



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE MIRACEMA DO TOCANTINS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL PRONERA

RENATA SOUSA SILVA

**O USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO
PROCESSO DE TRABALHO DOS/DAS ASSISTENTES SOCIAIS DA SAÚDE NO
TOCANTINS**

MIRACEMA DO TOCANTINS, TO

2025

Renata Sousa Silva

**O Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no processo de trabalho dos/das
Assistentes Sociais da Saúde no Tocantins**

Monografia apresentada à Universidade Federal do Tocantins – UFT, Campus Universitário de Miracema do Tocantins, Curso de Serviço Social Pronera, para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientador (a): Assistente Social, Mestre, Sandra de Oliveira Gomes Pereira.

Miracema do Tocantins, TO

2025

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins

- S586u Silva, Renata Sousa.
O Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no processo de trabalho dos/das Assistentes Sociais da Saúde no Tocantins. / Renata Sousa Silva. – Miracema, TO, 2025.
40 f.
Monografia Graduação - Universidade Federal do Tocantins – Câmpus Universitário de Miracema - Curso de Serviço Social - Pronera, 2025.
Orientador: Sandra de Oliveira Gomes Pereira
1. Tecnologias da informação. 2. Comunicação. 3. Assistentes sociais. 4. Política de saúde. I. Título

CDD 360

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

RENATA SOUSA SILVA

O USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO PROCESSO
DE TRABALHO DOS/DAS ASSISTENTES SOCIAIS DA SAÚDE NO TOCANTINS

Monografia apresentado à Universidade Federal do Tocantins – UFT - Campus Universitário de Miracema do Tocantins, Curso de Serviço Social Pronera, foi avaliado para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social e aprovada em sua forma final pela Orientadora e pela Banca Examinadora.

Data de aprovação: 08/04/2025

Banca Examinadora:

Assistente Social, Mestra, Sandra de Oliveira Gomes Pereira, Orientadora, UFT

Profa. Dra.Débora Bolzan, Examinadora, UFT

Profa. Dra. Josenice Ferreira dos Santos Araujo, Examinadora, UFT

Dedico este trabalho a minha avó Maria Solange de Sousa (*In Memoriam*), um exemplo de ser humano cuja presença foi essencial na minha vida, mesmo agora, em sua ausência. Este trabalho é um tributo a você, que me mostrou o verdadeiro significado de persistência, carinho e dedicação. Não embora possa sentir mais o seu abraço, mais sei que seu amor me acompanha em cada passo da minha jornada.

AGRADECIMENTOS

A realização deste trabalho e do meu processo no decorrer do curso foi um grande desafio e, ao mesmo tempo, uma experiência enriquecedora, que não seria possível sem o apoio de algumas pessoas. Não deveria deixar de agradecer a Deus, por me dar forças, coragem e discernimento para concluir mais esta etapa da minha vida.

Aos filhos, peço desculpas pelo tempo que estive ausente, mas digo que são uma das minhas motivações e espero ser uma referência para vocês. Não sei se devo agradecer à minha família, pois eles sempre foram ausentes e não tenho muito contato, mais obrigado aos que ainda tiveram sensibilidade, pelo carinho e por acreditarem em mim.

A minha saudosa avó(mãe), que foi uma das pessoas mais importantes da minha vida. Seu amor, sua força e seus ensinamentos continuam vivos em mim, guiando meus passos e me inspirando a ser uma pessoa melhor, você sempre foi meu pilar e esse trabalho é também uma forma de honrar sua memória. Saudades!

A minha orientadora, Sandra de Oliveira, pela paciência por todas as vezes que reclamei e disse que não faria mais nada devido os momentos delicados que eu estava vivendo, pela dedicação, pelo apoio inestimável e orientação privilegiada durante todo o desenvolvimento deste trabalho. Seu conhecimento e incentivo foram essenciais para que eu pudesse concluir.

Aos professores do curso de Serviço Social- PRONERA da Universidade Federal do Tocantins (UFT), que desenvolvem para minha formação acadêmica e profissional, transmitindo conhecimentos e promovendo reflexões que levarei para minha vida.

Aos colegas de curso, pela amizade, pelas trocas de experiências e pelo apoio ao longo dessa caminhada. Cada conversa, cada momento compartilhado tornou essa trajetória mais leve e significativa.

Aos profissionais assistentes sociais que participaram desta pesquisa, pela disponibilidade e contribuições que enriqueceram este trabalho.

E também a uma pessoa muito especial, que, mesmo sem ter seu nome indicado aqui, saberá que estou falando dela. Meu profundo agradecimento por ser meu porto seguro, minha inspiração e por nunca me deixar desistir, mesmo nos momentos mais difíceis e por me ensinar que eu sempre tenho pra onde voltar. Sou imensamente grata por sua presença em minha vida.

Por fim, agradeço ao Ronne meu esposo e a todos que contribuíram direta ou indiretamente neste processo.

RESUMO

Este estudo analisa o uso das tecnologias da informação e comunicação (TICs) no processo de trabalho dos e das assistentes sociais atuantes na política de saúde no estado do Tocantins, com o objetivo de compreender os impactos dessas ferramentas na prática profissional. A pesquisa, de natureza qualitativa, utilizou como métodos a revisão bibliográfica e a aplicação de questionários *online* com sete profissionais que atuam em diferentes espaços sócio ocupacionais na política de saúde. Os resultados apontaram que as TICs são amplamente utilizadas no cotidiano profissional, destacando-se o uso de computadores, smartphones, internet, e-mail e aplicativo de mensagens. O uso das TICs promove mudanças qualitativas no processo de trabalho, tais como otimização em algumas atividades, agilidade e melhoria na comunicação, no entanto, foram apontados alguns desafios como a falta de equipamentos adequados, instabilidade na conexão à internet, ausência de suporte técnico e necessidade de capacitação contínua para o uso eficaz das tecnologias. Além disto, o uso das TICs não está isento de preocupações éticas e reflexões críticas, tornando necessário que os recursos tecnológicos sejam utilizados respeitando os princípios e os valores da categoria profissional.

Palavras-chave: Tecnologias da informação e comunicação. Assistentes sociais. Política de saúde.

ABSTRACT

This study analyzes the use of information and communication technologies (ICTs) in the work process of social workers working in health policy in the state of Tocantins, with the aim of understanding the impacts of these tools on professional practice. The research, of a qualitative nature, used as methods a bibliographic review and the application of online questionnaires with seven professionals who work in different socio-occupational spaces in health policy. The results indicated that ICTs are widely used in daily professional life, highlighting the use of computers, smartphones, internet, e-mail and messaging applications. The use of ICTs promotes qualitative changes in the work process, such as optimization of some activities, agility and improvement in communication. However, some challenges have been highlighted, such as the lack of adequate equipment, instability in the internet connection, lack of technical support and the need for continuous training for the effective use of technologies. In addition, the use of ICTs is not exempt from ethical concerns and critical reflections, making it necessary that technological resources be used in a way that respects the principles and values of the professional category.

Keywords: Information and Communication Technologies. Social Workers. Health Policy.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Os principais impactos das TCIS no processo de trabalho dos/das assistentes sociais.....	30
--	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Perfil das/dos entrevistados.....	26
Tabela 2 - Formação e atuação profissional.....	26
Tabela 3 - TICS mais utilizadas no processo de trabalho dos/das assistentes sociais.....	27

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- TICS e suas definições.....	28
---------------------------------------	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CAPS	Centro de Atenção Psicossocial
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CNS	Conselho Nacional de Saúde
DATASUS	Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
OGMs	Organismos geneticamente modificados
SINAN	Sistema de Informação de Agravos de Notificação
SISREG	Sistema Nacional de Regulação
SUS	Sistema Único de Saúde
TICs	Tecnologias da Informação e Comunicação
UBS	Unidade Básica de Saúde
UFT	Universidade Federal do Tocantins

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	Metodologia.....	14
2	DA REESTRUTURAÇÃO CAPITALISTA A PLATAFORMIZAÇÃO DAS POLÍTICAS SOCIAIS.....	17
3	A POLÍTICA DE SAÚDE E O SERVIÇO SOCIAL.....	21
4	O USO DAS TICS NO TRABALHO DOS/DAS ASSISTENTES SOCIAIS NO CONTEXTO DA POLÍTICA DE SAÚDE.....	25
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	32
	REFERÊNCIAS.....	34
	APÊNDICES.....	37

1 INTRODUÇÃO

Nos dias atuais a presença da tecnologia permeia cada vez mais os diferentes aspectos de nossas vidas, moldando nossas interações sociais, nossas fontes de informações e as formas de trabalho. Nesse contexto, a atuação dos e das assistentes sociais não fica imune a essa revolução tecnológica. As tecnologias se fazem presentes no exercício profissional e, assim, surgem novas possibilidades na forma de atuação, ao mesmo tempo que novos dilemas e debates emergem no interior da profissão.

Primeiramente, é importante destacar a relevância e atualidade do tema, dado o crescente avanço das tecnologias digitais e sua penetração em diversas áreas profissionais, incluindo o Serviço Social. Uma das razões primordiais para explorar essa temática é a transformação profunda que a sociedade contemporânea tem experimentado a partir dos adventos da globalização, urbanização e da diversidade de desafios sociais que exigem dos e das assistentes sociais uma adaptação constante para lidar com as demandas emergentes. Nesse contexto, a tecnologia pode apresentar-se como uma aliada importante.

O presente trabalho tem como objetivo compreender os principais impactos do uso das tecnologias de informação aplicadas aos processos de trabalho dos e das assistentes sociais que atuam na política de saúde no estado do Tocantins. A aproximação com o tema se deu durante minha trajetória acadêmica, quando percebi que embora as tecnologias estejam cada vez mais presentes nos espaços sócio-ocupacionais, a sua integração efetiva no trabalho para alguns e algumas assistentes sociais ainda é algo recente e desafiador.

Por considerá-lo um assunto cada vez mais presente no cotidiano profissional, mas que ainda gera muitas discussões e questionamentos, durante a experiência no campo de estágio, observei que o uso de novas ferramentas tecnológicas pode afetar a qualidade do atendimento e até a organização do trabalho. Percebi ainda que as tecnologias, quando bem aplicadas, têm um grande potencial para melhorar o processo de trabalho e comunicação entre profissionais, usuário e/ou instituições, e de contribuir com o desenvolvimento de políticas públicas.

A inquietação surgiu a partir da vontade de melhor compreender de que forma o uso das tecnologias de informação impacta o processo de trabalho dos/das assistentes sociais e quais são os principais desafios encontrados. A escolha por profissionais que atuam na política social de saúde se deve ao fato de ter realizado o estágio em um hospital público, levando a aproximação e maior facilidade de acesso aos assistentes sociais que se inserem nesta política.

Em um cenário de tantas demandas e urgências, a possibilidade de ter acesso rápido à informação e de otimizar processos através da tecnologia faz uma grande diferença. Isso sem

contar o papel que as ferramentas digitais podem desempenhar na articulação entre os profissionais da área, facilitando a comunicação e o trabalho em rede, o que é fundamental principalmente quando se trata de situações complexas, as quais o Serviço Social é chamado para atendê-las.

No entanto, dois fatores tornam-se importantes e necessitam ser considerados quando se propõem discutir tal temática e, por isso, são partes constituintes desta pesquisa: o primeiro refere-se ao fato de que o uso das tecnologias de informação nos processos de trabalho das e dos assistentes sociais não pode ser um debate isolado das transformações históricas e sociais ocorridos nos últimos anos, principalmente no que se refere às revoluções tecnológicas e as mudanças profundas que ocorrem no mundo do trabalho na sociedade capitalista.

E o segundo é sobre a necessidade de entender quais os desafios são postos aos profissionais de Serviço Social em relação a apropriação da tecnologia em seu espaço sócio-ocupacional, pois compreende-se que as diferentes realidades presentes na atuação das políticas públicas brasileiras também impõem barreiras na execução do trabalho profissional.

Com essa pesquisa, espero poder não apenas enriquecer a minha prática profissional, mas também contribuir para uma análise crítica, ainda que iniciante, sobre a relação entre tecnologias e Serviço Social, sem perder de vista as críticas necessárias para o enfrentamento dos discursos e práticas que fazem do uso das tecnologias mecanismos de ampliação da lógica do produtivíssimo, da precarização do trabalho e exclusão de parcela da população usuária que não possui acesso aos recursos tecnológicos.

É importante ainda mencionar que o uso de tecnologia não é isento de desafios éticos e necessidade de análise crítica quanto às demandas do uso das tecnologias. A confidencialidade dos dados dos usuários de políticas públicas, são questões que exigem atenção rigorosa e segurança. Além disso, conforme aponta Veloso (2010, p. 518) é preciso ficar atento para que não se caia nas armadilhas do discurso do tecnicismo, uma vez que a incorporação estratégica das tecnologias precisa “viabilizar um avanço na luta pela defesa de direitos, pela ampliação e consolidação da cidadania, e pelo aprofundamento da democracia”.

Portanto, o estudo proposto direciona para uma melhor compreensão de como esses recursos interferem na prática profissional, identificando as principais potencialidades e desafios atribuídos ao uso dos recursos tecnológicos, considerando a importância dos aspectos éticos e de privacidade para garantir que as tecnologias sejam usadas de maneira responsável e eficaz no cotidiano profissional das e dos assistentes sociais.

Nesse sentido, foram definidos os seguintes objetivos específicos: a) contextualizar o avanço dos usos das novas tecnologias a partir do processo de reestruturação capitalista; b)

identificar as principais transformações do Serviço Social enquanto profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho; c) examinar o processo de trabalho dos assistentes sociais inseridos na política de saúde e os elementos que justificam o uso dos recursos tecnológicos informacionais.

O trabalho está organizado em 5 capítulos correlacionados. O Capítulo 1, trata-se da introdução, apresentando o tema proposto, a justificativa e organização deste trabalho. Ainda foram apresentados os caminhos metodológicos e os resultados esperados por meio da definição de seus objetivos. O Capítulo 2 apresenta uma breve contextualização sobre os usos das novas tecnologias a partir do processo de reestruturação capitalista.

No Capítulo 3 a reflexão é sobre a inserção do Serviço Social na divisão social e técnica do trabalho e os impactos da informatização na política de saúde. Já o Capítulo 4 apresenta os principais resultados obtidos a partir da aplicação do questionário aplicado às/aos assistentes sociais que atuam na saúde. Por fim, nas considerações finais são tecidas as conclusões do trabalho, relacionando os objetivos identificados inicialmente com os resultados alcançados.

A pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação no processo de trabalho das e dos assistentes sociais é relevante, tanto pelo contexto atual quanto pela contribuição que pode trazer à reflexão e à inovação da prática profissional. Esperamos que os resultados dessa pesquisa proporcionarão melhor reflexão sobre os desafios e potencialidades identificadas, criação de um espaço para debates construtivos que ajudem a integrar as tecnologias de forma mais efetiva, ética e crítica.

1.1 Metodologia

Para alcançar os objetivos propostos foram utilizados como procedimentos técnicos a pesquisa bibliográfica e a aplicação de questionário com sete profissionais que atuam na política de saúde em três municípios do estado do Tocantins. A escolha pela política de saúde se deu ao fato de a experiência de estágio da pesquisadora ter sido em um hospital público e por isso as reflexões foram direcionadas para a política que abarca esse campo de atuação. Quanto aos municípios representados na pesquisa, referem-se à localidade de atuação dos e das profissionais que se dispuseram a responder o questionário.

A pesquisa qualitativa se caracteriza por investigar fenômenos em sua complexidade, valorizando a subjetividade e as interações sociais. De acordo com Gil (2008, p. 175) “a análise dos dados na pesquisa qualitativa passa a depender muito da capacidade e do estilo do pesquisador.” Esse método não busca generalizações, mas sim compreender as particularidades

de cada fenômeno em seu contexto, sendo amplamente utilizado nas ciências humanas e sociais para analisar discursos, comportamentos e significados atribuídos pelos sujeitos às suas experiências.

A revisão bibliográfica, ou pesquisa bibliográfica, é uma etapa essencial no desenvolvimento de qualquer estudo científico. Segundo Gil:

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho desta natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas. Parte dos estudos exploratórios podem ser definidos como pesquisas bibliográficas, assim como certo número de pesquisas desenvolvidas a partir da técnica de análise de conteúdo (GIL, 2008, p. 50).

Essa técnica permite ao pesquisador compreender o estado da arte sobre o tema e delinear os caminhos metodológicos mais adequados. Já a pesquisa de campo refere-se à coleta de dados diretamente na realidade investigada, sendo particularmente útil para validar hipóteses e aprofundar a compreensão de um fenômeno em seu ambiente natural. Segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 186), ela tem o “objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.”

Sendo assim, esse tipo de pesquisa exige um planejamento criterioso, incluindo a definição de instrumentos de coleta das informações, tais como questionários, observações e entrevistas. De acordo com Gil (2008), dentre essas três técnicas, o questionário se configura como o meio mais rápido e barato para obter as informações almejadas. O autor assevera que:

Qualquer que seja o instrumento utilizado, convém lembrar que as técnicas de interrogação possibilitam a obtenção de dados a partir do ponto de vista dos pesquisados. Assim, o levantamento apresentará sempre algumas limitações no que se refere ao estudo das relações sociais mais amplas, sobretudo quando estas envolvem variáveis de natureza institucional (GIL, 2008, p. 115).

Enquanto técnica de coleta de dados, o questionário é definido por Gil (2008, p. 128) “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”

Desta forma, para a construção desta pesquisa recorreu-se à uma revisão bibliográfica, foram consultadas diferentes fontes, tais como livros, artigos científicos, teses, dissertações, revistas e leis, selecionando as obras consideradas relevantes para o processo de conhecimento sobre a temática proposta.

Além disto, foi realizado o envio questionários *online* para sete assistentes sociais, que atuam na política de saúde, considerando três diferentes espaços sócio-ocupacionais que são: hospital público, unidade básica de saúde e Centros de Atenção Psicossocial – CAPS. Os e as participantes atuam no Estado do Tocantins, nos municípios de Araguaína, Colinas do Tocantins e Miracema do Tocantins.

Após realizado o convite prévio, esclarecendo os objetivos, justificativa, metodologia e resultados esperados com a realização da pesquisa, assegurando o anonimato das e dos participantes e, somente após a ciência e concordância sobre a participação livre e esclarecida, foi encaminhado o link do formulário *online* para preenchimento. Após esta etapa, os resultados foram analisados e correlacionados às leituras e análises realizadas a partir das fontes bibliográficas.

2 DA REESTRUTURAÇÃO CAPITALISTA À PLATAFORMIZAÇÃO DAS POLÍTICAS SOCIAIS

A Primeira Revolução Industrial, que alguns autores denominam como Indústria 1.0, ocorreu no final do século XVIII e apresentou como principais tecnologias a máquina a vapor e carvão como fonte de energia. De acordo com Santos e Bacelar (2024) foi considerada como a primeira grande expressão do desenvolvimento capitalista, pois introduziu novas que tecnologias de automatizaram a produção e os transportes, trazendo mudanças expressivas nas relações de produção, trabalho e condições sociais que rapidamente ultrapassaram os limites geográficos da Inglaterra e expandiram para outros países.

A indústria têxtil se tornou o símbolo da produção industrial daquele período, ilustrando o poder transformador da automação. Ampliou-se a produção e devido ao impacto também no transporte, as mercadorias produzidas agora eram distribuídas em larga escala (SANTOS; BACELAR, 2024).

Já no final do século XIX ao início do século XX, uma nova transformação industrial ocorreu, de acordo com Santos e Bacelar (2024, p. 93), a Segunda Revolução Industrial, a Indústria 2.0, apresentou novas tecnológicas, dentre elas “a 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.”

Nesse período, dentre os objetivos dos donos dos meios de produção estavam a especialização do trabalho e produção em massa para obtenção de maiores lucros. O marco dessa fase foi modelo Fordismo que buscava “racionalizar a produção capitalista por meio de inovações técnicas, onde de um lado acontecia a produção em massa e de outro o consumo em massa” (BOETTCHER, 2015 apud SANTOS; BACELAR, 2024, p. 93).

A Revolução Técnico-Científico-Informacional, também conhecida como Terceira Revolução Industrial, marcou uma profunda transformação na sociedade a partir da segunda metade do século XX. Segundo Schwab:

A terceira revolução industrial começou na década de 1960. Ela costuma ser chamada de revolução digital ou do computador, pois foi impulsionada pelo desenvolvimento dos semicondutores, da computação em *mainframe* (década de 1960), da computação pessoal (década de 1970 e 1980) e da internet (década de 1990) (SCHWAB, 2016. p. 19).

De acordo com Castell (2005, p. 19), “nos primeiros anos do século XXI, a sociedade em rede não é a sociedade emergente da Era da Informação: ela já configura o núcleo das nossas sociedades.” Diferente das revoluções industriais anteriores, essa fase foi impulsionada pelo

avanço da ciência, da tecnologia e da informação, tornando-se uma base para um mundo cada vez mais globalizado e interconectado.

Com o desenvolvimento da informática e da eletrônica, a automação passou a ocupar um papel central na produção industrial, como aponta Schwab:

Algo pode ocorrer em uma ou duas décadas, sendo caracterizada por um escopo muito mais amplo de destruição de empregos e por um ritmo de alterações muito mais veloz do que aquele ocorrido no mercado de trabalho pelas revoluções industriais anteriores.” substituição do trabalho humano por máquinas têm ocupações redefinidas e exige novas habilidades dos trabalhadores, acelerando a transformação digital (SCHWAB, 2016. p. 48).

Máquinas sofisticadas e sistemas robóticos substituíram grande parte da força de trabalho humana em diversas atividades, tornando os processos mais rápidos e eficientes. Paralelamente, o avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), como a internet e os computadores, possibilitou o armazenamento e a troca de informações em tempo real, encurtando distâncias e aproximando pessoas e mercados (SCHWAB, 2016).

De acordo com reflexões do autor, os avanços dessa Era continuam moldando o presente e no atual momento histórico é marcado pela inteligência artificial, pela internet das coisas e a automação avançada prometem redefinir, mais uma vez, o nosso futuro:

A quarta revolução industrial, no entanto, não diz respeito apenas a sistemas e máquinas inteligentes e conectadas. Seu escopo é muito mais amplo. Ondas de novas descobertas ocorrem simultaneamente em áreas que vão desde o sequenciamento genético até a nanotecnologia, das energias renováveis à computação quântica. O que torna a quarta revolução industrial fundamentalmente diferente das anteriores é a fusão dessas tecnologias e a interação entre os domínios físicos, digitais e biológicos. (SCHWAB, 2016, p. 20).

Contudo, essa revolução também trouxe muitos novos desafios e agravos de problemas antigos. A desigualdade no acesso à tecnologia gerou um novo tipo de exclusão social: enquanto algumas pessoas estão totalmente imersas no mundo digital, outras estão totalmente excluídas desse processo. Silverstone (2003, p. 433) reflete que há desigualdades importantes na internet e cita que “analisando dados de diversas fontes por volta de 1998-2000, os países industrializados, com cerca de 15% da população do planeta, representavam 88% dos usuários da internet”.

Além disso, os níveis crescentes de lixo eletrônico, somados ao tratamento e ao descarte inadequados e inseguros, representam desafios significativos para o meio ambiente e a saúde humana, entre tantos outros problemas que são possíveis listar causados pelo avanço das tecnologias, sem a necessária preocupação e controle político.

As transformações geradas pelas tecnologias, deixaram a sua também nas relações de trabalho, como apontam Lopes e Dal Prá:

Os progressos cinéticos da Terceira Revolução Industrial também são conhecidos como Revolução Informacional, os quais potencializam uma nova onda de reestruturação sob o modo de produção toyotista e garante flexibilização da produção (Just Time); automação, intensificação do uso do controle eletrônico sobre o processo de trabalho; trabalhadores multifuncionais com vínculos trabalhistas flexibilizados, sem proteção social, resultando na maior fragmentação da classe trabalhadora, dificultando a organização enquanto classe, combinados com uma força de trabalho sobrando, sem experiência sindical e política, pouco ou nada taylorizada ou fordizada e carente de qualquer trabalho (LOPES; DAL PRÁ, 2024, p. 7).

Manuel Castells (2005) considera a sociedade atual inserida em um novo paradigma, diante dos avanços e transformações tecnológicas, a sociedade em rede desenvolve novas formas de organização e experiência social. Os novos canais de tecnológicos de comunicação mudam a economia, cultura e sociedade, que ao mesmo tempo mudam também as formas de tecnologias informacionais.

Um dos recursos amplamente utilizados pelos processos produtivos são as tecnologias de informação e comunicação, utilizadas como meios de aumentar a produtividade, levando à chamada revolução informacional. Para Castells (2005) não foi por acaso que a revolução tecnológica teve sua origem e difusão durante o processo de reestruturação do capitalismo.

Os desdobramentos foram majoritariamente negativos para a classe trabalhadora, pois, acompanhados pelas propostas neoliberais, produziu o aumento do desemprego e suas devastas consequências. Assim, o marco histórico da ampliação dos recursos tecnológicos foi seguido pela exclusão das relações desiguais de poder:

A Terceira Revolução Industrial imprime a marca da exclusão, na qual a força de trabalho é dicotomizada em trabalhadores centrais e periféricos, desempregados e excluídos, dividindo também a parcela de apreensão do conhecimento e a utilização de tecnologias, gerando relações desiguais de poder pelo saber e pelo controle econômico, colocando no topo da escala os empregados das grandes empresas, seguidos dos trabalhadores do setor informal, cujo trabalho é precário e parcial (MEDEIROS; ROCHA, 2004, p. 400).

Para Bueno (2023) foi no processo de reestruturação produtiva que o trabalho se transformou profundamente, uma das principais características que marcam essa nova morfologia do trabalho é a flexibilização. Com ela será intensificado a produção de um exército industrial de reserva, ou seja, excluindo do mercado de trabalho uma massa de trabalhadores que irão compor a massa de desempregados e/ou informais.

Segundo Medeiros e Rocha (2004) as transformações no modo de produção ocorrem simultaneamente na organização do Estado e no processo de trabalho nos três setores (primário

secundário e terciário), mas também nas políticas públicas. Portanto, é importante considerar o conjunto das condições históricas e sociais quando se refere ao uso das tecnologias de informação, pois são elementos que compõem os modos de produção.

O Estado atende as necessidades do capital diante das transformações do modo de produção que ocorrem em nível global no século XXI, trazendo impactos significativos para as políticas públicas, para os que delas necessitam e também para os trabalhadores que nelas atuam. Lopes e Dal Prá (2024), analisam a reorganização de processos de trabalho intermediados pelo uso das TICs na Seguridade Social e os impactos no trabalho profissional da/o assistente social.

As autoras apontam que o marco central dessa reorganização é a Pandemia de Covid-19, porém os processos de transformações antecedem a ela: “A plataformização da Seguridade Social pode ser identificada pela organização de processos de trabalho intermediados pelo uso de TICs, que vinha sendo conformado anterior à pandemia de covid 19” (LOPES; DAL PRÁ, 2024, p. 3).

No entanto, ainda de acordo com as autoras, o cenário pandêmico acelerou a transferência do uso dos recursos tecnológicos, principalmente através do teletrabalho para o espaço privado, ampliando o uso de tais recursos, mas também apontando novos desafios e demandas advindas dos trabalhadores e também dos usuários das políticas.

Nesse sentido é possível perceber mesmo que em períodos anteriores a pandemia a organização do processo de trabalho instrumental por plataformas já acontecia, no entanto durante e após a pandemia que o uso das tecnologias é evidenciado. O processo de trabalho dos profissionais das políticas que compõem a seguridade social brasileira é centrado no teletrabalho, produção de dados, produção de metas, utilização de aplicativos de mensagens, prontuários eletrônicos, distintas plataformas, entre outras (LOPES; DAL PRÁ, 2024).

Nos capítulos que se seguem buscaremos apresentar os principais impactos de processo informacional no que tange à política de saúde e os reflexos na prática profissional dos e das assistentes sociais.

3 A POLÍTICA DE SAÚDE E O SERVIÇO SOCIAL

A política de saúde compõe a Seguridade Social, juntamente com as políticas de assistência social e previdência social, formando o chamado tripé da seguridade, e representa um importante mecanismo de proteção social, previsto pela Constituição Federal de 1988. A instituição do Sistema Único de Saúde (SUS), consolidou a saúde como um direito universal.

Atuante nos diversos espaços sócio ocupacionais da política social de saúde se inscreve o profissional de Serviço Social. Cumpre aqui ressaltar que de acordo com a Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS) nº 218, de 6 de março de 1997 e a Resolução CFESS nº 383, de 29 de março de 1999 que reconhecem os e as assistentes sociais pertencentes a categoria de profissionais da saúde (CFESS, 2010). Porém, tais profissionais estão aptos atuarem nas diversas políticas públicas, como hoje é visto, afirmando a importância da garantia e extensão dos direitos sociais.

De acordo com CFESS (2010), os e as assistentes sociais, dentro da política de saúde, atuam na articulação entre os usuários e os serviços disponíveis, garantindo o acesso a atendimentos, benefícios e direitos sociais. Seu trabalho vai além do atendimento individual, envolvendo também a formulação e implementação de políticas públicas, a orientação sociofamiliar e a defesa dos direitos dos usuários frente às desigualdades no sistema de saúde.

Além disso, o profissional participa de equipes multidisciplinares em hospitais, unidades básicas de saúde, CAPS, maternidades e demais serviços, desenvolvendo ações que visam a inclusão social e a superação das barreiras burocráticas que dificultam o acesso aos serviços de saúde. Seu compromisso ético-político é fundamental para enfrentar desafios como a precarização dos serviços públicos, o subfinanciamento da saúde e a mercantilização do setor (CFESS, 2010).

Dessa forma, a presença do e da assistente social na política de saúde é indispensável para garantir que esse direito seja efetivado de maneira justa, equitativa e humanizada, promovendo o acesso universal e a participação social na construção de um sistema de saúde mais eficiente e democrático (CFESS, 2010).

Nos anos 1980 ocorreram importantes avanços tanto para o Serviço Social, quanto para a política de saúde. No entanto, os desafios foram evidenciados já na década de 1990, de acordo com CFESS (2010), pois a categoria profissional ainda se apresentava desarticulada com o movimento da reforma sanitária, além do avanço e consolidação do neoliberalismo, no qual um dos seus ideários é a intensificação da privatização da saúde, impondo muitos desafios ao Serviço Social:

O projeto privatista vem requisitando ao assistente social, entre outras demandas, a seleção socioeconômica dos usuários, atuação psicossocial por meio de aconselhamento, ação fiscalizatória aos usuários dos planos de saúde, assistencialismo por meio da ideologia do favor e predomínio de práticas individuais (CFESS, 2010, p. 26).

O ideário neoliberal representado por seu projeto frente ao desmonte das políticas sociais e públicas, procurou distanciar do projeto da reforma sanitária, uma vez que tal reforma continha em suas premissas a perspectiva de consolidação do processo de redemocratização da sociedade brasileira. Dava ênfase quanto a importância de se trabalhar a democratização do acesso as unidades e aos serviços de saúde, estratégias de aproximação das unidades de saúde com a realidade, trabalho interdisciplinar, ênfase nas abordagens grupais, acesso democrático às informações e estímulo à participação popular (CFESS, 2010).

A disputa desses projetos antagônicos atravessou a década de 1990 e no atual contexto os projetos coexistem, mas é possível afirmar que o desfinanciamento e incentivo à privatização das políticas sociais no Brasil, destacamos aqui a Saúde, tiveram maior ênfase.

Na atualidade, uma das grandes expressões de desafios da política de saúde e atuação profissional dos e das assistentes sociais, foi a experiência vivida pela humanidade de uma nova pandemia mundial devido a propagação do novo coronavírus (covid-19). Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) elevou a classificação do novo coronavírus (SARS-CoV-2) para pandemia. Somente três anos depois, em maio de 2023, foi declarado o fim da Covid-19 como uma emergência de saúde global. Naquele ano, 2023, a OMS divulgou que foram quase sete milhões de mortes em todo o mundo (OMS, 2023).

No Brasil, de acordo com Observatório de Covid-19, um painel interativo que acompanha em números os casos de confirmação e mortes causadas pelo Coronavírus, até o final do ano de 2024 foram ceifadas 714 mil vidas devidas complicações causadas pelo vírus (BRASIL, 2024). Foi neste cenário que as reflexões relativas à importância do SUS para a vida de milhares de brasileiros e também das desigualdades sociais e econômicas estruturais que ainda assolam o país, ganharam forças:

A pandemia da covid-19 consiste em uma crise sanitária que se soma à crise do capital, que já vinha sendo vivenciada mundialmente, o que catalisou e escancarou as desigualdades estruturais, assim como as dificuldades de atendimento à população com o recorrente desmonte e desfinanciamento das políticas sociais pelo projeto neoliberal (CFESS, 2020, p. 1).

O CFESS como uma das mais importantes entidades representativas da categoria de profissionais de Serviço Social, elaborou uma cartilha ainda no ano de 2020, cujo o título é “Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais”, abordaram reflexões e

orientações à categoria, frente às novas demandas trazidas pelo contexto pandêmico, que se revelaram complexas e múltiplas.

Raichelis e Arregui (2021), também apresentam importantes reflexões sobre o momento pandêmico e os desafios postos à classe trabalhadora:

No quadro pandêmico atual, o que era residual e embrionário, como o trabalho remoto ou o teletrabalho, generalizou-se como o “novo normal” — que não deve ser naturalizado —, exigindo acompanhamento crítico, pois certamente muitas dessas modalidades de trabalho, adotadas na situação de excepcionalidade, tendem a permanecer mesmo após a pandemia, inclusive no trabalho docente. Trata-se de um conjunto de novas situações de trabalho impostas de cima para baixo na maioria das instituições, mesmo nas universidades (RAICHELI; ARREGUI, 2021, p. 145).

O uso das tecnologias da informação e comunicação (TICs) vem ganhando evidência e tem sido discutido no campo do Serviço Social, principalmente no contexto da reestruturação produtiva e da precarização do trabalho. As TICs impactam significativamente o exercício profissional do assistente social, tanto na execução das políticas sociais quanto na relação com os usuários dos serviços socioassistenciais.

O avanço tecnológico tem promovido alterações significativas no mundo do trabalho, refletindo-se diretamente nas condições e relações de trabalho dos assistentes sociais. Bueno (2023, p. 77) destaca que "a incorporação das TICs no Serviço Social não ocorre de maneira neutra, mas está inserida no contexto de reestruturação produtiva e precarização do trabalho, intensificando a exploração da força de trabalho".

As TICs passaram a ser amplamente utilizadas para a gestão e execução das políticas sociais, não se isentando dos muitos desafios, como mencionam Cavalcante e Prêdes (2022, p. 112) ao se referirem a digitalização dos serviços, o Benefício de Prestação Continuada (BPC) "o acesso a esses serviços é dificultado para populações que não possuem dispositivos eletrônicos ou conexão com a internet, aumentando as barreiras de inclusão social".

Bueno (2023, p. 116) argumenta que "as novas tecnologias alteram a dinâmica do trabalho coletivo, resultando em sobrecarga de demandas e na diluição dos espaços de debate e articulação profissional". Além disso, Lopes e Dal Prá (2024) destacam que a plataformização das políticas sociais intensifica a mercantilização dos direitos sociais e aprofunda a exploração da força de trabalho dos assistentes sociais

Os desafios do uso das TICs no Serviço Social e as discussões propostas que envolvem a temática, buscam fortalecer as lutas contra a precarização do trabalho e pela manutenção dos direitos dos usuários, como apontado por Bueno (2023, p. 123), "é necessário que os assistentes sociais articulem estratégias coletivas de enfrentamento para garantir que as TICs sejam utilizadas de forma a fortalecer, e não precarizar, a prestação dos serviços socioassistenciais".

Dessa forma, a discussão sobre as TICs no Serviço Social deve considerar não apenas os aspectos técnicos, mas também as questões políticas e sociais envolvidas, garantindo que seu uso contribua para a inclusão e a ampliação dos direitos da população usuária.

4 O USO DAS TICS NO TRABALHO DOS/DAS ASSISTENTES SOCIAIS NO CONTEXTO DA POLÍTICA DE SAÚDE

Neste capítulo serão exibidos os principais resultados obtidos na aplicação do questionário *online*, bem como as análises dos dados gerados na pesquisa. Serão apresentados alguns aspectos que caracterizam o perfil dos sujeitos participantes, elementos específicos sobre a atuação e experiência profissional e a relação com o uso de tecnologias no cotidiano profissional, correlacionado com as bibliografias pesquisadas, as análises e discussões tecidas ao longo da pesquisa.

Como já citado no capítulo metodológico, para complementar a pesquisa proposta foi aplicado um questionário para profissionais que atuam ou atuaram na política de saúde, através do envio de um link para acessar ao formulário que continha um total de quatorze questões, doze de múltipla escolha e duas com campo aberto. Faleiros et al (2016) analisando o uso dos formulários eletrônicos como método de coleta de dados, fazem a seguinte constatação:

O uso de ambientes virtuais para a realização de pesquisas na área de saúde representa uma possibilidade econômica, com maior velocidade de informação e produção científica, capaz de ultrapassar barreiras como idiomas, viabilizando a realização de estudos comparativos multicêntricos internacionais. Além disso, as pesquisas pela internet proporcionam maior praticidade e comodidade aos participantes do estudo, podendo resultar na melhora do número de respostas obtidas (FALEIROS et al, 2016, p. 5).

As questões foram elaboradas a fim de identificar de modo geral um breve perfil dos participantes, formação e atual profissional, e aspectos referentes ao uso das tecnologias no processo de trabalho. Desta forma, após respondidas as questões, foram levantados os resultados obtidos e serão apresentados nesta seção. Preservando o anonimato dos participantes, aqui serão identificados com atribuição numérica, da seguinte maneira: Assistente Social 1, Assistente Social 2, e assim por diante.

Dos sete entrevistados, todos atuam ou já atuou na política de saúde, dentre este cinco são mulheres e dois homens com faixa etária entre 35 a 52 anos. Embora a amostragem de sujeitos entrevistados nesta pesquisa seja simbólica, cabe ressaltar que de acordo com CFESS (2005) a tendência histórica da profissão é que a categoria das(os) assistentes sociais, ainda é predominantemente feminina.

Sobre a pertença étnico-racial, os participantes se autodeclararam pardo/as, preto/as ou negro/as. Resultado que difere da pesquisa realizada pelo CFESS (2005) para identificar o perfil dos/as assistentes sociais, na qual o resultado daquele período apontou que maioria das(os) profissionais se identificou como branca (72,14%) e 20,32% pretas(os)/negras(os).

Tabela 1- Perfil das/dos entrevistados

IDENTIFICAÇÃO	IDADE	GÊNERO	COR
ASSISTENTE SOCIAL 1	35	Feminino	Preta
ASSISTENTE SOCIAL 2	35	Feminino	Parda
ASSISTENTE SOCIAL 3	39	Masculino	Parda
ASSISTENTE SOCIAL 4	42	Masculino	Parda
ASSISTENTE SOCIAL 5	46	Feminino	Preta
ASSISTENTE SOCIAL 6	47	Feminino	Preta
ASSISTENTE SOCIAL 7	52	Feminino	Preta

Fonte: Elaboração da própria autora.

O tempo de formação profissional variou entre 4 anos à 23 anos, os participantes atuam nas seguintes instituições de saúde: Hospital, UBS (unidade básica de saúde) e CAPS (Centro de atenção psicossocial), sendo que um participante não informou o local de atuação:

Tabela 2- Formação e atuação profissional

NOME FICTÍCIO	TEMPO DE FORMAÇÃO	TEMPO DE ATUAÇÃO	LOCAL
ASSISTENTE SOCIAL 1	10 anos	9 anos	Hospital
ASSISTENTE SOCIAL 2	4 anos	9 meses	UBS
ASSISTENTE SOCIAL 3	14 anos	8 anos	CAPS
ASSISTENTE SOCIAL 4	15 anos	5 anos	Hospital
ASSISTENTE SOCIAL 5	15 anos	14 anos	UBS
ASSISTENTE SOCIAL 6	23 anos	20 anos	Hospital
ASSISTENTE SOCIAL 7	5 anos	5 anos	Não informou

Fonte: Elaboração da própria autora.

Conforme tabela acima, referente ao tempo que atuam nas instituições citadas, informaram de 9 meses à 20 anos, relacionando com o tempo de formação na qual o profissional que possui maior tempo de formação (23 anos), também atua por mais tempo (20 anos).

Em relação ao uso de recursos e aparelhos TICs é importante trazer algumas definições, segundo Rodrigues (2016), as tecnologias da informação e comunicação (TICs) podem ser definidas como o conjunto total de tecnologias que permitem a produção, o acesso e a propagação de informações, assim como tecnologias que permitem a comunicação entre

pessoas. As TICs são amplamente utilizadas em diversas áreas, incluindo a indústria, comércio, setor de investimentos e educação, visando proporcionar acesso à automação da informação e comunicação.

Veloso (2010) analisa que devido a diversidade de inovações tecnológicas existentes na atualidade, conceituá-las não é uma tarefa simples, no entanto, o autor apresenta a seguinte definição:

De forma geral, a definição de TI remete ao conjunto de dispositivos, serviços e conhecimentos relacionados a uma determinada infraestrutura, da qual fazem parte computadores, softwares, sistemas de redes etc., que teriam a capacidade de processar e distribuir informações para as organizações e os sujeitos sociais. Essas novas tecnologias podem mediar tanto o fortalecimento da acumulação quanto a criação e o desenvolvimento de posturas alternativas aos valores capitalistas, a depender do movimento das forças sociais em disputa. Em outros termos, a influência que as TI podem exercer no campo econômico, político e social depende da sua concretização como instrumento que pode vir a reforçar ou não a lógica da acumulação capitalista (VELOSO, 2010, p. 521).

Dentro desse universo, as TICs podem ser divididas em dois grandes grupos: hardware e software. O hardware compreende os componentes físicos dos sistemas tecnológicos, como computadores, servidores, dispositivos móveis e equipamentos de rede. Já o software engloba os programas e aplicativos que operam nesses dispositivos, permitindo a execução de tarefas específicas e o gerenciamento eficiente das informações (RODRIGUES, 2016).

A integração eficaz de hardware e software é essencial para o funcionamento das TICs, garantindo a automação de processos, a comunicação eficiente e o acesso rápido a dados e serviços. Esse avanço possibilitou uma nova forma de interação entre as pessoas e os dispositivos digitais, promovendo mudanças significativas na sociedade.

Posto essas definições, os participantes da pesquisa apontaram quais são os recursos utilizados no seu cotidiano profissional, destacando as TICs mais utilizadas, pouco usada ou que não utiliza, assim temos:

Tabela 3 - TICs mais utilizadas no processo de trabalho dos/das assistentes sociais

RECURSOS/APARELHOS TICS	USO	USO	NÃO USO
	MUITO	POUCO	
COMPUTADOR	5		2
NOTEBOOK	2	3	2
TABLET		1	6
SMARTPHONE/CELULAR	5		2

INTERNET	7		
INTRANET	3		4
REDE WI-FI	6	1	
REDE TELEFONIA	3	1	3
EDITOR DE TEXTOS	2	2	3
EDITOR DE PLANILHAS	1	1	5
EDITOR DE IMAGENS		4	3
EDITOR DE APRESENTAÇÃO DE TRABALHO		4	3
APLICATIVOS DE REUNIÕES VIRTUAIS		4	3
E-MAIL	6	1	
WHATSAPP	7		
ARMAZENAMENTO DE DADOS	2	2	3
INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	2	2	3
SISTEMAS ESPECÍFICOS DA REDE SUS	3	1	3

Fonte: Elaboração da própria autora.

Os resultados evidenciaram que as TICs são amplamente utilizadas no ambiente profissional. Ferramentas como computadores, notebooks, internet, e-mail e aplicativos de mensagens, como o WhatsApp, estão entre os recursos mais usados. O computador e o notebook são indispensáveis para a realização de tarefas administrativas, como elaboração de relatórios e organização de dados. Já os celulares /smartphones são utilizados para facilitar a comunicação e o acesso a informações, especialmente quando o profissional precisa atuar fora do escritório. Além disso, a internet e a rede Wi-Fi são fundamentais para conectar os profissionais a sistemas institucionais e plataformas digitais, garantindo o armazenamento seguro e a rápida recuperação de dados.

Apenas para nível conceitual, sem pretensões de aprofundar em termologias específicas da área de TI, mas considerando importante situar os leitores, o quadro que se segue foi elaborado para apresentar, de maneira resumida, o principal conceito das TICs que mais foram evidenciadas nas respostas dos participantes:

Quadro 1- TICs e suas definições

TIC	DEFINIÇÃO
-----	-----------

Computador	dispositivo eletrônico capaz de processar dados e executar instruções para realizar uma variedade de tarefas, como cálculos, armazenamento de informações e comunicação.
Smartphone/Celular	telefone móvel que combina funcionalidades de um computador, como acesso à internet, execução de aplicativos e multitarefa.
Internet/Wi-Fi	A internet é uma rede global de computadores interconectados que permite a troca de informações, comunicação e acesso a serviços online. Wi-Fi é uma tecnologia que permite a conexão à internet sem fio, utilizando radiofrequência para transmitir dados entre dispositivos e um roteador.
E-mail	Método de troca de mensagens digitais entre pessoas usando dispositivos eletrônicos. sistema para enviar, receber e armazenar mensagens eletrônicas.
WhatsApp	aplicativo de mensagens instantâneas que permite enviar textos, imagens, vídeos e fazer chamadas de voz e vídeo pela internet.

Fonte: sites tecmundo (2025). Elaboração da própria autora.

Os participantes apontaram também outras ferramentas, como editores de texto (Word, Google Docs), editores de planilhas (Excel) e editores de apresentação (PowerPoint, Google Slides), são recursos utilizados para a produção de documentos, relatórios estatísticos e apresentações institucionais. Além dos aplicativos de reuniões virtuais como Google Meet e o armazenamento de dados em nuvem, por meio de plataformas como Google Drive e OneDrive, no entanto, estes não tiveram destaque dentre os recursos mais usados.

Importante destacar que os profissionais que atuam na política de saúde utilizam plataformas *online* ou sistemas específicos da área, tais como DATASUS (Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde), SISREG (Sistema Nacional de Regulação), SINAN (Sistema de Informação de Agravos de Notificação), prontuários eletrônicos, entre outros. Estes sistemas se apresentam como ferramentas de registro e geração de dados que contribuem para

diagnósticos, avaliação, monitoramento e propostas de reformulação ou criação de programas e projetos para melhoria da política pública.

Gráfico 1- Os principais impactos das TCIs no processo de trabalho dos/das assistentes sociais



Fonte: Elaboração da própria autora (2025).

Ao apontar os principais impactos que as TICs apresentam para o processo de trabalho, os sete participantes afirmaram que são impactos positivos. O gráfico acima representa as principais vantagens da incorporação da TICs no cotidiano profissional.

Considerando a importância de compreender as tecnologias como possibilidade de recursos que podem consolidar o Projeto Ético Político profissional, Veloso (2010, p. 527), faz as seguintes considerações a respeito da apropriação e incorporação das TICs ao Serviço Social:

A apresentação desses traços gerais é importante para sustentar que a apropriação e a incorporação das TI ao Serviço Social, nos marcos desse projeto profissional, só se concretizam no trabalho cotidiano nas instituições, em projetos de trabalho consistentes, críticos e comprometidos com a qualidade no atendimento prestado aos usuários e usuárias. Ao se apropriar dessas tecnologias, o Serviço Social poderá imprimir ao uso que delas fizer uma direção social compatível com os valores e princípios fundamentais, aqui resumidamente apresentados. É nessa perspectiva que as TI podem ser apropriadas pelo Serviço Social: como um recurso a serviço da concretização dos valores e princípios fundamentais do projeto profissional, e não como algo dissociado deles (VELOSO, 2010, p. 527).

A pesquisa apontou algumas dificuldades enfrentadas pelos profissionais no uso das TICs. Dentre elas a falta ou as condições dos equipamentos, incluindo a falta de computadores suficientes, a presença de equipamentos obsoletos e a instabilidade da internet. A ausência de suporte técnico especializado foi um fator mencionado por muitos participantes, evidenciando a necessidade de assistência para resolver problemas tecnológicos que possam surgir.

A capacitação dos profissionais para o uso das TICs também foi um ponto identificado. Enquanto alguns profissionais afirmaram buscar conhecimento por conta própria, por meio de cursos e pesquisas, outros relataram dificuldades em lidar com novas tecnologias devido à falta de treinamentos institucionais. Esse cenário sugere que a oferta de capacitações e suporte contínuo poderia facilitar a adaptação dos profissionais às ferramentas digitais.

O uso das TICs não ocorre sem alguns problemas, até mesmo porque apenas sua incorporação ao trabalho não significa a solução de problemas estruturais presentes na Política de saúde e desafios vivenciados historicamente pela categoria profissional. Sobre essa questão, as seguintes considerações são feitas por Cortes:

À vista disso, é necessário ressaltar que, a sua utilização não depende unicamente da boa vontade dos profissionais, mas apresentam outros determinantes insuprimíveis, quais sejam: a importância da formação profissional abarcar a utilização da Tecnologia da Informação; a necessidade que se tenha recursos físicos e materiais ofertados pela instituição empregadora, para que os profissionais possam operacionalizá-los; além, é claro, da própria iniciativa do profissional, para que possa utilizar os recursos ofertados, de forma crítica e concreta, com o objetivo de potencializar e de otimizar o seu trabalho (CORTES, 2024, p. 192).

Diante desta análise, acrescentamos a contribuição de uma das profissionais participantes do questionário aplicado, ao se referir às dificuldades encontradas no uso das TICs durante sua atuação profissional:

Vejo a importância de que empresas e instituições, tivessem interesse no investimento tecnológico dos trabalhadores, principalmente daqueles que têm dificuldade, porém, tem interesse em se aprimorar, de uma vez que nos dias atuais não vivemos sem o uso da tecnologia! E que ao invés de criticar aquele que não domina a tecnologia, investisse em cursos e aprendizagem nessa linha! Que seria muito proveitoso para ambos! (ASSISTENTE SOCIAL 3, 2025).

Castells (2005, p. 27) aponta a responsabilidade do setor público na intermediação no uso das tecnologias pela sociedade: “A moldagem e a condução desta sociedade está, como esteve sempre no caso das outras, nas mãos do sector público, apesar do discurso ideológico que pretende esconder esta realidade.” No entanto, o que o autor identifica é a contradição entre as práticas do Estado que, diante das novas exigências e os processos da sociedade em rede, o Estado ainda apresenta um modelo burocrático racional, onde as novas tecnologias de comunicação ainda são poucas difundidas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação (TICs) no processo de trabalho dos e das assistentes sociais na política de saúde revelou que essas ferramentas têm um papel fundamental na otimização e agilização das atividades profissionais. A pesquisa evidenciou que as TICs, como computadores, smartphones, internet e aplicativos de mensagens, são amplamente utilizadas no cotidiano dos assistentes sociais, contribuindo para a melhoria da comunicação, o armazenamento seguro de dados e a produção de relatórios. Esses recursos facilitam o acesso à informação e a integração entre os profissionais e os usuários dos serviços de saúde, promovendo um atendimento mais eficiente e humanizado.

No entanto, os resultados também apontaram para desafios significativos. A falta de equipamentos adequados, a instabilidade da conexão à internet e a ausência de suporte técnico especializado são obstáculos que dificultam o uso pleno das TICs. Além disso, a necessidade de capacitação contínua para o manejo dessas ferramentas foi destacada pelos profissionais entrevistados, indicando que muitos ainda enfrentam dificuldades para se adaptar às novas tecnologias. Esses desafios refletem a necessidade de investimentos em infraestrutura e treinamentos para que as TICs possam ser utilizadas de forma eficaz e ética.

A pesquisa também destacou a importância de se considerar os aspectos éticos e políticos envolvidos no uso das TICs no Serviço Social. A confidencialidade dos dados dos usuários e a garantia de que as tecnologias não se tornem instrumentos de precarização do trabalho são questões que exigem atenção constante. A incorporação das TICs no trabalho dos assistentes sociais deve ser feita de forma crítica e reflexiva, visando fortalecer a luta pelos direitos sociais e a promoção da cidadania.

Por fim, o estudo reforça a relevância das TICs como aliadas no processo de trabalho dos assistentes sociais, desde que sejam utilizadas de forma responsável e com o devido suporte institucional. A superação dos desafios identificados pode contribuir para a melhoria da qualidade do atendimento e a garantia dos direitos dos usuários, fortalecendo o papel do Serviço Social na construção de uma sociedade mais justa e igualitária. A pesquisa abre caminho para futuros estudos que aprofundem a discussão sobre o uso das TICs no Serviço Social, especialmente em contextos de políticas públicas e em regiões com realidades socioeconômicas diversas.

Nesse sentido, concordamos com Veloso (2010) que embora histórica e hegemonicamente as TICs são usadas para satisfazer os interesses do capital, o uso das TICs pelos assistentes sociais apresenta possibilidades de atender os interesses da população usuária

e da classe trabalhadora, necessitando, porém, de aprofundamento nas reflexões críticas a respeito da sua utilização, em consonância com Projeto Profissional da categoria.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da república, 1993. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18742.htm. Acesso em: 07 fev. 2025.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Observatório de Covid-19**. Brasília: Ministério da Saúde, 2025. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em: 07 fev. 2025.
- BUENO, Elisangela Borba. **O uso das tecnologias da comunicação e da informação (TICS) no trabalho de assistentes sociais na Proteção Social Básica do SUAS em tempos de precarização**. 2023. Dissertação (Mestrado em Política Social e Serviço Social) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre. 2023. Disponível em: <https://www.bibliotecadigital.ufrgs.br>. Acesso em: 07 fev. 2025.
- CAVALCANTE, Rita; PRÉDES Rosa. Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. **Revista Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 144, p. 110-128, maio/set. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/JW9dK5Qt5wX4tVM8rnxDVJ/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 07 fev. 2025.
- CASTELLS. M. A sociedade em rede do conhecimento à política. *In*: CASTELLS, M.; CARDOSO, G (Orgs). **A sociedade em rede: do Conhecimento à ação política**. Conferência promovida pelo Presidente da República. Belém. Imprensa Nacional, Casa da Moeda. 2005. p. 17 -31. E-book.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Teletrabalho e Teleperícia: Orientações para assistentes sociais**. Brasília, DF: CFESS, 2020. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/teletrabalho-telepericia2020CFESS.pdf>. Acesso em: 07 fev. 2025.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na política de saúde**. Brasília, DF: CFESS, 2010. Disponível em: https://www.cfess.org.br/arquivos/Parametros_para_a_Atuaacao_de_Assistentes_Sociais_na_Saude.pdf. Acesso em: 07 fev. 2025.
- CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. **Resolução nº 218, de 06 de março de 1997**. Brasília, DF: Ministério da saúde, 1997. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/1997/res0218_06_03_1997.html. Acesso em: 07 fev. 2025.
- CORTES. Thaís Lopes. Os Contributos da Tecnologia da Informação para o Serviço Social: aportes para o debate. **Revista O Social em Questão**, Rio de Janeiro, n. 58, p. 179-196, jan./abr. 2024. Disponível em: <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/65382/65382.PDF>. Acesso em: 07 fev. 2025.
- ENCYCLOPEDIA BRITANNICA. **Smartphone**, 2023. Disponível em: <https://www.britannica.com/technology/smartphone>. Acesso em: 20 Jan. 2025.

FALEIROS, Fabiana *et al.* Uso de questionário online e divulgação virtual como estratégia de coleta de dados em estudos científicos. **Revista Texto Contexto Enferm.**, Santa Catarina, v. 25, n. 4, p. 01-06, 2016;

Disponível:<https://www.scielo.br/j/tce/a/Hjf6ghPxx7LT78W3JBTdpjf/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 07 fev 2025.

FLAMINO, Leandro Gabriel. Inovação e as revoluções na indústria. **Revista Iniciativa Econômica**, Araraquara, v. 8, n. 1, p. 01-36, 2022. Disponível em:

<https://periodicos.fclar.unesp.br/iniciativa/article/view/17720>. Acesso em: 05 mar. 2025

GIL, António Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 176 p.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 310 p.

LOPES, Analú Dos Santos; DAL PRÁ, Keli Regina. As tecnologias da informação e comunicação na seguridade social e as repercussões para o Serviço Social. **Oikos Família e Sociedade em Debate**, Viçosa, v. 35, n. 3, p. 01-18, 2024. Disponível em:

<https://periodicos.ufv.br/oikos/article/view/18965>. Acesso em: 07 fev. 2025.

MEDEIROS, Soraya Maria; ROCHA, Semíramis Melani Melo. Considerações sobre a Terceira Revolução Industrial e a força de trabalho em saúde em Natal. **Ciência saúde coletiva**. Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 399-409. abr. 2004. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/csc/a/Cwp5Sxn7vqJWKLdcGqqqJ7D/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 07 fev. 2025.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. OMS. Covid-19. 2023. Disponível em:

<https://www.who.int/pt/about>. Acesso em: 07 fev. 2025.

RAICHELIS, R.; ARREGUI, C. C. O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 140, p. 134–152, jan./abr. 2021. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/ssoc/a/MVGcWc6sHCP9wFM5GHrpwQR/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 07 fev. 2025.

RODRIGUES, Ricardo Batista. **Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação**. Recife: IFPE, 2016. E-book.

SANTOS, Cevaldo S.; BACELAR, Antônio Carlos Barbosa. A revolução da TI e as suas transformações ao longo das indústrias 1.0, 2.0, 3.0 E 4.0. **Cairu em Revista - Sociedade, Educação, Gestão e Sustentabilidade**. Cairu, n. 24, p. 87-103, jul./nov. 2024. Disponível em:

https://www.cairu.br/revista/arquivos/artigos/20242/06%20_A_REVOLU%3%87%C3%83_O_DA_TI_E_AS_SUAS_TRANSFORMA%3%87%C3%95ES.pdf. Acesso em: 07 fev. 2025.

SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016. Disponível em: <https://pt.slideshare.net/slideshow/a-quarta-revolucao-industrial-klaus-schwabpdf/258956080>. Acesso em: 18 março 2025.

SILVERSTONE, Roger. Por que estudar a Mídia? São Paulo: Edições Loyola, 2003.304 p.

VELOSO, R. dos S. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. **Emancipação**. Ponta Grossa, v. 10, n. 2, p. 517-534, jul./dez. 2011. Disponível em:
<https://revistas.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/766>. Acesso em: 07 fev. 2025.

TECHOPEDIA. **Computer Definition**. Techopedia, 2024. Disponível em:
<https://www.techopedia.com/definition/4607/computer>. Acesso em: 18 março 2025.

TECMUNDO. **O que é internet?**. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/internet>. Acesso em: 18 março 2025.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Roteiro Questionário aplicado *online*.

APÊNDICE A – Roteiro Questionário aplicado *online*.

1. IDENTIFICAÇÃO

- 1.1 idade:
- 1.2 identidade de gênero: feminino; masculino; transgênero; outros;
- 1.3 cor/raça: Preta, Parda, Amarela, Indígena, Branca, Outro

2. FORMAÇÃO E ATUAÇÃO PROFISSIONAL

- 2.1 há quanto tempo é formada(o) em serviço social:
- 2.2 atua na política de saúde: sim não
- 2.3 local: UBS; hospital secretária de saúde; outro
- 2.4 há quanto tempo trabalha na atual instituição:

3. USO DE TECNOLOGIAS

3.1 No seu cotidiano de trabalho, quais tecnologias da informação e comunicação (TICs) você utiliza e em qual intensidade de uso?

3.2 Tem alguma dificuldade de usar uma dessas ferramentas, por qual motivo?

Sem computador no trabalho

Computador de uso coletivo com profissionais de outras áreas

Aparelhos obsoletos

Sem internet

Internet apresenta lentidão ou falhas constantemente

Não tenho aparelho telefônico institucional

Não tive treinamento para utilizá-los

Sem assistência de um técnico de Ti

Não tenho interesse ou aptidão em usar os recursos disponíveis

Outros

3.3 Na sua concepção, o uso das TICs traz mudanças ou impactos para o seu exercício cotidiano de seu trabalho?

Sim, impactos Positivos;

Sim, impactos Negativos;

Sim, impactos Positivos e negativos;

Não, não faz diferença no meu trabalho

3.4 Dentre os principais impactos estão:

Otimização e agilidade do trabalho,

criação e a atualização de bancos de dados com informações

Facilidade no cruzamento de dados, avaliação e o monitoramento

Facilidade na produção de relatórios

Melhoria na qualidade do atendimento prestado

Segurança no arquivo das informações;

Menos impressões de papéis;

Melhora na comunicação com usuários e rede de atendimento;

Aumento da produtividade;

Outros:

Aumento na cobrança por produtividade

Lentidão e morosidade nos atendimentos;

Aumento da sobrecarga do trabalho;

Piora na qualidade do atendimento prestado;

Insegurança no acesso e arquivos dos dados;

Piora na comunicação com usuários e rede de atendimento;

Dificulta o contato presencial com a população usuária

Outros:

3.5 Quando uma nova ferramenta de TICs é inserida no seu processo de trabalho você busca aprender utilizá-la de quais maneiras:

busca própria, pesquisando e fazendo cursos e oficinas por iniciativa própria;

A instituição a qual estou lotada sempre fornece treinamento para manuseio de novas ferramentas de TICs;

Aprendo no cotidiano profissional, utilizando as ferramentas na prática;

Outra:

3.6 O que poderia melhorar no seu trabalho em relação ao uso das TICs

3.7 Gostaria de fazer apontamentos e ou contribuições para este estudo.