui que todo mundo meio que ficou junto e misturado aqui no setor, já que nos primeiros meses da pandemia não estávamos no nosso próprio local de clínica de referência de lotação, então todo mundo atendeu todo mundo. Depois de agosto é que pudemos retornar às nossas clínicas e aí passamos a atender os casos diretamente lá na clínica aos familiares, aos acompanhantes, aos visitantes quando começou a flexibilizar a questão das visitas. (ENTREVISTA 07).

Principalmente no início da pandemia, em que os profissionais ficaram impossibilitados de realizar visitas por dificuldades de acesso a EPIS, tendo em vista que a disponibilidade destes era mais para outras categorias profissionais, conforme afirmações de 80% das/os entrevistadas/os.

Não tínhamos equipamentos de proteção individual, sobretudo, máscaras N95 ou PFF2, que é a que de fato consegue proteção contra o Sars-Cov-2. Atendemos pacientes que haviam feito contatos com pacientes com covid e alguns certamente com covid porque não tínhamos como precisar já que os acompanhantes e ocasionalmente visitantes e familiares conviventes de casos com covid não eram testados até chegar até a gente para atendimento. (ENTREVISTA 07).

Em 2021, com o processo de flexibilização e o processo de imunização, os atendimentos passaram a ser feitos de forma presencial, mas ainda com diversas limitações como limite de pessoas às salas, “ao invés de receber toda família, por exemplo, passou-se a receber um representante ou responsável legal” (ENTREVISTA 09; ENTREVISTA 01). Desse modo, o paciente passa a contar com visita e acompanhante, mesmo que de forma restrita e com limitações de horários.

Procurou-se também realizar ações de fortalecimento de vínculos.

[...] ao promover o encontro dessas famílias com seus parentes internados a muito tempo, isso incluiu visitas infantis, comemorações de aniversários, casamentos,

atividades externas (passeio, paciente que foi a praia, paciente que precisou subir para a cobertura para ver o dia lá fora) momentos que eram fundamentais para fortalecer vínculos. Embora tivesse muita tensão em preparar sala, epis, equipamentos por conta do contexto. Nós sabíamos o efeito do isolamento, que adoeceu a mente de todo mundo. Eram ações também de bem estar, de saúde mental e fortalecimento de vínculos. (ENTREVISTA 01).

A pandemia impôs a necessidade de informatização.

Enxergamos a necessidade de informatizar muita coisa, devido esse processo de pandemia, agora a gente tem que lançar nossas entrevistas no sistema de AGHU. A gente está vindo num processo cada vez mais de redução de prontuários físicos para prontuários eletrônicos, tecnicamente isso traz implicações na nossa rotina visto que tem que ter habilidade com computador. As nossas autorizações extras de visitas e liberação de acompanhantes também já foram informatizadas. Então, os/as colegas tiveram que se apropriar de ferramentas do excel. Teve implicações no sentido de modernizar o processo de trabalho ao trazer as ferramentas do computador como planilhas eletrônicas para nossa rotina. Contudo, isso otimizou o gasto com papel. (ENTREVISTA 01).

De acordo com 90% dos/as entrevistados/as, após determinado período, a instituição passou a disponibilizar internet para os usuários.

Uma consequência positiva da covid foi a disponibilização de rede wi-fi para os pacientes e acompanhantes, que tem um voucher de 7 dias para usar a internet wi-fi. Isso foi consequência da covid. As restrições de contato familiar mostraram a necessidade de investir em tecnologia para que essas famílias mesmo a distância pudessem manter contato. O hospital falhou em alguns aspectos, pois nas visitas virtuais deveria ter incrementado porque a única forma daquelas pessoas, a dias, falarem com suas famílias era via internet por meio dos aparelhos eletrônicos e isso foi feito por meio do celular dos próprios profissionais (fisioterapeutas, psicólogos, terapeutas, por exemplo). (ENTREVISTA 01).

Foi a partir desse acesso a rede wi-fi disponibilizado aos usuários que “o próprio acompanhante que passa a fazer as vídeo chamadas do seu próprio celular com o familiar que está em casa.” (ENTREVISTA 04).

Sem desconsiderar o caráter emergencial da pandemia, tais requisições elencadas esbarram em questões éticas profissionais e em inquietações frente aos desafios postos por esse contexto (VALENTIM; PAZ, 2022). No que diz respeito às implicações relacionadas às condições técnicas e éticas no trabalho dos/as assistentes sociais nos atendimentos realizados no período estudado (2020-2021), 40% responderam que houve implicações técnicas tendo em vista que houve prejuízo no trabalho de observação devido ao afastamento dos/as usuários/as e na realização da entrevista social de forma remota diante da mudança no formato para poder atuar. 50% destacaram implicações tanto técnicas como éticas.

Na parte ética houve prejuízo na questão da escuta e do sigilo porque você está utilizando o telefone e muitas vezes não sabe quem está do outro lado da linha, se tem outras pessoas ouvindo, se estar em viva voz, por exemplo. Na questão das vídeo chamadas tínhamos essa preocupação mas não tínhamos como evitar, ou que a

pessoa do outro lado gravasse o que estava acontecendo naquele diálogo. Tinha um risco ético sim na questão do sigilo, mas procurávamos fazer na forma possível de ser feita tentando reduzir o máximo possível dos danos que o distanciamento provocou. (ENTREVISTA 04).

Diante dessa problemática, os conselhos CFESS/CRESS orientaram a categoria profissional em novas requisições como por exemplo a solicitação da mediação destes profissionais na realização de visitas virtuais por meio de videochamadas, somente em caráter excepcional, visando construir coletivamente estratégias de atuação sem perder o caráter crítico e nem a relativa autonomia profissional (VALENTIM; PAZ, 2022).

Portanto, a pesquisa mostra a necessidade de mais profissionais do Serviço Social, tendo em vista que alguns setores ficam descobertos, mas não somente desta categoria como também de outras, a exemplo da Psicologia, conforme relatos dos/as entrevistados/as. Assim, diante de um contexto tão complexo como o da covid-19, pode-se afirmar que a instituição incorporou poucos recursos tecnológicos para atender as demandas dos/as usuários/as. Contudo, foi necessário que os profissionais do Serviço Social apreendessem a utilizar os recursos tecnológicos e a acompanhar os processos de informatização dos sistemas, os quais chegam no cotidiano profissional de forma verticalizada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo das décadas a tecnologia foi evoluindo e se renovando, com isso a humanidade passa a usar e a adaptar-se a novos recursos e a novas criações, que vão afetar inclusive as relações sociais como mudanças nos costumes da sociedade e nas formas como nos relacionamos. Diante disso, é possível afirmar que a tecnologia e seus avanços caracterizam-se como recursos, que vão desde o mais simples ao mais complexo, desenvolvidos pelo homem ao longo de seu desenvolvimento. Assim cada época vai condensando uma terminologia diferente, tais como Tecnologia, Tecnologia da Informação (TI) e Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Essas inovações acabam repercutindo nos espaços de trabalho e na vida em sociedade alterando, inclusive, a forma de nos relacionarmos.

No que diz respeito ao contexto estudado, podemos afirmar que as restrições de contato familiar, imposta pela pandemia do novo coronavírus e pelas reestruturações institucionais, mostraram a necessidade de investir em tecnologia para que as famílias mesmo a distância pudessem ter acesso a informações referentes aos familiares internados e aos

serviços oferecidos pela instituição. Contudo, não houve um incremento efetivo em tecnologia por parte da instituição no momento mais restrito da pandemia, para atender a algumas demandas que vinham surgindo como a chamada de vídeo, por exemplo. Contraditoriamente, após o período mais restrito da pandemia foi que a instituição vem implementando esses recursos, a exemplo, da rede *wi-fi* para os usuários e do prontuário eletrônico. Comprova-se assim que a pandemia provocou a implementação do acesso à internet no espaço institucional para os usuários.

Cabe destacar que em alguns espaços o trabalho foi marcado pela precária utilização de recursos institucionais, conforme narrativas de profissionais em seus espaços laborais. Na pandemia mantiveram-se os meios tradicionais de comunicação, via email e telefone, mas também através das tecnologias mais recentes como os aplicativos, serviços de texto, voz e vídeo. Tais ferramentas geraram efeitos contraditórios, pois, se por um lado auxiliaram a continuidade dos atendimentos em vista do distanciamento social, por outro lado potencializaram tendências de precarização do trabalho, expressos no aumento da produtividade, do tecnicismo com a tendência de padronização de tarefas.

Desta feita, compreende-se que a incorporação tecnológica sem uma reflexão crítica do seu uso pode acarretar um aprofundamento da lógica produtivista e gerencialista nos espaços de trabalho pelos profissionais, e quando essa incorporação tecnológica é combinada pela criticidade como um recurso importante na processualidade do trabalho, é possível afirmar que temos uma apropriação tecnológica desses recursos numa perspectiva crítica, portanto, poderá possibilitar avanços no que se refere a sociabilidade de informações, ao contato interprofissional para a viabilidade de direitos dos usuários, etc. Nesse sentido, infere-se que a maioria das/os profissionais entrevistadas/os denotam uma apropriação crítica desses recursos ao apontar elementos contraditórios no uso da tecnologia na processualidade do trabalho.

Diante do exposto, parte-se da hipótese de que há uma tendência da intensificação do trabalho de assistentes sociais com o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) sob a lógica produtivista, modificando a rotina institucional e ampliando o número de atendimentos por meio dessas ferramentas na pandemia. Contraditoriamente, é apontada como um importante recurso, que facilita a busca de dados, as trocas de informações, por exemplo, nos processos de trabalho em que se inserem os profissionais de Serviço Social.

Desse modo, fica evidente uma crescente incorporação das TICs no cotidiano de trabalhadores/as, tanto em espaços públicos como privados, dos quais fazem parte os/as

assistentes sociais, sendo esta incorporação acentuada com a pandemia da covid-19. O uso destes recursos antecede a pandemia, intensificam-se nessa contextualidade com forte tendência a se manter já que esta não regride, tendo em vista que a tecnologia está atrelada ao desenvolvimento das forças produtivas e está cada vez mais inseridas nos espaços laborais, conforme demonstrado na pesquisa, confirmando a hipótese investigativa da intensificação desses recursos no trabalho profissional de assistentes sociais.

Diante dessas análises, não podemos deixar de destacar que o contexto pandêmico muito colaborou nas limitações e para a implementação da modalidade remota. Sendo assim, deve-se considerar o grau de complexidade da pandemia exigindo o distanciamento dos espaços de práticas profissionais uma vez que o risco da contaminação pelo vírus da covid-19 era iminente e não se podia colocar em risco a vida. É perceptível que esse cenário denota uma complexidade muito grande na tomada de decisões.

A profissão de Serviço Social assim como os objetivos de seu trabalho foram construídos coletivamente ao longo da história por meio de suas bases legais e teóricas, nas quais suas atribuições e competências profissionais são ancoradas. Assim, entende-se que as situações que envolvem a possibilidade de adoção do trabalho remoto ou teletrabalho nas intervenções profissionais precisam ser dialogadas de forma coletiva entre categoria profissional e as entidades que as representam, sem desconsiderar que o avanço tecnológico, na forma de sociedade atual, é algo real.

O debate acerca dessa temática não pretende esgotar-se neste estudo, mas pode indicar eixos de reflexão a partir das narrativas vivenciadas pela categoria profissional, tais como o acesso aos direitos pela população diante de políticas cada vez mais acessada por meio de aplicativos; exclusão digital dos usuários; avaliação das condições éticas e técnicas no contexto do teletrabalho; a proteção dos dados; a privacidade e o sigilo nos atendimentos.

Portanto, não se pretendeu neste estudo negar o processo de modernização tecnológica, nem de fetichizá-las, mas entender as contradições por trás desse processo, as implicações no cotidiano profissional e de trabalho e as possíveis possibilidades em seu uso, sem desconsiderar a totalidade social, de modo que o estudo atendeu aos objetivos pretendido.

REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA BRASIL. **Estudo mostra que pandemia intensificou uso das tecnologias digitais: desigualdades de inclusão digital foram acentuadas.** Por Akemi Nitahara. Rio de Janeiro. 2021. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-11/estudo-mostra-que-pandemia-intensificou-uso-das-tecnologias-digitais>>. Acesso em: 01 de maio de 2023.
- AGÊNCIA BRASIL. **Home office foi adotado por 46% das empresas durante a pandemia.** Daniel Mello. São Paulo. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-07/home-office-foi-adotado-por-46-das-empresas-durante-pandemia>>. Acesso em: 30 jan. 2022.
- ALMEIDA, Felipe Mateus. **Shopping Center: entre trabalho, lazer e consumo.** Dissertação de Mestrado. Goiânia, GO, Programa de Pós-graduação em Sociologia, UFG, 2016. Resumo disponível em: <<https://nest.cienciassociais.ufg.br/up/154/o/Trabalho_04.pdf>> Acesso em: 26 nov. 2022.
- ANTUNES, Ricardo. **Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado.** São Paulo: Boitempo, 2020. (e-book).
- ANTUNES, Ricardo. **Dimensões da crise e metamorfoses do mundo do trabalho.** Revista Serviço Social e Sociedade. n. 50. abril. 1996.
- ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital.** 1 ed. São Paulo : Boitempo, 2018.
- ANTUNES, Ricardo; FILGUEIRAS, Vitor. **Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo.** In: Uberização, Trabalho digital e Indústria 4.0. Boitempo, 2020.
- ARAÚJO, Wécio Pinheiro. **Marx e a indústria 4.0: trabalho, tecnologia e valor na era digital.** Revista Katálysis, v. 25, p. 22-32, 2022.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo/Laurence Bardin;** Tradução Luis Antero Reto, Augusto Pinheiro - São Paulo: Edição 70, 2016.
- BARRETO, Mauricio Lima et al. **O que é urgente e necessário para subsidiar as políticas de enfrentamento da pandemia de COVID-19 no Brasil?.** Revista Brasileira de Epidemiologia, v. 23, 2020.
- BBC NEWS BRASIL. **Crise em Manaus era inevitável, mas poderíamos ter impedido colapso, diz cientista da Fiocruz que sugeriu lockdown em setembro.** André Biernath. 2021. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/brasil-55684605>>. Acesso em: 01 de maio de 2023.
- BOITEMPO, Tv. Ricardo Antunes: **O novo proletariado da era digital | Curso: "O privilégio da servidão" | Aula 2.** 2018. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=aJMuvpqwuBc>>. Acesso em: 12 ago. 2019.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.
- BRASIL. **Lei n. 8.080, de 19 de setembro de 1990.** Dispõe sobre as condições para promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília, DF, 1990.

BRASIL. **Lei n. 8.142, de 28 de dezembro de 1990.** Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde - SUS e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Brasília: Ministério da Saúde, 1990.

BRASIL. **Manejo de corpos no contexto do novo coronavírus Covid-19.** 1. ed. Brasília: Secretaria de Vigilância em Saúde, 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde (MS). **Plano Nacional de Operacionalização da Vacinação contra a Covid-19** [recurso eletrônico] / Ministério da Saúde, Secretaria de Vigilância em Saúde, Departamento de Imunização e Doenças Transmissíveis. – 2. ed. – Brasília : Ministério da Saúde, 2022. 121 p. : il. Modo de acesso: World Wide Web: http://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/plano_nacional_operacionalizacao_vacinacao_covid19.pdf ISBN 978-65-5993-316-7.

BRAVO, Maria Inês Souza; PELAEZ, Elaine Junger; DE MENEZES, Juliana Souza Bravo. **A saúde nos governos Temer e Bolsonaro: lutas e resistências.** In: Ser Social: Estado, Democracia e Saúde. Revista. Brasília, v. 22, n. 46, p. 191-209, 2020.

CFESS. Diálogos do cotidiano – **Assistente social Reflexões sobre o cotidiano profissional.** CADERNO 1, p. 1-106, 2021.

CFESS. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde.** Série: Trabalho e Projeto profissional nas Políticas Sociais. Brasília, 2010.

CFESS. **Perfil de assistentes sociais no Brasil: formação, condições de trabalho e exercício profissional.** Brasília (DF), 2022. [recurso eletrônico].

CFESS. **Produção de documentos e emissão de opinião técnica em Serviço Social.** Brasília (DF). 2022.

CFESS. Resolução nº 273/1993, de 13 de março de 1993. **Código de Ética profissional dos assistentes sociais.** Brasília, 1993.

CHAVES, Helena Lúcia Augusto; CAMARGO, Maria Angelina B. de Carvalho de A. **Sistemas algorítmicos, lucratividade do capital e implicações nas políticas sociais.** Serviço Social & Sociedade [online]. 2022, n. 144, pp. 17-32. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/0101-6628.278>>. Acesso em: 09 de nov. de 2022.

FALLEIROS et al. **A Constituinte e o Sistema Único de Saúde (cap.8).** In: Na corda bamba de sombrinha : a saúde no fio da história/ Carlos Fidélis e Ialê Falleiros organizadores. – Rio de Janeiro : Fiocruz/COC; Fiocruz/EPSJV, 2010. 340 p. Disponível em: <<https://www.epsjv.fiocruz.br/publicacao/livro/na-corda-bamba-de-sombrinha-a-saude-no-fio-da-historia>> Acesso em: 16 nov. 2021.

FILGUEIRAS, V.; ANTUNES, R. **Plataformas digitais, Uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo.** In: ANTUNES, R. Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0. ed. BOITEMPO. 2020.

G1. **Falta de internet de qualidade dificulta acesso dos mais pobres a benefícios sociais, revela pesquisa.** Disponível em:<<https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2021/11/25/falta-de-internet-de-qualidade-dificulta-a-cesso-dos-mais-pobres-a-beneficios-sociais-revela-pesquisa.ghtml>>. Acesso em: 29 maio 2023.

IAMAMOTO, Marilda. O trabalho do assistente social em tempo de capital fetiche. In: Serviço Social em tempos de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social/ Marilda Villela. Iamamoto - 6. ed. - São Paulo: Cortez, 2011.p. 414-432.

IAMAMOTO, Marilda. **Os desafios da profissão de Serviço Social no atual contexto de retrocessos das conquistas da classe trabalhadora.** Diálogos do cotidiano – Assistente social. Reflexões sobre o cotidiano profissional. CADERNO 1, p. 1-106, 2021.

LESSA, Sérgio. **Trabalho, Sociabilidade e Individuação.** Revista da Fiocruz, Trabalho, Educação e Saúde, vol. 4, n.2. 2006.

LESSA, Sérgio. **Lukács: Trabalho, Objetivação e Alienação.** Trans/Form/Ação. São Paulo, 15: 39-51. 1992.

LIMA, Monica Silva de. **Tecnologia e precarização da saúde do trabalhador: uma coexistência na era digital.** Serviço Social & Sociedade, p. 153-172, 2022.

Manual operacional do assistente social no HULW/PB. Disponível em: <<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/hulw-ufpb/aceso-a-informacao/gestao-documental/manuais/ucm-unidade-de-clinica-medica>>. Acesso: 03 out. 2021.

MATOS, Maurílio Castro. **A pandemia do coronavírus (COVID-19) e o trabalho de assistentes sociais na saúde.** ABEPSS. 2020.

NASCIMENTO, Francisleile Lima; PACHECO, Alberto do Espírito Santos Dantas. **Sistema de saúde pública no Brasil e a pandemia do novo coronavírus.** Boletim de Conjuntura (BOCA), v. 2, n. 5, p. 63-72, 2020.

NEGREIROS, Taise Cristina Gomes Clementino de. **Tempo de aprendizagem flexível: as novas tendências de aprendizagem mediadas pelo uso das tecnologias de informação e comunicação para a classe trabalhadora /** Taise Cristina Gomes Clementino de Negreiros. Tese (Doutorado) – Recife : Ed. UFPE, 2020. Ebook.

NETTO, José Paulo; BRAZ, Marcelo. **Economia Política: uma introdução crítica.** São Paulo: Cortez, 2012.

OPAS. **Histórico da pandemia de covid-19.** 2020. Disponível em: <<https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>> Acesso em: 04 jan. 2023.

POLIGNANO, Marcus Vinícius. **História das políticas de saúde no Brasil: uma pequena revisão.** Cadernos do Internato Rural-Faculdade de Medicina/UFMG, v. 35, p. 01-35, 2001.

RAICHELIS, Raquel. **Atribuições e competências profissionais revisitadas: a nova morfologia do trabalho no Serviço Social.** In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Atribuições privativas do assistente social 2. Brasília, 2020.

RESOLUÇÃO CNS Nº 218, de 06 de março de 1997.

RESOLUÇÃO Nº 466, de 12 de dezembro de 2012.

RIZZOTTI, Maria Luiza Amaral; NALESSO, Ana Patrícia Pires. **Tecnologia, trabalho e informação sob a ótica da desigualdade social: implicações na política social.** Serviço Social & Sociedade. 2022. p. 91-109.

SAKURAI, R.; ZUCHI, J. D. **As revoluções industriais até a indústria 4.0.** Revista Interface Tecnológica, [S. l.], v. 15, n. 2, p. 480–491, 2018. DOI: 10.31510/infa.v15i2.386. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/386>. Acesso em: 17 dez. 2022.

SANTOS, Cláudia Mônica dos. **Na prática a teoria é outra?: mitos e dilemas na relação entre teoria, prática, instrumentos e técnicas no serviço social.** 3. ed. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2013.

SANTOS, F. **Sistemas de informação e suas implicações no exercício profissional de assistentes sociais no Brasil.** In: Congresso brasileiro de assistentes sociais, 16, 2019, Brasília. Anais [...]. Brasília, 2019. p. 1-13. Disponível em: <<https://broseguini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/article/view/220/215>> Acesso em 14 SET. 2022.

SOARES, Raquel Cavalcante; CORREIA, Maria Valéria Costa; SANTOS, Viviane Medeiros dos. **Serviço Social na política de saúde no enfrentamento da pandemia da covid-19.** Serviço Social & Sociedade, p. 118-133, 2021.

TONIOLO, Charles. **Serviço Social, produção de documentos técnicos e sigilo profissional.** In: Temas contemporâneos em Serviço Social: uma análise de seus fundamentos. GUERRA, Y.; LEITE, JL; ORTIZ, FG. Campinas: Papel Social, 2019.

VALENTIM, Erika Cordeiro do Rêgo Barros; PAZ, Fernanda Alves Ribeiro. **Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19.** Revista Katálysis, v. 25, p. 114-124, 2022.

VELOSO, Renato dos S. **O lugar das tecnologias da informação e comunicação no Serviço Social. In: Serviço Social em tempos ultraneoliberais.** VASCONCELOS, Ana Maria de; ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de; VELOSO, Renato (Orgs.). Uberlândia: Navegando Publicações, 2021. E-book.pdf.

VELOSO, Renato dos S. **Tecnologia da Informação: contribuição importante para o exercício profissional?** 2006. Tese (Doutorado) — Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Escola de Serviço Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.

VELOSO, Renato dos S. **Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional.** Ponta Grossa, Revista Emancipação, v. 10, n. 2, 2010.

APÊNDICES

APÊNDICE A - TERMO DE COMPROMISSO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

TERMO DE COMPROMISSO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa aborda “AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E O SERVIÇO SOCIAL: uma análise do trabalho de assistentes sociais na Política da Saúde na pandemia” e está sendo desenvolvida pela pesquisadora Maria Betânia Gomes da Silva, estudante de graduação do curso de Serviço Social (UFPB/CCHLA), sob a orientação da Prof^a Dra. Danielle Viana Lugo (DSS/UFPB).

O estudo tem como objetivo primário analisar o processo de incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICS) no trabalho de assistentes sociais que atuam na Política de Saúde, num hospital escola. Para tanto, pretende-se, com os objetivos secundários, traçar o Perfil profissional de assistentes sociais que atuaram no contexto da covid-19 no HULW; analisar os principais conceitos acerca das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICS); apontar a relação estabelecida entre o Serviço Social e o uso das TICS no trabalho profissional; analisar quais as ações interdisciplinares realizadas com as TICS; analisar as implicações relacionadas às condições técnicas e éticas do trabalho de assistentes sociais no uso das TICS; apontar perspectivas, possibilidades e desafios do uso das TICS para o trabalho profissional; Identificar transmissões de conteúdo nos meios digitais referentes ao trabalho profissional e uso da tecnologia.

Solicitamos a sua colaboração para a realização deste estudo, respondendo a uma entrevista com tempo médio de 30 minutos e sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), em eventos e publicação em revista científica. Elucidamos que a pesquisa poderá oferecer riscos como constrangimento em decorrência de alguma pergunta. Sendo assim, para minorar os possíveis riscos será mantido o caráter anônimo dos participantes. Vale salientar que, as informações obtidas com essa pesquisa não oferecerão malefícios e prejuízos morais ou à sua saúde.

Como possíveis benefícios, os resultados poderão contribuir na reflexão sobre o trabalho profissional de assistentes sociais no contexto de pandemia, visando elaboração de propostas para o cumprimento das condições éticas e técnicas. Adensar a produção do conhecimento da área para o Serviço Social analisar criticamente sua intervenção com o uso das TICS, com vistas a compreender esta particularidade inserida no âmbito do trabalho, a fim de apreender suas contradições.

Esclarecemos que sua participação neste estudo é voluntária e, portanto, não é obrigado a fornecer as informações solicitadas pela pesquisadora. Se, por ventura, optar em não participar do estudo ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não acarretará em nenhuma penalidade. A pesquisa também não gera ônus econômico ou financeiro ao participante. A pesquisadora estará à sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Assinatura do pesquisador responsável

Concordo em participar do estudo acima mencionado. Declaro, ainda, que estou ciente dos objetivos que fui informado (a) e da relevância do estudo proposto e dos riscos que dele decorre de forma que poderei deixar o estudo a qualquer momento, sem penalização, e que os dados fornecidos poderão ser utilizados com fins acadêmicos e científicos, apoiando publicações futuras, assegurando sempre meu anonimato. Estou ciente que receberei uma via deste documento.

João Pessoa, _____ de _____ de 2022.

Assinatura do (a) participante

Contato com a pesquisadora responsável: Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor entrar em contato com a pesquisadora Maria Betânia Gomes da Silva, telefone: (83) 999282059; E-mail: <betaniagomes770@gmail.com> ou com a orientadora Profa. Dra. Danielle Lugo, fone: (83) 999502012; E-mail: daniellelugo.ufba@gmail.com ou, ainda, para o Comitê de Ética do Centro de Ciências da Saúde (CCS) - - 1º andar / Campus I / Cidade Universitária. CEP: 58.051-900 - João Pessoa-PB. Tel. (83) 3216 7791 email: comitedeetica@ccs.ufpb.br. Horário de Funcionamento: 07:00 às 12:00 e das 13:00 às 16:00 hs.

APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADO

PERFIL PROFISSIONAL

1. Qual sua Idade:
2. Com qual gênero você se identifica? () Feminino/Mulher Cis () Masculino/Homem Cis () Não binário () Bissexual () Prefiro não responder () Feminino/mulher trans () Masculino/homem trans () Homossexual
3. Com qual cor/raça/etnia você se identifica? () Branca () Preta () Parda () Amarela () Indígena () Outra. Qual? _____
4. Qual sua religião? () Católica () Evangélica Outra () Qual: _____
5. Qual seu estado civil? Solteira/o () Casada/o Divorciada/o Outra: _____
6. Em que ano você se formou e em qual Instituição?
7. Possui pós graduação: Sim () Não () Residência () Mestrado Acadêmico () Mestrado profissional () Doutorado
8. Você participa de atividades vinculadas às instituições representativas da profissão? Qual?
9. Em que ano você iniciou o exercício profissional em Serviço Social?
10. Qual sua renda mensal?

INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS NA PANDEMIA

11. Você está ou esteve atuando como Assistente Social em 2020/2021?
12. Você está atuando (prestando serviços) desde quando nessa Instituição? _____
13. Qual seu vínculo com a Instituição empregadora? _____
14. Qual sua carga horária de trabalho? Foi alterada na pandemia (2020-2021)? _____
15. Em qual setor você atua/atuou no período da pandemia (2020-2021)? _____
16. A instituição foi adaptada durante o contexto da pandemia (2020-2021)? Se sim, que tipo de adaptações foram feitas?
17. Ocorreram alterações no funcionamento do serviço? Quais?

TRABALHO PROFISSIONAL NA PANDEMIA

18. Ocorreram alterações no exercício profissional? Quais?
19. Como foram realizados os atendimentos no período da pandemia (2020-2021)?
20. Quais as principais demandas requisitadas aos assistentes sociais no período de 2020 e 2021?
21. Você participou das reuniões de gestão e de equipes multiprofissionais durante a pandemia (2020-2021)? Se sim, como foram realizadas essas atividades?
22. Você teve acesso a algum documento que definisse suas atribuições e competências referente a intervenção junto aos/às pacientes e familiares, diante da pandemia do covid-19 (2020-2021)? (Ex: CRESS, CFESS, Instituição onde atua)
23. A instituição que você trabalha disponibilizou/disponibiliza recursos tecnológicos para a sua atuação profissional na pandemia (2020-2021)? Quais?
24. O modelo de gestão da política que você trabalha sofreu impacto com a pandemia da covid-19? Se sim, quais?

25. Como você avalia a execução das suas atividades profissionais no período de 2020 e 2021?

RELAÇÃO DA ATUAÇÃO PROFISSIONAL JUNTO AOS USUÁRIOS NA PANDEMIA

26. Qual o público que você atendeu na pandemia (2020-2021)?
27. Considerando o público atendido nesse setor e o contexto da covid-19, que estratégias de atendimento aos familiares foi adotada pela equipe baseada na intervenção do assistente social?
28. De que modo foi feito o repasse das informações (clínicas) aos usuários e seus familiares e por qual profissional?

INTERFACE COM AS DEMAIS POLÍTICAS SOCIAIS

29. Como foi feito os encaminhamentos de usuários para outros serviços ou políticas?
30. Como foi feita a comunicação da equipe do Serviço Social com as redes de referências das políticas sociais no período de 2020 e 2021?
31. Como você avalia o acesso dos usuários às políticas sociais no período da pandemia (2020-2021)?

O TRABALHO PROFISSIONAL JUNTO ÀS FAMÍLIAS

32. De que modo foi realizado as orientações sociais aos familiares dos usuários na pandemia (2020-2021)?
33. Como foi feito o registro das ocorrências nas intervenções do Serviço Social no período de 2020 e 2021?

VIABILIZAÇÃO DE DIREITOS

34. Quais foram os principais instrumentos utilizados para a viabilização de direitos dos usuários no período de 2020 e 2021?

CONDIÇÕES TÉCNICAS E ÉTICAS DO TRABALHO PROFISSIONAL

35. Você considera que há implicações relacionadas às condições técnicas e éticas de trabalho dos assistentes sociais nos atendimentos realizados no período da pandemia de 2020 e 2021? Explique.

ANEXOS



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO LAURO WANDERLEY DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
Rua Estanislau Eloy, s/nº - Bairro Castelo Branco
João Pessoa-PB, CEP 58050-585
- <http://hulw-ufpb.ebserh.gov.br>

Carta - SEI nº 120/2022/SGPITS/GEP/HULW-UFPB-EBSEH

João Pessoa, 31 de Outubro de 2022.

CARTA DE ANUÊNCIA

1. Informo para os devidos fins e efeitos legais, objetivando atender as exigências para a obtenção de parecer do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, e como representante legal da Instituição, estar ciente do projeto de pesquisa: **“AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS) E O SERVIÇO SOCIAL: UMA ANÁLISE DO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA POLÍTICA DA SAÚDE NA PANDEMIA”**, sob a responsabilidade do Pesquisador Principal **DANIELLE VIANA LUGO PEREIRA**.
2. Declaro ainda conhecer e cumprir as orientações e determinações fixadas na Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Saúde e demais legislações complementares.
3. No caso do não cumprimento, por parte do pesquisador, das determinações éticas e legais, a Gerência de Ensino e Pesquisa tem a liberdade de retirar a anuência a qualquer momento da pesquisa sem penalização alguma.
4. Considerando que esta instituição tem condição para o desenvolvimento deste projeto, autorizo a sua execução nos termos propostos mediante a plena aprovação do CEP competente.

Virginia de Araújo Pôrto

Chefe da Unidade de Gestão da Pesquisa
Setor de Gestão da Pesquisa e da Inovação Tecnológica em Saúde
Gerência de Ensino e Pesquisa
Hospital Universitário Lauro Wanderley
Contatos: (83) 3206-0754 - ugpesq.hulw-ufpb@ebserh.gov.br



Documento assinado eletronicamente por **Virginia de Araujo Porto, Chefe de Setor, Substituto(a)**, em 31/10/2022, às 12:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **25281073** e o código CRC **AB108B90**.

Referência: Processo nº 23539.024540/2022-20 SEI nº 25281073

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E O SERVIÇO SOCIAL:
Uma análise do trabalho de assistentes sociais na Política da Saúde na pandemia

Pesquisador: Danielle Viana Lugo Pereira

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 65302722.0.0000.5188

Instituição Proponente: Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 5.814.904

Apresentação do Projeto:

A presente pesquisa tem como objetivo problematizar a incorporação das Tecnologias da Informação (TI) no exercício profissional de assistentes sociais considerando as transformações no mundo do trabalho presentes na sociedade capitalista e o contexto da pandemia da covid-19. Busca-se desenvolver reflexões pertinentes sobre as demandas e o cotidiano profissional dos assistentes sociais inseridos no âmbito da Política de Saúde,

partindo da perspectiva teórico-crítica, do Projeto Ético-Político e do diálogo com assistentes sociais. Caracterizar-se-á como sendo uma pesquisa quali-quantitativa e de campo. Propõe-se investigar as relações entre trabalho e uso das tecnologias no contexto das vivências de intervenções profissionais, destacando as narrativas dos participantes da pesquisa. O público-alvo serão profissionais de Serviço Social que atuaram no período de 2020 e 2021 na pandemia da covid-19 no Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW).

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Analisar o processo de incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICS) no trabalho dos assistentes sociais que atuaram na política de Saúde, num hospital escola na

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB ç 1º Andar

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7791

Fax: (83)3216-7791

E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

Continuação do Parecer: 5.814.904

pandemia, no período entre 2020 e 2021.

Objetivo Secundário:

Traçar o Perfil profissional dos assistentes sociais que atuaram no contexto da covid-19 num hospital escola;
Analisar os principais conceitos acerca das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICS);
Apontar a relação estabelecida entre o Serviço Social e o uso das TICS no trabalho profissional;
Analisar quais as ações interdisciplinares realizadas com as TICS;
Analisar as implicações relacionadas às condições técnicas e éticas de trabalho de assistentes sociais no uso das TICS;
Apontar perspectivas, possibilidades e desafios do uso das TICS para o trabalho profissional.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

Esta pesquisa tomará como referência a Resolução 466, de dezembro de 2012, (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2012). Esta dispõe que toda pesquisa com seres humanos envolve risco em tipos e gradações variados. Quanto maiores e mais evidentes os riscos, maiores devem ser os cuidados para minimizá-los. Dessa forma, existe a possibilidade do participante da pesquisa se sentir constrangido com as questões colocadas no questionário, já que se trata de questões em que envolve a intervenção profissional. Para diminuir os riscos, os participantes da pesquisa terão a garantia do anonimato e o esclarecimento durante toda a aplicação do instrumento de coleta de dados. Será disponibilizado um termo de consentimento que esclarece os objetivos da pesquisa assegurando-lhes o direito de desistência a qualquer tempo, sem incorrer em quaisquer prejuízos. A pesquisa também não gera ônus econômico ou financeiro ao participante.

Benefícios:

A presente pesquisa poderá trazer benefícios ao âmbito acadêmico, ao adensar o conhecimento na área como também no âmbito do exercício profissional ao subsidiar os assistentes sociais numa reflexão sobre o uso das TICS no trabalho profissional, ancorando-se no Projeto Ético e Político da profissão e na Lei que a regulamenta.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

É uma pesquisa relevante, estando o projeto bem elaborado nos seus aspectos éticos, teóricos e

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB ç 1º Andar

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7791

Fax: (83)3216-7791

E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 5.814.904

metodológicos.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Foram devidamente apresentados, possibilitando uma adequada avaliação no que se refere aos aspectos éticos da pesquisa em tela.

Recomendações:

Vide campo de Conclusões ou pendências e Listas de Inadequações.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

O protocolo de pesquisa encontra-se devidamente instruído, conforme preconizado pela Resolução 466/12, do Conselho Nacional de Saúde, do Ministério da Saúde.

Não há óbices éticos.

Considerações Finais a critério do CEP:

Certifico que o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba – CEP/CCS aprovou a execução do referido projeto de pesquisa. Outrossim, informo que a autorização para posterior publicação fica condicionada à submissão do Relatório Final na Plataforma Brasil, via Notificação, para fins de apreciação e aprovação por este egrégio Comitê.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_SSS.pdf	12/12/2022 15:35:42	Alecsonia Pereira Arajo	Aceito
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2045541.pdf	10/11/2022 22:10:02		Aceito
Folha de Rosto	folha_deRosto.pdf	10/11/2022 22:07:06	Danielle Viana Lugo Pereira	Aceito
Declaração de concordância	CARTAANUENCIA.pdf	04/11/2022 18:00:10	Danielle Viana Lugo Pereira	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	CERTIDAO_DSS_SS.pdf	04/11/2022 17:58:21	Danielle Viana Lugo Pereira	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_delhadobetania.pdf	04/11/2022 17:56:04	Danielle Viana Lugo Pereira	Aceito

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB ç 1º Andar

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7791

Fax: (83)3216-7791

E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB



Continuação do Parecer: 5.814.904

Cronograma	CRONOGRAMA_SS.pdf	04/11/2022 17:54:05	Danielle Viana Lugo Pereira	Aceito
Orçamento	ORCAMENTO_SS.pdf	04/11/2022 17:51:07	Danielle Viana Lugo Pereira	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_SS.pdf	04/11/2022 17:35:05	Danielle Viana Lugo Pereira	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

JOAO PESSOA, 14 de Dezembro de 2022

Assinado por:

**Eliane Marques Duarte de Sousa
(Coordenador(a))**

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB ç 1º Andar

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7791

Fax: (83)3216-7791

E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL**

**AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E O SERVIÇO
SOCIAL: uma análise do trabalho de assistentes sociais na Política da Saúde na
pandemia**

MARIA BETÂNIA GOMES DA SILVA

**JOÃO PESSOA - PB
2023**