

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CAMPUS A. C. SIMÕES
FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL – FSSO
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

PEDRO HENRIQUE HIPOLITO DE OLIVEIRA

**REFLEXÕES SOBRE O USO DAS TICs E O ADOECIMENTO MENTAL DOS
ASSISTENTES SOCIAIS**

Maceió – AL

2025

PEDRO HENRIQUE HIPOLITO DE OLIVEIRA

**REFLEXÕES SOBRE O USO DAS TICs E O ADOECIMENTO MENTAL DOS
ASSISTENTES SOCIAIS**

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

Orientador: Prof^a. Dr^a. Elaine Nunes.

Maceió – AL

2024

Catálogo na fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central
Divisão de Tratamento Técnico

Bibliotecária: Girlaine da Silva Santos – CRB-4 – 1127

O48r Oliveira, Pedro Henrique Hipolito de.

Reflexões sobre o uso das Tics e o adoecimento mental dos
assistentes sociais. / Pedro Henrique Hipolito de Oliveira. – 2025.
[49] f. : il.

Orientadora: Elaine Nunes.

Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social:
Bacharelado) – Universidade Federal de Alagoas, Faculdade de Serviço
Social, Maceió, 2025.

Bibliografia: f. [48- 49].

1. Assistentes sociais - Condições de trabalho. 2. Serviço Social -
Profissão. 3. Trabalho. 4. Tecnologia da informação. I. Título.

CDU: 364:331



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL
COORDENAÇÃO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**Folha de Aprovação do Trabalho de Conclusão de Curso para obtenção do título de
Bacharel em Serviço Social pela Universidade Federal de Alagoas (UFAL).**

Discente: PEDRO HENRIQUE HIPOLITO DE OLIVEIRA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado em 10/01/2025 _

Título:

**REFLEXÕES SOBRE O USO DAS TICs E O ADOECIMENTO MENTAL DOS
ASSISTENTES SOCIAIS**

Banca Examinadora:



Documento assinado digitalmente
ELAINE NUNES SILVA FERNANDES
Data: 10/01/2025 15:31:44-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**Profa. Dra. Elaine Nunes Silva Fernandes
(Orientadora)**



Documento assinado digitalmente
JAPSON GONCALVES SANTOS SILVA
Data: 13/01/2025 09:59:27-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**Prof. Dr. Japson Gonçalves Santos Silva
(Avaliador interno)**



Documento assinado digitalmente
MANUELLA ARAGAO PINHEIRO
Data: 31/01/2025 19:10:22-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**A.S. Mestra Manuella Aragão Pinheiro
(Avaliadora externa)**

AGRADECIMENTOS

Agradeço principalmente a minha avó, Zélia Silva, que me ajudou de todas as formas possíveis a me formar e me lembrar todos os dias da importância de uma educação de qualidade. Sou grato a minha mãe, Ednêr Hipólito, por sempre ter lutado para me dar o melhor acesso à educação possível.

Um agradecimento especial ao meu marido, Matheus Portela, por estar sempre ao meu lado e me apoiar em todas as decisões da minha vida. Por fim, gostaria de fazer um agradecimento a todos os professores da faculdade de Serviço Social, e principalmente à professora Prof^a Dr^a Elaine Nunes Fernandes por ter me acompanhado no meu caminho acadêmico nos últimos anos. Muito obrigado!

Um obrigado especial às minhas colegas de turma, Ester Maria, Patrícia Magalhães e Vitória Regina, sem elas não seria possível a minha formação acadêmica.

RESUMO

O presente trabalho objetiva compreender como o uso das TICs no espaço de trabalho dos assistentes sociais impactam na saúde mental dos profissionais. Por meio de pesquisas bibliográficas e documentais realizadas em artigos, livros e sites foi construída uma fundamentação teórica baseando especialmente em estudos realizados sobre a temática através do materialismo dialético, e o recorte temporal foi delimitado com base nas políticas adotadas para os profissionais de serviço social durante os governos Lula, Dilma, Temer e Bolsonaro e que impactaram decisivamente a saúde desses profissionais. Para tanto, parte-se do pressuposto de que a modernização do trabalho dos assistentes sociais com a consequente implementação de um arsenal gerencial tecnológico foi impulsionada em decorrência dos desafios colocados pela pandemia da Covid 19. Os resultados apontam para um crescente número de adoecimento de profissionais que se sentem pressionados a atender a alta produtividade que essas ferramentas demandam em meio a condições de trabalho cada vez mais precárias.

Palavras-chave: trabalho; tecnologia; exploração; adoecimento.

ABSTRACT

The present study aims to understand how the use of ICTs in the workplace of social workers impacts the mental health of these professionals. Through bibliographic and documentary research conducted in articles, books, and websites, a theoretical framework was developed, primarily based on studies addressing the topic through dialectical materialism. The time frame was defined based on policies adopted for social service professionals during the governments of Lula, Dilma, Temer, and Bolsonaro, which had a decisive impact on the health of these professionals. To this end, it is assumed that the modernization of social workers' tasks, along with the implementation of a technological management arsenal, was driven by the challenges posed by the Covid-19 pandemic. The results indicate a growing number of professionals experiencing illness, feeling pressured to meet the high productivity demands imposed by these tools amid increasingly precarious working conditions.

Keywords: work; technology; exploitation; illness.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Perfil de Assistentes Sociais no Brasil	17
Gráfico 2 – Ingresso no Mercado de Trabalho	18
Gráfico 3 – Profissionais de Serviço Social Durante a Pandemia	42
Gráfico 4 – Profissionais com Medo da Contaminação do Coronavírus	43
Gráfico 5 – Profissionais com Medo da Contaminação do Coronavírus (Centro-Oeste)	43
Gráfico 6 – Saúde Mental Altamente Afetada Durante o Período da Pandemia ...	44

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAPS	Centro de Atenção Psicossocial
CEREST	Centro de Referência em Saúde do Trabalhador
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
COVID 19	Coronavirus Disease - 2019
EPI	Equipamento de Proteção Individual
MEI	Microempreendedor Individual
OMS	Organização Mundial da Saúde
PEP	Projeto Ético-Político
PJ	Pessoa Jurídica
SUS	Sistema Único de Saúde
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	14
2 O ASSISTENTE SOCIAL E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO NA ATUALIDADE..	18
2.1 Algumas considerações sobre o perfil profissional.....	18
2.2 Os avanços tecnológicos e a precarização das condições de trabalho.....	22
2.3 Condições de trabalho das/os assistentes sociais: precarização ética e técnica do exercício profissional.....	26
3 AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E A SOBRECARGA DE TRABALHO PARA OS PROFISSIONAIS.....	35
3.1 O Impacto das TICs na atuação do assistente social.....	35
3.2 A atuação do assistente social na saúde.....	39
3.3 A sobrecarga de trabalho e o adoecimento mental dos profissionais.....	43
4 CONCLUSÃO.....	49
REFERÊNCIAS.....	51

1 INTRODUÇÃO

Mészáros, em sua obra *A Crise Estrutural do Capital*, aponta diversas situações que levam a uma instabilidade econômica, social e política no capitalismo. As consequências são sentidas pela população através da superprodução de riqueza e um contraditório aumento exponencial de pobreza. O autor argumenta que as contradições do capitalismo refletem-se nas crises e que a busca pelo lucro extremo leva a uma exploração intensificada e exaustiva de todas as forças produtivas que corroboram na criação das mesmas. As crises intensificam a desigualdade social e política aumentando o desemprego, que por sua vez, gerará mais abismos sociais, pressionando a política e criando um cenário de constante instabilidade social, só resolvido definitivamente com a construção de uma sociedade que vá para além do capital.

O autor argumenta que a principal diferença entre as crises anteriores, chamadas também de crises cíclicas e a que começa nos anos de 1970, denominada por ele de crise estrutural, é a ativação dos limites absolutos do capital. Para explicar seu pensamento, ele argumenta que há no sistema sócio-metabólico do capital limites absolutos que noutras palavras indicariam a falência do sistema. Um desses limites absolutos é a natureza que tem recursos finitos e isso tem sido demonstrado nos últimos anos com as notícias da crise climática. Em outras palavras, o capital agora está diante das contradições que não conseguem resolver, por isso essa crise é tão perigosa porque põe em evidência a falência absoluta do sistema e da própria humanidade.

Para que ocorra de fato a dissolução das crises, seria necessário uma mudança extrema e profunda na ordem geral do capitalismo para enfrentar suas próprias contradições, o que equivaleria ao fim do sistema sócio metabólico do capital. A crise do capitalismo é, portanto, uma prova de que o sistema precisa ser erradicado. Mas, muito embora sejam imprescindíveis, os aspectos da crise não estão expostos apenas na esfera natural ou climática, mas sobretudo econômica e política. Assim, para enfrentar a crise estrutural, o sistema sociometabólico da capital vem lançando mão de estratégias políticas, ideológicas e econômicas (MÉSZÁROS, 2011, p. 107).

Desta forma, a reestruturação produtiva foi a saída encontrada para amenizar os efeitos da crise na economia. A reestruturação foi o caminho encontrado para transformar as estruturas organizacionais e produtivas de um modo de economia, muito alavancado por grandes transformações no mercado e em inovações para com a tecnologia. No modo de produção capitalista, a tecnologia é um elemento catalisador que potencializa o processo de produção de mercadorias e serviços, gerando crescimento econômico e maior lucro para o capital.

Importante esclarecer que a tecnologia não é o motivo para os abismos sociais que o capitalismo apresenta. Porém a mesma é utilizada dentro do sistema do capital para priorizar os lucros ao invés do bem-estar da sociedade, resultando em uma precarização trabalhista cada vez maior que atinge praticamente todas as profissões indiscriminadamente, promovendo desigualdade ao acesso das inovações tecnológicas e ao tempo em que intensifica a exploração da força de trabalho.

As tecnologias podem facilitar a realização de trabalhos que antes demoravam muito tempo para serem realizados, aumentando sua eficiência, possibilitando melhorar e aprimorar o tempo dedicado à execução de tarefas que antes levavam mais tempo para serem realizadas. Noutras palavras, poderiam estar a serviço da melhoria das condições de vida e trabalho, contudo, no modo de produção capitalista o avanço tecnológico é realizado única e exclusivamente para atender as demandas do capital e não do trabalho.

Além do aumento da produção, o incremento tecnológico cumpre ainda uma outra função, possibilitar o aumento da exploração da força de trabalho, através das consequências que esses avanços provocam no mundo do trabalho tais como substituir tradicionais vínculos empregatícios já existentes, levando a mais desemprego ou subempregos no ramo industrial. Para além da inteligência artificial e automações destaca-se ainda o uso de tecnologias no “auxílio” do trabalhador em realizar suas funções, criando, dessa forma, uma muleta tecnológica para a realização de serviços que outrora não necessitaria. Muitas vezes o profissional acaba não finalizando a jornada de trabalho no local e na hora que precisa ser

finalizado, permanece trabalhando mesmo após sua jornada ser finalizada, o que é extremamente interessante para o capitalismo.

Além disso, com a mudança intensiva no jeito que se trabalha através do advento da tecnologia moderna, surge uma gama de complexidade das habilidades e competências para a utilização das novas tecnologias, demandando qualificação extra para profissionais que talvez não consigam acompanhar o ritmo acelerado desse desenvolvimento, deixando-os para trás e criando um abismo entre novos profissionais e os que outrora já tiveram sua qualificação base necessária concluída.

A precarização do trabalho gera um acúmulo de trabalho grande, gerando longas jornadas de trabalho, pouco tempo de folga e baixa remuneração dentre outros aspectos. O trabalho vem se transformando ao longo dos anos de uma forma bastante acelerada, alterando drasticamente o perfil dos assistentes sociais no Brasil, onde esses são impactados pelas transformações tecnológicas e seus desafios introdutórios para alguns profissionais, além de promoverem uma exaustão de trabalho, visto que possibilitam trabalho remoto e ininterrupto, e isso é bastante impactante perante as condições de trabalho, principalmente se atrelado ao descaso de políticas públicas que visem colaborar com a execução do trabalho do serviço social.

Todas essas problemáticas geram outras questões igualmente difíceis, como a dificuldade do cumprimento de deveres éticos dos assistentes sociais, por diversos motivos, tanto por problemas estruturais em ambientes de trabalho, quanto aos novos modos de exploração desse trabalho feitos pelo Estado, que visam muitas vezes questões técnicas de alcançar metas ao invés de realmente haver um impacto profundo na vida dos usuários.

Com a pandemia da COVID-19, houve uma desorganização de vários setores que compõem o espaço sócio ocupacional da categoria e em especial na área da saúde. Essa situação fez com que a profissão enfrentasse diversos desafios dentre eles a falta de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), por exemplo. Além disso, em muitos casos o profissional assumiu funções que não eram atribuições suas como se procurará demonstrar no texto.

A precarização do trabalho intensificada atualmente pelo uso cada vez maior das tecnologias da informação e comunicação (TICs) é um tema extremamente importante para a categoria profissional do Serviço Social, pois coloca em evidência a urgência do debate sobre o impacto na qualidade do trabalho e na saúde mental dos profissionais.

Apesar dos diversos benefícios proporcionados pelas TICs, principalmente para com a facilitação da comunicação entre profissionais e usuários, destaca-se o seu principal favorecimento ao modo de produção capitalista, visto que, impulsiona a ampliação de jornadas de trabalho, atrelando-se a flexibilização de contratos de vínculos empregatícios. Além disso, tal aceleração tecnológica amplia a fragilização de direitos trabalhistas, através de contratos temporários e terceirização.

Refletir sobre o uso das TICs como mecanismo do capital para explorar mais os trabalhadores é muito importante para traçar caminhos para uma mobilização e organização da categoria que possa se refletir em condições mais seguras de trabalho para a preservação da saúde mental dos profissionais. Desta maneira, na segunda sessão buscamos traçar um perfil profissional.

2 O ASSISTENTE SOCIAL E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO NA ATUALIDADE

Parece ser consenso na literatura especializada que as relações de trabalho vêm se transformando com o passar dos anos, intensificando-se a medida do avanço das tecnologias e das formas de superexploração da força de trabalho.

O capitalismo concentra-se em engendrar todos os mecanismos para continuar explorando a força de trabalho do homem, e o que muitas vezes pode ser visto como novidade, ou grande avanço tecnológico, porém, só será verdadeiramente comercializado se houver um retorno financeiro e perspectiva grande de lucro.

Como trabalhador assalariado, o assistente social não escapa a essa lógica do sistema. Mesmo sem muitas vezes se reconhecer como tal, o profissional vem se tornando gradativamente refém das exigências do mundo do trabalho. É sobre essa questão que iremos discutir nesta sessão.

2.1 Algumas considerações sobre o perfil profissional

Sabe-se que a profissão de Serviço Social surge no Brasil no final da década de 1930, demandada pelo contexto de industrialização pelo qual passava o país que tinha como uma de suas principais consequências o surgimento da questão social¹.

As mazelas sociais advindas do processo de recém abolição e da inserção precária de classe trabalhadora no cenário industrial impunha naquelas alturas, desafios que a igreja católica não conseguiria sozinha conter.

¹ Segundo IAMAMOTO e CARVALHO, no livro *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica* de 1983: “A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e repressão” CARVALHO e IAMAMOTO, (1983, p.77).

Aliado a isso, é preciso destacar ainda as condições particulares de um país cuja característica subordinada foi brilhantemente esboçada por Caio Prado Júnior em “Os sentidos da colonização”. Nessa breve introdução de uma de suas obras o autor destaca o caráter dependente e subordinado da então colônia de Portugal.

É preciso destacar esses aspectos da formação social brasileira para compreender não só a condição de assalariamento do assistente social como também sua inserção majoritária no setor público conforme é explicado no trecho abaixo:

“Na análise das condições de trabalho do assistente social é importante ressaltar que, além da condição de trabalhador assalariado, esse profissional está majoritariamente inserido no setor público. Portanto, na sua condição objetiva enquanto trabalhador, está imerso nos processos condicionantes das políticas sociais, da particularidade brasileira, ou seja, em um país periférico; assim, a forma de organização das políticas sociais nesse instrumento do capitalismo, afeta, de forma significativa, o exercício profissional do assistente social” (SANTOS, MANFROI, 2015, p. 187)

Noutras palavras, o exercício profissional é diretamente impactado pelo direcionamento que se dá às políticas públicas nas quais o assistente social está inserido, o que repercutirá nas condições de atuação e inserção profissional.

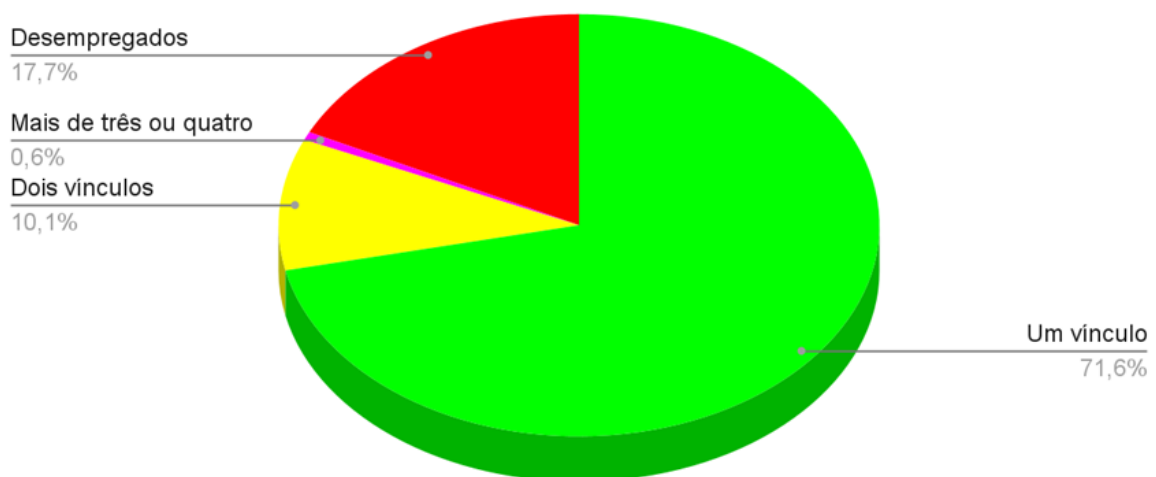
Em Uma pesquisa publicada pelo CFESS em 2022 intitulada “Perfil de Assistentes Sociais no Brasil: Formação, Condições de Trabalho e Exercício Profissional” realizada a partir do recadastramento feito pelo conselho demonstra que a presença ocupacional dos assistentes sociais nos campos de trabalho, que 71,56% (31.637 pessoas) possuem apenas um único vínculo contratual e os que possuem dois vínculos significam 10,08% (4.457 pessoas), enquanto menos de um por cento desses representantes analisados tem mais de três ou quatro vínculos. A pesquisa também aponta um grande número de assistentes sociais desempregados, já que representam um número significativo de 17,73% que equivale a 7.838 pessoas, ou seja, são profissionais que infelizmente não conseguiram se inserir de nenhuma forma no mercado de trabalho como assistentes sociais. A pesquisa também conseguiu constatar que um número expressivo de profissionais entrevistados, cerca de 6.838 que representam 15,43% do todo, não conseguiu

nenhuma renda e nenhum tipo de vínculo empregatício, ou seja, uma grande estatística de desemprego.

É importante observar que um dos aspectos analisados foi a questão étnico-racial também, constatando que, a maioria dos assistentes sociais que estão em apenas um vínculo são pessoas brancas, outrora pessoas negras representam uma maior e ligeira expressividade de ocupação quando se diz respeito aos assistentes sociais com dois vínculos. Segue a demonstração gráfica dos dados acima:

Gráfico 1 – Perfil de Assistentes Sociais no Brasil

Perfil de Assistentes Sociais no Brasil



Fonte: elaborado pela autor (2024)

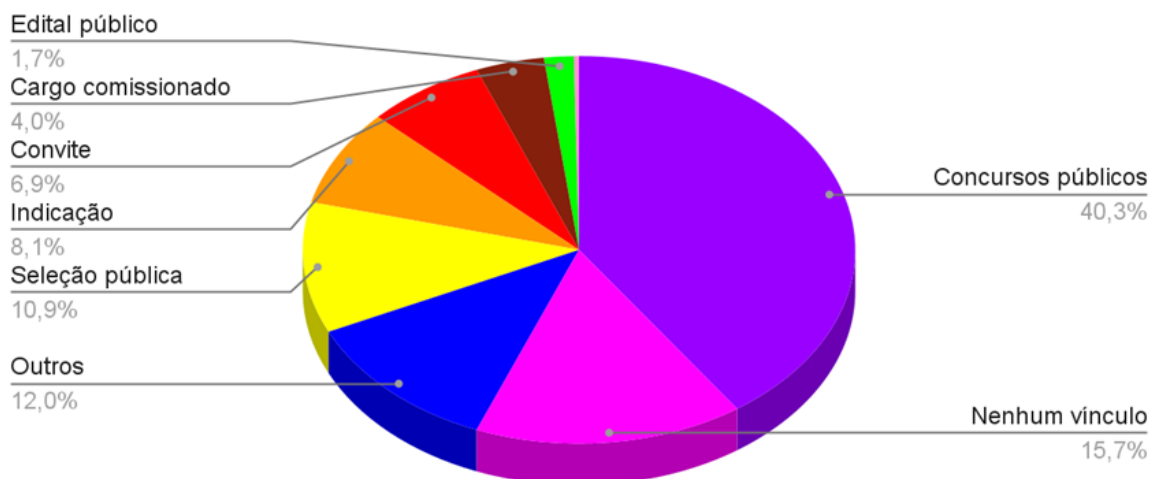
No menor grupo em que se refere aos assistentes sociais que têm mais de três ou quatro vínculos, as pessoas brancas representam mais vantagem nessa categoria. Mas quando se trata de mais um vínculo empregatício, a pesquisa demonstrou, que pessoas pardas, negras e pretas as ocupam em maior quantidade que as pessoas autodeclaradas brancas, pois as pessoas brancas que ocupam três ou quatro cargos são caracterizados por um número não expressivo respondivo a pesquisa cadastral.

Quando os dados da pesquisa realizada pelo CFESS, não há surpresas de que assistentes sociais de pele branca são os que predominam em empregos de concursos públicos, pois para isso, é necessário ter uma base educacional maior e de qualidade, o que não ocorre em geral com a população de cor, historicamente marginalizada e privada de bens e serviços que possam melhorar sua colocação profissional.

Os vínculos empregatícios também foram analisados. Em relação a eles a pesquisa também demonstrou que a forma principal de ingresso no mercado de trabalho de assistentes sociais, são através de concursos públicos, ocupando 40,30% (17.816) da categoria, seguido por nenhum vínculo, que corresponde a 15,74% (6.957), outros com 12,01% (5.310), seleção pública simplificada com 10,91% (4.822), indicação com 8,07% (3.570), convite, 6,93% (3.064), cargo comissionado, 4% (1.770), edital público, 1,74% e por fim pregão com 0,30% (132). Observável no quadro abaixo:

Gráfico 2 – Ingresso no Mercado de Trabalho

Forma Principal de Ingresso no Mercado de Trabalho de Assistentes Sociais



Fonte: elaborado pela autor (2024)

O código de ética profissional de 1993 e a resolução 493/2006 são documentos que orientam e legislam sobre as condições de trabalho dos profissionais e dão o direcionamento político da profissão.

Contudo, esses aparatos legais encontram barreiras impostas pelo cotidiano profissional não só pela atual conjuntura política, mas também pelas mudanças do mundo do trabalho que nos últimos anos vem exigindo um profissional cada vez mais dinâmico e disposto a se adaptar as condições de trabalho que lhes são impostas como como veremos a seguir

2.2 Os avanços tecnológicos e a precarização das condições de trabalho

As mudanças no mundo do trabalho realizadas sobretudo a partir dos anos de 1970 com o advento do que ficou conhecido como reestruturação produtiva e a consequente implementação de formas de gerenciamento voltadas para padrões cada vez mais flexibilizados de produção do qual é exemplo o fordismo e toyotismo desembocaram à longo prazo num aumento considerável de desemprego em vários segmentos profissionais.

Na atualidade diversas são as alternativas apontadas pelo sistema para combater o desemprego estrutural, em todas elas percebe-se que o preço a pagar pelo trabalhador que agora passa a se inserir novamente no mercado de trabalho é a perda gradual de direitos e um aumento considerável da exploração da sua força de trabalho.

É neste sentido que se insere o que ficou conhecido como uberização. Uma nova relação de trabalho que com o discurso modernizante e autônomo tem intensificado a exploração de uma força de trabalho que outrora engrossava as fileiras do desemprego estrutural.

É muito importante citar a uberização do trabalho porque esse movimento que começou com esse aplicativo de carros de passeio, disseminou-se para todas as áreas da vida cotidiana do trabalho, proporcionando o crescimento da

informalidade e tecnificação do trabalho. Esse é um modelo de trabalho que assegura lucratividade ao dono da plataforma, portanto aquele que detém os meios de produção (capitalistas) e assegura também a perda de direito para o trabalhador, uma vez que a empresa que gerencia o negócio não arca com nenhum direito ou custo trabalhista².

Porém, a narrativa alardeada pelo Estado é óbvio por todas as empresas é que a classe trabalhadora tem total liberdade para fazer seu horário de trabalho, com a possibilidade de trabalhar onde e quando quiser sem dever satisfações a um patrão direto o que supostamente parece positivo pois proporciona mais tempo de lazer, mediante ao poder de escolha do trabalhador em fazer seu horário de trabalho dando a esse trabalhador uma falsa ideia de autonomia e liberdade. Contudo, o que de fato acontece é que esse tipo de relação de trabalho que vem se tornando cada vez mais comum entre as profissões no precário mundo do trabalho atual é que as empresas, donas da plataforma de variados aplicativos, se apropria de uma parte relevante dos pagamentos das viagens feitas através dos colaboradores parceiros. Esses que por sua vez precisam arcar com custos para realização do seu trabalho, cobrir acidentes e pagar taxas sobre seus bens, como o de carro e moto, por exemplo. As empresas não se responsabilizam pelos danos aos “colaboradores parceiros”, termo usado para designar os motoristas que se vinculam a essas plataformas

Além das relações de trabalho marcadas cada vez mais por uma informalidade crescente, tem-se ainda no cenário atual do mundo do trabalho a introdução das tecnologias da informação e comunicação atuando como verdadeiro braço modernizante de relações de trabalho já bastante esgarçadas pelos modelos gerenciais que passaram a atuar a partir da reestruturação produtiva, noutras palavras as chamadas “TICs”, possibilitam que o trabalhador nunca pare de trabalhar, mesmo quando está em casa.

² É extremamente lucrativo para o sistema, o capital, já que não assegura direitos, já que, se o motorista de um aplicativo sofrer um acidente, o aplicativo não se responsabiliza, caso o motorista sofra uma violência, o mesmo se repete, o motorista está só, isolado, sem nenhum direito garantido pelo aplicativo, seja direito trabalhista, como o décimo terceiro salário, ou como uma garantia de uma futura aposentadoria.

Assim, aplicativos de mensageiros são o maior exemplo de controle por meio de TICs com os trabalhadores, já que os encarregados, supervisores e patrões podem sempre entrar em contato com seu “colaborador”, de forma fácil e a qualquer momento do dia, mesmo em suas folgas e até mesmo férias, usando-se como catalisador de um movimento da superexploração da força de trabalho. Tal como é possível constatar na citação a seguir:

“Nesses termos, o mundo do trabalho torna-se território de reestruturação permanente e o florescimento das tecnologias da informação e comunicação (TICs) afigura-se em novo e central elemento (Antunes, 2018) no tempo presente. Por meio delas é possível reconfigurar os meios e a formas de realização do trabalho nas condições mais adequadas ao processo de valorização do capital.” (CAMARGO, 2021, p. 491)

Neste sentido, a uberização do trabalho e da tecnificação do mesmo, além do aumento da superexploração da força de trabalho mediante as tics, ao contrário do que diz o discurso empresarial, gera inúmeros malefícios para os trabalhadores que vão desde baixos salários, ausência de direitos trabalhistas ao adoecimento mental conforme será possível perceber mais adiante.

Essa é uma realidade também presente no Serviço Social em que se percebe um aumento cada vez maior da tecnificação do trabalho, além de contratos temporários e precarizados de trabalho, salários defasados provocando a necessidade de uma jornada dupla ou até tripla, assim gerando longas horas de trabalho, debilitando sua saúde e consequentemente o trabalho que realiza juntos aos usuários que atende.

O trabalho por metas é uma das formas de agravar as condições de vida do trabalhador assistente social. No que diz respeito a política de saúde. embora não seja ainda operacionalizado tal como ocorre em outros setores do comércio por exemplo, é cobrado e esperado desse profissional que seja registrado quantos atendimentos foram realizados por dia, por mês o que dificulta a execução de uma tarefa essencial para o exercício profissional que é a escuta qualificada do paciente, que pode ocasionar erros e dificultar a resolução de suas questões.

Sobre a precarização dessa e de outras formas de inserção profissional Camargo comenta:

“(...)os contratos temporários, as subcontratações (realizadas pelo mesmo empregador), jornadas duplas e intensas, assim como a tendência à terceirização do trabalho nas UPAs (Unidades de Pronto-Atendimento), ao home office no INSS ou ao trabalho por metas, dentre outros.” (CAMARGO, 2021, p. 496)

Além dos precários vínculos há que considerar ainda as péssimas condições de trabalho em que atuam os profissionais.

O capitalismo afeta os indivíduos em sua completa totalidade, sendo o sistema econômico vigente mais presente, este afeta os mais diversos tipos de trabalhos e de profissionais e em como tudo é executado. Uma vez que o Estado é voltado a defender os interesses capitalistas de uma sociedade, o mesmo não proporciona que haja garantia das melhores condições de trabalho, e por mais que o trabalho seja a força motriz que move o planeta, há lógica na precarização de alguns setores, já que pode ser econômico investir ou não em algumas áreas ou em alguns espaços.

Os espaços físicos em que os profissionais de Serviço Social trabalham são muito importantes para garantir que a seguridade ética da relação profissional e usuário seja respeitada, para que haja uma escuta sigilosa e ativa. Porém há uma precarização de espaços físicos que estão atreladas a precarização das condições de trabalho desse profissional.

“Nesse universo de trabalho, também estão presentes a escassez de recursos e a precariedade das instalações físicas. O espaço físico das instituições que abrigam o profissional se estrutura na esteira da precariedade das políticas sociais. Identificamos espaços improvisados, com pouca ventilação e iluminação — além da inadequação acústica(...)” (CAMARGO, 2021, p. 504)

É então observado que as precarizações estruturais vigentes nos mecanismos que corroboram no comprimento e execução de políticas sociais e que essa mesma precariedade faz parte da agenda do capitalismo neoliberal, onde não há real interesse em solucionar as reais demandas da questão social da sociedade, apenas amenizá-las.

2.3 Condições de trabalho das/os assistentes sociais: precarização ética e técnica do exercício profissional

Parte-se do pressuposto de que numa sociedade regida sob o sistema de dominação patriarcal, escravagista e sexista, as problemáticas ligadas ao sexo e à raça são ainda mais desafiadoras especialmente em relação as mulheres. Já que elas são muito mais afetadas do que os trabalhadores homens quando se trata da precarização do trabalho no capitalismo moderno tendo em vista as inúmeras jornadas a que está submetida.

"Ao mesmo tempo, observa-se a explosão do desemprego estrutural em escala global, que atinge grande parte dos trabalhadores e trabalhadoras, e a deterioração da qualidade do trabalho, dos salários e das condições em que ele é exercido, que se agrava ainda mais considerando recortes de gênero, geração, raça e etnia, quando se constata que mulheres ganham menos do que homens exercendo a mesma atividade e, se forem negras, são submetidas a trabalhos mais precários e ainda a mais baixos salários" (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2020, p. 20)

É mediante a vários mecanismos que o capitalismo ressignifica o trabalho, seja com o desenvolvimento de tecnologias para substituição da força de trabalho humana, seja para que essas tecnologias sejam "facilitadoras" do trabalho e isso é elevado à máxima potência quando integralizado com longas jornadas de trabalho, redução de trabalhadores, já que é possível que apenas um trabalhador realize diversas funções³.

Segundo documento do CFESS, "Atribuições Privativas do/a Assistente Social":

"Acentua-se também a tendência do capital de diminuir o número de :trabalhadores/as contratados/as, tendo em vista a redução dos custos do trabalho, potencializada pela incorporação, em larga escala, de tecnologias microeletrônicas poupadoras de força de 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, por meio da assim denominada "gerência participativa", típica das relações sociais de trabalho em curso." (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2020, p. 20)

³ É mediante as mudanças contratuais, com flexibilizações esdrúxulas que apenas favorecem a lógica do capital e ilude o trabalhador, fazendo com o que o mesmo seja colocado em posições como colaborador ou representante de tal função em alguma empresa, e isso de forma contratual, propositalmente para redução de seus salários ou o não asseguramento de direitos trabalhistas.

As mudanças tecnológicas para potencializar a extração de mais-valia do trabalhador também vem sendo implementadas com sucesso no setor público. Diferentemente do que se poderia supor, essas alterações não tem como propósito melhorar a prestação de serviços para a população, mas sim possibilitar uma economia de gastos com serviço público que será destinada a outros fins conforme segue alertando o CFESS:

“E o fato de a terceirização ocorrer na empresa privada, na empresa estatal, em fundações de direito privado ou nos serviços prestados pelo Estado não modifica o essencial dessa relação, pois, mesmo que não ocorra um lucro imediato. há uma economia de gastos com a força de trabalho, que é drenada para outros fins que não a ampliação do fundo público para melhoria da qualidade da prestação de serviços públicos à população.” (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2020, p. 24)

A "pejotização" do trabalho é exemplificadora das ressignificações das relações trabalhistas, já que cria-se a ilusão do "empresário de si mesmo". Tal como ocorre com a "uberização" do trabalho na "pejotização", o trabalhador se enxerga como empresário dele mesmo, sendo tratado pelo capital como positivo e passado para esses trabalhadores o ideal de que os mesmos conseguem organizar seus horários, diferentemente dos trabalhadores contratados formalmente.

A problemática está em não identificar que há esse mecanismo de não pagamento de direitos, já que não existe contrato, não há o cobrimento por acidentes ou eventualidades que possam acontecer aos parceiros, tanto de forma "uberizada" ou "pejotizada".

“O PJ ou a "pejotização" das relações de trabalho, no jargão da área, caracteriza-se como aqueles empreendimentos sem empregados/as, "empresas do eu sozinho", que passam a realizar atividades que eram desenvolvidas por trabalhadores/as assalariados/as.” (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2020, p. 25)

Os assistentes sociais como parte da classe trabalhadora também se enquadram no eixo de exploração desenfreada do capitalismo, atrelado a medidas que terceirizam o trabalho dos assistentes sociais, flexibilizam suas relações e precarizam até mesmo suas relações com usuários. Para esses profissionais são definidas metas a serem cumpridas e isso prejudica o trabalho qualificado e ético dos profissionais do Serviço Social nos diversos espaços em que atua.

“O tripé terceirização, flexibilização e precarização é a expressão emblemática que tipifica a nova morfologia do trabalho em tempos de

profunda degradação nas suas formas de realização, que está presente nos diferentes espaços ocupacionais onde se inserem assistentes sociais e demais profissionais, nas política de saúde, assistência social, habitação, entre outros." (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2020, p. 26)

No que diz respeito às mudanças na gerência de recursos e serviços são percebidos pela população na oferta de serviços cada vez mais precarizados e defasados. Além disso, as condições de trabalho para o assistente social que está inserido diretamente nessa política não possibilitam avanços no processo organizativo porque o advento da terceirização fragiliza os vínculos e capacidade de reivindicação dos trabalhadores que são contratados conforme o documento do CFESS argumenta na citação abaixo.

"Na política de saúde, as fundações e as organizações sociais vêm se generalizando como modelo de gestão do trabalho e de prestação dos serviços, apesar do forte movimento de resistência dos/as trabalhadores/as e das organizações da área. Os serviços de saúde, mesmo no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), incorporaram a flexibilização de sua gestão, por meio da adoção da terceirização. Pesquisas setoriais e regionais têm demonstrado que, em hospitais públicos e privados, cresce fortemente a terceirização dos diferentes setores e laboratórios, por meio de cooperativas, empresas médicas (PJs) e empresas de intermediação de contratos." (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2020, p. 26)

Em 2020 com o surgimento da pandemia, todas as dificuldades enfrentadas pelos trabalhadores e usuários das políticas sociais se agravaram consideravelmente⁴. Entretanto, na contramão disso, o presidente Bolsonaro, fez total descaso pela gravidade da situação da doença no Brasil. Bolsonaro disseminou diversas Fake News sobre o contágio da doença, minimizando sua gravidade, além de sempre aparecer em público sem uso de máscaras e provocando aglomerações por onde passava, Bolsonaro foi responsável por disseminar a Fake News do uso da cloroquina como medicamento eficaz para combater o Coronavírus, sendo que a cloroquina já era um medicamento amplamente conhecido no tratamento do lúpus e outras doenças.

A ampliação da falsa notícia de que a cloroquina era eficaz para o tratamento da COVID-19 teve inúmeras consequências para a população, pois a

⁴ O mundo foi assolado pela pandemia do COVID-19, já que a doença começou em meados de novembro e dezembro de 2019, e que posteriormente em janeiro de 2020 se espalharia para o resto do mundo de forma muito acelerada. Com o grande alastramento do coronavírus pelo planeta, foi-se necessário que fossem tomadas medidas muito severas, entretanto necessárias para a contenção da doença, para que a mesma não afetasse de forma alargada a população.

compra de cloroquina nas farmácias aumentou em grande quantidade, o que acabou por retirar das prateleiras, um medicamento que realmente era útil para algumas pessoas que já o utilizavam. Outra consequência foi de que o uso desse medicamento tem inúmeros malefícios para a saúde se não administrado de forma correta e prescrito por um profissional da saúde, como por exemplo, arritmias cardíacas graves.

Com o avanço da pandemia predominando fortemente do Brasil, tanto pelo fácil contágio da doença como pela administração desastrosa do então governo Bolsonaro a doença se alastrou por todo o país e promoveu uma quantidade massiva de pessoas internadas em hospitais públicos e privados, provocando uma superlotação de leitos. Além disso, houve também, por um aumento gigantesco no número de pessoas que faleceram com a doença, um aumento significativo no número de enterros no país.

Por ser uma política que absorve muitos profissionais do Serviço Social, a categoria teve de lidar não apenas com as já precárias condições de trabalho, mas também com os limites envolvendo a própria vida. Em muitos casos esses óbitos ocorreram em função do descaso do estado com as condições de trabalho desses profissionais no que diz respeito por exemplo: o não provimento de EPI's (equipamentos de proteção individual), o que colocava os profissionais em risco, pois hospitais eram ambientes com alto risco de contágio de COVID-19. Além disso, conflitos como a problemática da hierarquização da profissão por parte de outros profissionais, ocasionando conflitos interprofissionais hierárquicos e éticos.

A exploração do capitalismo ocorre em todas as profissões, incluindo o Serviço Social, que embora muitas vezes não se perceba como tal também faz parte da classe trabalhadora. O trecho abaixo do artigo de Santos e Manfroi, “Condições de trabalho das/os assistentes sociais: precarização ética e técnica do exercício profissional” traz pontos importantes sobre o trabalho precarizado do assistente social, que vão de baixos salários a péssimas condições de trabalho, impactando diretamente no exercício profissional de Serviço Social.

“(...) o assistente social, sendo um profissional assalariado, vende sua força de trabalho, fato que o condiciona enquanto categoria que compõe a classe

trabalhadora. No entanto, esse processo não é estático: é dialético, é histórico e depende do processo de desenvolvimento da luta de classes. Compreende-se que não se trata de um pressuposto abstrato, no sentido de ser uma mera concepção teórica, mas sim real e concreto, devendo ser analisado na realidade profissional.”(SANTOS, MANFROI, 2015, p. 179)

Quando o assistente social chega ao mercado de trabalho muitas vezes se submete às condições precárias de trabalho que não são as ideais para a elaboração de um exercício qualificado e que corrobora com o seu compromisso teórico, ético-político. Assim, a assistente social enquanto trabalhador assalariado se depara com os mesmos dramas enfrentados pelos usuários que atende mesmo sendo um profissional de formação acadêmica, qualificação necessária para identificar quais aspectos no mundo do trabalho estes profissionais estão sujeitos a cair no engodo do discurso neoliberal conforme as autoras alertam abaixo:

“Aliados às condições objetivas do trabalho – baixos salários, contratações temporárias, precarização dos vínculos e das condições de trabalho – encontram-se, ainda, os aspectos subjetivos, quais sejam, as ideologias neoliberais, as concepções pós-modernas e neoconservadoras. São, muitas vezes, “o canto da sereia”, que encanta os menos avisados e que impacta diretamente na forma de se compreender o real e, consequentemente, no agir do assistente social.” (SANTOS, MANFROI, 2015, p. 180)

O neoconservadorismo está infiltrado nas mentes de milhões de pessoas ao redor do mundo, incluindo o Brasil, que por ser um país de capitalismo dependente, tem como uma de suas características uma classe trabalhadora resiliente e adaptada a precarização de suas condições de trabalho e ao desmonte de direitos. Neste sentido, a profissão de Serviço Social vem passando por um processo de desmonte nos últimos anos, com a tecnificação do trabalho, precarização e ações punitivas para com os profissionais assistentes sociais.

“Entende-se que este contexto neoconservador, que resgata as alternativas penais, também impacta nas condições de trabalho dos assistentes sociais, uma vez que há certo consenso na sociedade para a retirada de direitos e para a reiteração de práticas punitivas. Esse novo consenso neoconservador está cada vez mais visível, especialmente no atual parlamento brasileiro. No entanto, embora os referidos autores tragam importantes contribuições, cabe dizer que não explicam as determinações sociais desse processo.” (SANTOS, MANFROI, 2015, p. 184)

No Brasil, a Lei 8.662/93 que regulamenta o exercício profissional coloca como parte fundamental do exercício profissional condições mínimas para sua execução, uma vez que, sem essas o profissional pode estar sujeito ao descumprimento de algum requisito ético ao atender algum usuário conforme se observa abaixo:

“A Lei 8.662/93, que regulamenta a profissão, é outro importante instrumento normativo para a atuação do assistente social. Dentre outros aspectos, a referida lei prevê as competências e atribuições privativas do assistente social, as quais requerem condições mínimas de estrutura e de infraestrutura para serem plena e eficazmente desenvolvidas, devendo ser disponibilizadas no espaço sócio-ocupacional onde a ação profissional se desenvolve” (SANTOS, MANFROI, 2015, p. 185)

Em pesquisa realizada por Santos e Manfroi, em 2015, no estado do Espírito Santo, os profissionais destacaram dificuldades para a execução do exercício profissional, como por exemplo, as queixas em relação à falta de estrutura, materiais, problemas de gestão, financiamento e até mesmo falta de profissionais para executar funções. Essa pesquisa mostrou que um dos motivos principais do problema é a falta de estrutura física para a realização do exercício profissional de forma correta.

Além disso, há um flagrante desconhecimento por parte de outros profissionais sobre quais são as atribuições do Serviço Social executado resultando em uma sobrecarga maior já que esse profissional é demandado que execute atividades que não fazem parte das suas atribuições profissionais. Por último, mas não menos importante, a falta de segurança no trabalho, já que muitas vezes é uma profissão que coloca o profissional em situações difíceis. Neste sentido, os dados da pesquisa revelam que:

“Dentre as dificuldades mais citadas, estão: a falta de estrutura física, de recursos humanos e materiais, de equipamentos e de veículos; equipe reduzida de profissionais; burocracia excessiva; problemas de gestão e financiamento; fragmentação da rede de proteção social; descontinuidade, fragmentação e sobrecarga de trabalho; e desconhecimento das atribuições do assistente social por outros profissionais e gestores.” (SANTOS, MANFROI, 2015, p. 186)

Como é possível observar, na citação abaixo, os profissionais se queixam de problemas que são recorrentes no exercício da profissão do serviço social, visto que, os profissionais destacam a falta de uma estruturação física além da alta demanda da carga de trabalho, ocasionando uma exploração acentuada da força de trabalho desses profissionais, que apesar de serem contratados pelo Estado para atuarem nas expressões da questão social não recebem as condições devidas para executar com dignidade suas atribuições

“Além destes, os assistentes sociais também registraram como problemas a falta de reconhecimento, a falta de autonomia, o excesso de demanda, a

contratação precária, a descontinuidade das ações, a falta de capacitação, o excesso de carga horária, o desconhecimento sobre as atribuições do assistente social, além da periculosidade, da insalubridade e da falta de segurança no trabalho, bem como questões burocráticas.” (SANTOS, MANFROI, 2015, p. 186 - 187)

Os dados da pesquisa realizada revelam que as condições precárias de trabalho acabam empurrando o profissional para uma atuação que muitas vezes tende a infringir rotineiramente o código de ética profissional.

“Destaca-se, aqui, um depoimento que problematiza a ética no cotidiano dos assistentes sociais quando diz que: “manter a ética é uma dura tarefa, ‘andar na contra mão’” (questionário 711). Ou seja, para esse profissional, num contexto neoliberal, de retrocesso de direitos, o código está em contradição com as atuais tendências da sociedade. No Espírito Santo, a mesma questão foi perguntada e 57,9% dos profissionais responderam que as condições de trabalho permitem a atuação de acordo com o Código de Ética; já 22,7% responderam que seu trabalho é pautado, em parte, no Código de Ética.” (SANTOS, MANFROI, 2015, p. 188)

Para além dos problemas éticos da atuação dos assistentes sociais em um contexto de revogação de direitos baseando-se num ideal neoconservador de exploração sem limites da força de trabalho, os profissionais em suas vidas pessoais enfrentam outros desafios que por sua vez refletem nas suas atuações, como salários baixos, trabalho excessivo e até problemas de saúde devido a precarização e insalubridade de espaços de trabalho conforme se constata na citação abaixo:

“Alguns depoimentos dos sujeitos em Santa Catarina ilustram a questão do adoecimento no trabalho. Além das doenças e dos fatores subjetivos, os profissionais também apontaram as próprias condições de trabalho, tais quais a carga horária elevada, o salário e as condições institucionais, dentre outras, como causadoras de problemas de saúde. Muito embora esses dados precisem ser analisados de forma mais profunda, verifica-se que eles reforçam que as condições de trabalho dos assistentes sociais têm sofrido o impacto do processo de reestruturação do trabalho, bem como das modificações que ocorreram no Estado, conforme já mencionado.” (SANTOS, MANFROI, 2015, p. 190)

Referindo ao capitalismo e suas concepções muito bem desenvolvidas por Marx, é evidente que nesse modo de produção há a ação da acumulação de capital e apropriação total dos meios de produção pelos capitalistas, sendo assim, os trabalhadores vendem sua força de trabalho para os capitalistas, com o objetivo da obtenção de um salário, que obviamente, não é justo mas para além da questão da justiça, não é somente uma questão de equidade, mas também de manutenção. As organizações remuneram seus colaboradores com salários que não conseguem suprir todas as suas exigências essenciais. Simultaneamente, essas empresas

obtêm lucro às custas dos empregados, apropriando-se de uma porção da riqueza por eles gerada através da exploração da mais-valia.

Explicado essa etapa, é necessário articular ao desenvolvimento dessa força produtiva que Marx explicita muito bem, ela se caracteriza em um desenvolvimento muito veloz e eficiente de tecnologias auxiliares ao aumento de produção dos trabalhadores, com a finalidade de obter mais lucro, ou seja, o propósito do capital em desenvolver tecnologias não é somente um avanço por avanço, é um avanço totalmente articulado com os modelos de produção e em como os mesmos podem se intensificar.

Articulando tal desenvolvimento tecnológico ao cenário atual do capitalismo mundial, é possível demonstrar através do que já foi explicitado anteriormente nesse texto, a relação com as TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação), já que as mesmas rompem com os horários e jornadas de trabalho estabelecidas por contratos, elas invadem a vida cotidiana, em todos os momentos, a qualquer hora e em qualquer lugar do mundo, e isso pode ser visto como um refinamento da força produtiva do trabalho, já que ocorre em processo de alienação, como se fossem tecnologias em favor dos trabalhadores, facilidade de comunicação e organização, e não como ferramentas de controle, carga extra de trabalho e fiscalização por parte dos donos dos meios de produção e se referir a revolução técnica do capital adicional está acompanhando a revolução.

"O modo de produção especificamente capitalista, o desenvolvimento da força produtiva do trabalho a ele correspondente e a alteração assim causada na composição orgânica do capital não avançam somente passo a passo com o progresso da acumulação ou o crescimento da riqueza social. Avançam com rapidez incomparavelmente maior, porque tanto a acumulação simples ou a expansão absoluta do capital global é acompanhada pela centralização de seus elementos individuais como a revolução técnica do capital adicional é acompanhada pela revolução técnica do capital original." (MARX, 1996, p. 260)

A contradição do capitalismo é sua parte mais interessante, uma vez que, os donos dos meios de produção, aqueles que são os responsáveis por contratarem a força de trabalho daqueles que são obrigados a vender, são os grandes acumuladores de riqueza, e essa riqueza, são os próprios meios de produção, riqueza gerada por aqueles que foram obrigados a vender sua força de trabalho pois no capitalismo, quem não a vende, morre, e mesmo vendendo é possível morrer. De

um lado está os detentores dos meios de produção do outro está o trabalhador, apenas com a sua força de trabalho para garantir um meio de subsistência. Nesse contexto, Marx explica que a medida que os capitalistas contraem esse capital e o acumula, os trabalhadores, esses que apenas vendem sua força de trabalho, recebem miséria em cima de miséria, já que não há possibilidade de ascensão, apenas de degradação, humilhação, remuneração inadequada, escravidão, que sim, infelizmente existe na sociedade atual, além do baixo acesso a educação, proporcionando que seus trabalhadores não tenham condições de refletir sobre suas próprias formas de vida, impossibilitando o rompimento com o sistema capitalista.

“(...)uma acumulação de miséria correspondente à acumulação de capital. A acumulação da riqueza num pólo é, portanto, ao mesmo tempo, a acumulação de miséria, tormento de trabalho, escravidão, ignorância, brutalização e degradação moral no pólo oposto, isto é, do lado da classe que produz seu próprio produto como capital.” (MARX, 1996, p. 175)

Apesar dos vendedores compulsórios de força de trabalho, os trabalhadores, não usufruem dos bens e serviços que os mesmos produzem, pois os capitalistas se apropriam da riqueza que a venda desses produtos gera. Esse processo ocorre de forma proposital, seguindo a lógica de manter controle e a ignorância dessas pessoas, pois assim, não causarão problemas futuramente. A riqueza de um pequeno grupo está totalmente ligada à miséria de outro, essa é a lógica do capital.

3 AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E A SOBRECARGA DE TRABALHO PARA OS PROFISSIONAIS

Conforme anteriormente explicitado, o uso das TICs tem trazido diversos impactos para a categoria profissional. Longe do que se esperava, as consequências do uso ampliado dessas ferramentas são percebidas no contexto atual pelo aumento da sobrecarga de trabalho dos assistentes sociais, sobretudo para aqueles que atuam na área de saúde. O resultado é um crescimento considerável no número de profissionais adoecidos conforme se buscará mostrar nesta sessão.

3.1 O Impacto das TICs na atuação do assistente social

As Tecnologias da Informação e Comunicação já são utilizadas há bastante tempo em praticamente todas as áreas de trabalho existentes, ocorrendo de forma proposital para defender interesses capitalistas de obtenção de lucro mediante ao aceleração de produção e consequentemente aumentando e intensificando jornadas de trabalho.

No Serviço Social, o uso das TICs cresceu durante o período pandêmico que o mundo enfrentou em 2020. Nesse ano, a pandemia da COVID-19 intensificou o surgimento e aprofundamento de expressões da questão social no Brasil e no mundo e que por isso gerou uma demanda imensa de profissionais do Serviço Social para a remediação dessas expressões.

Mesmo contrário a posição do governo, o distanciamento social foi a medida considerada mais eficaz pela organização mundial de saúde e por isso adotada pelo congresso e a maior parte da sociedade. No entanto, esta medida não abrangia todos os trabalhadores. Muitos assistentes sociais foram incentivados a utilizar as TICs para evitar ou minimizar a exposição ao vírus conforme vemos na citação abaixo⁵:

⁵ Mas outros continuaram a prestar assistência presencial e, infelizmente em alguns casos, acabaram por ser vítimas do vírus.

“No início de 2020 o mundo foi assolado pela pandemia da covid-19, que provocou uma alteração substancial na construção das relações humanas e sociais. No Brasil, o governo federal adotou uma forma errante de combate à pandemia, desde a ausência de um comitê de crises, até a falta de transparência nas ações que possibilitassem a diminuição da circulação do vírus. É nesse contexto de crises e incertezas que assistentes sociais são chamados a executar seu exercício profissional intermediado pelo uso das tecnologias da informação e comunicação - TICs.” (TORRES, SGORLON, COUTO, 2023, p. 2)

Importante lembrar que embora o vírus fosse universal o contágio não atingiu a todos igualmente. Alguns profissionais não puderam ficar em casa para se resguardar e outros padeceram pela perda de empregos provocada pelo caos econômico que a pandemia trouxe.

Devido a todo esse agravamento, em saúde e empregatício é óbvio que o trabalho de assistentes sociais se tornou indispensável para a remediação de tais mazelas pelo governo, ocasionando um caos tecnológico pelo uso das TICs, já que há entraves que impedem sua execução de forma eficaz.

“No Brasil, nos primeiros meses do ano de 2020, o governo federal estabeleceu por meio da Lei 14023/2020, as profissões consideradas essenciais no combate a pandemia, dentre elas o Serviço Social. Assim, em tempos pandêmicos, é requerido de assistentes sociais o planejamento e execução de ações e atividades direcionadas aos usuários, respondendo as necessidades agravadas pelo distanciamento social, desemprego, agravos de saúde, convivência sociofamiliar etc.” (TORRES, SGORLON, COUTO, 2023, p. 7)

As consequências para o uso das TICs como principal forma de acessos aos benefícios sociais foram trágicas e ocorreram em boa medida porque não houve um preparo da população para as mudanças que estavam enfrentando. As dificuldades encontradas pelos usuários provocaram um aumento considerável da busca por Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) para que assistentes sociais esclarecessem dúvidas.

Um exemplo excelente do uso das TICs no Brasil e em como esse uso rápido foi prejudicial, foi em relação ao auxílio emergencial, que foi um benefício que propiciou ajuda financeira aos brasileiros afetados pela COVID-19, e nesse período para ter acesso ao auxílio emergencial, se fazia necessário realizar cadastro no aplicativo da Caixa, o que obviamente gerou muitas dúvidas e má execução na garantia desse benefício por meio da tecnologia e que por isso gerou um caos para

os profissionais, com atendimentos constantes com o mesmo problema e até mesmo falta de clareza para como resolver com exatidão essa demanda.

“Em decorrência da precarização das condições de trabalho, assistentes sociais foram instigados a alterar as formas de utilização da linguagem, absorvendo as TICs, como parte das estratégias para a execução do seu exercício profissional. O desafio é o de construir um trabalho que reafirme a capacidade analítica e reflexiva presente no Serviço Social, descortinando os caminhos entre o saber e o saber fazer de assistentes sociais.” (TORRES, SGORLON, COUTO, 2023, p. 7)

Diante de todo esse caos pandêmico, os assistentes sociais tiveram prejuízos gravíssimos na execução profissional, como a falta de clareza em determinar as reais demandas dos usuários e em como intervir.

Para orientar a prática dos profissionais nesse período em que muitos assistentes sociais passaram a usar as TICs para realizar seu trabalho, o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) publicou uma nota sobre o teletrabalho: Teletrabalho e Teleperícia: “Orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia” em que implicava na crítica e ao cuidado no uso dessa ferramenta pois a mesma dificulta pareceres e prejudicando a avaliação da questão social dos usuários, levando talvez a não resolução dos problemas e até mesmo deslizes éticos profissionais. Outra nota também publicada pelo CFESS foi sobre a comunicação de óbitos: “Orientação Normativa n. 3/2020” uma vez que não é competência de assistentes sociais, já que essa atribuição é pertencente a aqueles que são qualificados para falar de forma adequada sobre o motivo do falecimento, doenças e suas causas, como médicos e enfermeiros⁶.

“3. A comunicação de óbito deve ser realizada por profissionais qualificados que tenham conhecimentos específicos da causa mortis dos/as usuários/as dos serviços de saúde, cabendo um trabalho em equipe (médico, enfermeiro/a, psicólogo/a e/ou outros profissionais), atendendo à família e/ou responsáveis, sendo o/a assistente social responsável por informar a respeito dos benefícios e direitos referentes à situação(...)” (CFESS, 2020, p. 2)

As diversas mudanças nos atendimentos dos assistentes sociais devido a pandemia provocou uma onda do uso das TICs nos espaços de trabalho, seja pelo uso dos aplicativos de mensagem à exemplo do whatsapp seja pelo uso de outras tecnologias que igualmente massificam e potencializam o atendimento a população.

⁶ O assistente social foi responsável em muitas instituições de saúde a comunicar os óbitos, o que gerou desgaste emocional para esses profissionais.

Contudo, o que se verifica na prática é que esse novo modelo de trabalho considerado “mais produtivo” pelos gestores na prática possibilita uma maior controle sobre o trabalho dos assistentes sociais definindo metas de atendimento, ou seja, trata os usuários como apenas um número a ser computado.

A utilização de programas de cadastros de usuários no SUS também provoca uma onda de problemas, já que os profissionais precisam se capacitar durante seus atendimentos, o que gera muitas confusões, dúvidas e mal atendimento, além é claro, de um controle aos moldes do emprego CLT.

Quando se fala em TICs, uma das coisas que primeiro se passa na cabeça das pessoas, são as redes sociais, e esse primeiro pensamento está correto, o exemplo mais claro e evidente de como funcionam esses mecanismos de controle está no aplicativo de mensagem chamado de whatsapp. Este aplicativo que no seu início parecia extremamente inofensivo e facilitador de comunicação mundial se tornou talvez a ferramenta que mais sobrecarrega trabalhadores no Brasil atualmente incluindo-se aí os assistentes sociais.

Assim como outras TICs, o whatsapp serve hoje principalmente como mecanismo para aumentar a jornada de trabalho, e ocasionando o seu não-fim, ou seja, mesmo em momentos de lazer dos trabalhadores, com apenas uma mensagem de seus chefes e patrões, eles podem responder de qualquer lugar do mundo, o que deixa o trabalhador em alerta constante e consequentemente gerando lucro e mais-valia aos capitalistas. Noutras palavras, o lucro proporcionado pelo uso das TIC's faz com que haja incentivo para o seu uso por todos os meios possíveis, até que não haja mais uma crítica perante a tal uso desenfreado, mas apenas a aceitação de que isso faz parte da vida de todos⁷.

É equivocado e exagerado dizer que o whatsapp surgiu apenas com um único intuito, controlar o mundo do trabalho, principalmente no Brasil e América

⁷ O whatsapp surgiu em 2009, mas só foi atingir sua popularidade em meados de 2013, onde inicialmente, foi apontado inúmeros tipos de benefícios para seu uso, como facilitador comunicativo, agilidade e baixo custo para os usuários, uma vez que era apenas necessário ter um celular com internet para poder utilizá-lo.

latina, onde o aplicativo é mais popular, mas se faz necessário observar que as coisas sempre passam por ressignificação quando é favorável ao capitalismo.

Assim também é com a ideia de liberdade originalmente propagada durante a revolução burguesa como sinônimo de cidadania. Contudo a falsa liberdade propagada erroneamente pelo capitalismo nada mais é do que um véu que acoberta as obrigações do dia a dia, com a falsa sensação de escolha que o homem pode escolher se vai trabalhar ou não.

Assim como durante a revolução francesa, na atualidade a ideia de liberdade de escolha para a classe trabalhadora permanece sendo uma ilusão, uma vez que são as condições objetivas de reprodução humana que determina onde e quando o trabalhador ou trabalhadora estará e quais dificuldades enfrentam para manter-se vivo.

O capitalismo cria necessidades que não existem e vendem soluções para essas necessidades, é assim que o mercado funciona, é assim que se criam produtos, primeiro eles precisam solucionar um grande problema enfrentado pela população, ou pelo menos um problema que a população acha que tem, e esse achar, é sempre uma construção capitalista para a promoção do consumo desenfreado. Podemos dizer que essa é também a lógica que compõe as narrativas em torno da necessidade do uso indiscriminado dessas tecnologias pelos profissionais ou nos espaços em que atua vendendo sua força de trabalho e com isso excluindo seus mais sinceros desejos porque para o capitalismo, o que importa é o lucro e a produção e não a realização do indivíduo por completo.

3.2 A atuação do assistente social na saúde

Nos últimos anos houve um grande avanço do neoliberalismo no Brasil em consequência disso, muitos direitos foram revogados ou modificados pelo Estado para atender as necessidades do mercado, uma vez que o controle dos gastos sociais é uma das exigências deste projeto sobretudo para os países de capitalismo dependente. É necessário dizer que as medidas implementadas pelo

neoliberalismo no Brasil afeta principalmente os mais pobres, usuários do Serviço Social. Os prejuízos vão desde a falta de materiais e serviços disponíveis, a precarização das condições de trabalho dos trabalhadores que prestam serviço direto a população à exemplo dos assistentes sociais. A situação se agravou consideravelmente a partir da emenda constitucional número 95 aprovada em 2016 durante o governo Temer que prevê um congelamento de 20 anos de gastos públicos.

Dentre as medidas adotadas, essa lei também permitiu uma alteração na forma de trabalho CLT, com medidas irrestritas para contratação de serviços terceirizados. Esses são exemplos de como o estado capitalista age de forma mercantil, visando apenas o lucro e revogando direitos já garantidos, o que afeta diretamente a população mais pobre do Brasil conforme é possível perceber na citação abaixo:

“Em 2016, foi aprovada a Emenda Constitucional nº 95, que congela os gastos públicos na área social, por 20 anos (Rossi; Dweck, 2016; Vieira; Benevides, 2016). Em 2017, foram aprovadas a Lei nº 13.429, que permite a terceirização irrestrita do trabalho e da produção e a Lei nº 13.467, que promoveu profunda mudança na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)” (LOURENÇO, 2018, p. 155)

Para o serviço social esse desmantelamento vai desde baixos salários, sobrecarga de trabalho, tecnificação da profissão e um movimento de deslegitimar o projeto ético político construído pela profissão que prevê o compromisso da categoria profissional com os interesses da classe trabalhadora conforme é possível perceber abaixo:

“Estes instrumentos normativos, que ora reapresentamos, são a materialização do Projeto Ético-Político profissional construído nos últimos 30 anos no seio da categoria, haja vista que formulados para dar sustentação legal ao exercício profissional dos/as assistentes sociais, mas que não se restringem a essa dimensão. Pelo contrário, fortalecem e respaldam as ações profissionais na direção de um projeto em defesa dos interesses da classe trabalhadora e que se articula com outros sujeitos sociais na construção de uma sociedade anticapitalista.” (CFESS, 2011, p. 14)

Os ataques ao projeto crítico do Serviço Social se expressa entre outras coisas na formação aligeirada com conteúdo acrílicos⁸ e insuficientes para entender

⁸ O Estado tem passado por diversas contrarreformas na educação que por sua vez estão prejudicando na capacitação de profissionais de diversas áreas de estudo, inclusive na formação de profissionais do serviço social, o que resulta no sucateamento do ensino superior.

os fundamentos da sociedade de classes e como eles se expressam no Brasil. Para o estado brasileiro não há preocupação com a qualidade da formação profissional e sim se esse profissional cumpre a função de acalmar os usuários simplesmente atendendo-os de forma mecânica, apartando-se dos preceitos éticos da profissão.

“As transformações em curso, isto é, a desregulamentação do trabalho e dos direitos sociais, são, na realidade, fruto da dinâmica do capital que, diante das suas crises, busca restaurar as taxas de acumulação. No caso brasileiro, o papel desempenhado pela elite nacional associado à manutenção da heteronomia econômica, de um histórico apartamento das massas da vida política e acesso à riqueza socialmente produzida (...)” (LOURENÇO, 2018, p. 155)

Na área da saúde, há uma pressão imensa para a entrega de demandas e metas, o que faz com o que o profissional passe boa parte do seu tempo dedicado a preencher dados burocráticos que têm relação direta com o que os modelos gerenciais chamam de produtividade.

A pressão por alcançar metas numéricas faz com que esse profissional vá aos poucos dedicando um tempo cada vez menor ao atendimento da população, o que prejudica sobremaneira a qualidade do serviço que está sendo prestado. Esse modelo de funcionamento baseando-se na lógica do capital de lucro não oferece condições adequadas para um atendimento a população que esteja de acordo com o que preconiza o código de ética profissional:

“Art. 17 – É vedado ao/a assistente social revelar sigilo profissional.
Art. 18 – A quebra do sigilo só é admissível quando se tratarem de situações cuja gravidade possa, envolvendo ou não fato delituoso, trazer prejuízo aos interesses do/a usuário/a de terceiros/as e coletividade.” (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 1997, p. 35)

A infração a esse artigo do código de ética tem relação direta com as condições de trabalho nas quais esse profissional é obrigado a trabalhar conforme aponta Raichelis:

“Da organização e das condições de trabalho — ampliação do ritmo do trabalho, metas inalcançáveis, extensão da jornada, polivalência, rotatividade, multiexposição aos agentes físicos, químicos, ergonômicos e organizacionais conduzem à intensificação do trabalho, potencializada pelo desenvolvimento tecnológico da microeletrônica.” (RAICHELIS, 2011, p. 430)

Há ainda uma condição salarial que obriga o profissional a ter mais de um, dois, três vínculos, pois a profissão não tem um piso salarial, e os salários que

estão sendo pagos não são condizentes com os gastos que esse profissional tem para a sua manutenção e de sua família.

Além disso, a precarização da formação profissional conforme já sinalizamos, proporcionada entre outras coisas pela oferta de cursos de educação à distância, tem provocado uma disponibilidade crescente dessa força de trabalho que não é acompanhada pela oferta de emprego. O resultado é uma submissão cada vez maior desse profissional às condições ofertadas pelo empregador, inclusive fazendo com que esse profissional assuma atribuições que não são do escopo do Serviço Social.

Com a lógica capitalista de exploração e de cumprimento de metas, é gerado mais trabalho, mais cobranças, realização de atividades que não são atribuições do Serviço Social, a falta de espaço para atender os usuários e quando tem, muitas vezes é precarizado e isso tudo resulta em duas coisas: sobrecarga e adoecimento físico e mental.

A sobrecarga de trabalho, bem como as demais condições adversas à que esse profissional está submetido no espaço sócio-ocupacional tem provocado um aumento dos índices de adoecimento mental entre os assistentes sociais.

Esses profissionais embora estejam na linha de frente para garantir os direitos sociais para a população vulnerável é ele mesmo vítima da negação do acesso a condições dignas de trabalho que não estão restritas apenas ao ambiente físico, mas a um conjunto de fatores que corroboram ou não para que o assistente social execute o seu trabalho com qualidade conforme vemos abaixo:

“As condições de vida e trabalho e a preservação da saúde e do bem-estar no trabalho foram reconhecidas como fundamentais pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), sendo que essa última, em documento de 1986, evidenciou que além dos riscos físicos, químicos e biológicos, é importante considerar os fatores psicossociais presentes no trabalho (ILO, 1986). Assim, as análises deixam de considerar apenas as condições de trabalho, de forma autônoma e isolada, para salientar também um conjunto de circunstâncias que inclui a interação das condições e a organização de trabalho, o ambiente, as funções, conteúdo e significado das atividades, as relações de poder, os esforços e recompensas e, ainda, as características individuais dos(as) trabalhadores(as)” (ILO, 1986, p. 159)

A garantia de condições mínimas de trabalho parece não ser a preocupação do estado brasileiro, ainda hoje o maior empregador da profissão, o que traz problemas de diversas ordens para os assistentes sociais que se veem compelidos a preocupar-se cada vez mais em não infringir o código de ética sob condições de atuação cada vez mais adversas.

3.3 A sobrecarga de trabalho e o adoecimento mental dos profissionais

Durante o período pandêmico o uso das TICs minimizou os prejuízos materiais e emocionais que a humanidade estava enfrentando, mas isso trouxe mudanças que se tornaram permanentes sobretudo no mundo do trabalho. Longe de serem mudanças positivas, essas alterações têm contribuído para o agravamento dos índices de adoecimento mental.

Na saúde, o setor mais afetado pela COVID-19, as alterações no dia-a-dia dos serviços permaneceram em muitos setores por terem sido consideradas produtivas. No caso do Serviço Social que atua na área da saúde, as mudanças que vêm sendo realizadas se somam a outras situações que por si só já representavam desafios cotidianos para o profissional.

Os assistentes sociais recebem todos os dias e em todos os setores, mas particularmente no setor da saúde, onde há mais profissionais, um número de problemas emergenciais alarmantes, seja com pessoas idosas, seja com pessoas deficientes, além de violência infantil, violência contra a mulher, casos de doenças graves e de difícil solução e tratamento, gravidez na adolescência, bullying, violência contra o idoso, violência patrimonial, violência obstétrica, pessoas em situação de extremo pauperismo e procurando por comida.

O enfrentamento cotidiano dessas mazelas aliado às dificuldades que esse profissional enfrenta diante do sucateamento dos serviços em que atua é por si só bastante adoecedor conforme vemos na citação abaixo:

"(...)AS que atuam na saúde podem enfrentar profundo desgaste biopsíquico ante a precarização dos serviços e o contato constante com

demandas sensíveis que traduzem histórias de vida de crianças, adolescentes, mulheres, idosos e pessoas com deficiência, imersos em contextos de desemprego, subemprego, violências, doenças, drogadição etc. que exigem dos(as) profissionais respostas capazes de encontrar possíveis alternativas de ação, que garantam não apenas o direito às políticas sociais, mas o enfrentamento daqueles problemas." (LOURENÇO, GOULART, ANUNCIAÇÃO, LACAZ, 2019, p. 156)

Em muitas situações, quando não consegue acessar o direito, alguns usuários, movidos por uma sensação de frustração extrema e em alguns casos de desinformação transferem para os profissionais toda a tensão acumulada o que provoca momentos de angústia e ansiedade que vão se acumulando numa rotina cada dia mais estressante

Além disso, a falta de condições adequadas de atendimento coloca esse profissional diante da difícil escolha entre ouvir as demandas dos usuários sem que haja garantia do sigilo respeitada e a não realização do atendimento e consequentemente a negação do direito solicitado. São escolhas difíceis para quem busca estar em sintonia com o projeto profissional crítico.

A atuação do assistente social é por vezes incompreendida nos espaços em que atua e talvez a saúde seja o setor em que a confusão sobre as atribuições e competências profissionais mais ocorra. Essa confusão se dá especialmente no ambiente hospitalar:

"Entretanto, verificou-se que as AS convivem, sobretudo, nos hospitais, com a rigidez hierárquica e com a centralização das informações, além da quase totalidade das falas reportarem a falta de reconhecimento das profissionais por parte da chefia e gestão dos serviços. A isso se soma a ausência de possibilidades para se desenvolverem profissionalmente nos seus espaços de trabalho, ou seja, no geral, o que se verifica nos depoimentos é que há pouca perspectiva de crescimento profissional, como também se evidencia a associação entre precárias condições de trabalho, ausência de recursos e sobrecarga de trabalho." (LOURENÇO, Edvania, GOULART, ANUNCIAÇÃO, LACAZ, 2019, p. 166)

Todos esses aspectos mencionados acima foram potencializados enormemente durante a pandemia da COVID-19, especialmente no que diz respeito às precárias condições de trabalho enfrentadas pelos profissionais

O Serviço Social como trabalhador da saúde esteve na linha de frente do combate ao coronavírus durante a pandemia, desempenhando um importante papel social, uma vez que, a população mais pobre foi a mais afetada pela doença no

Brasil. Tendo em vista o desmonte público decorrido de políticos liberais, os assistentes sociais passaram por dificuldades na execução de seu trabalho, como equipamentos de proteção e a falta de um conhecimento mais aprofundado de colegas de trabalho sob suas competências quanto ao assistente social.

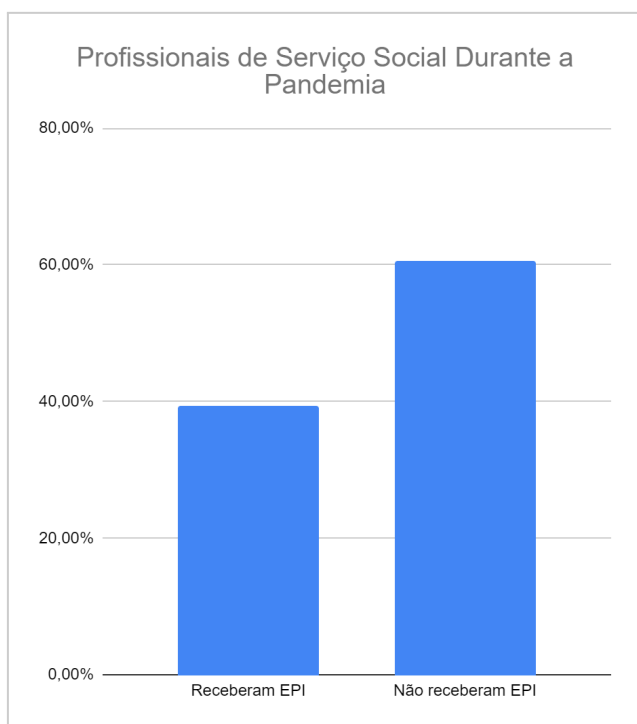
Para além disso, e da falta de uma política verdadeiramente eficaz contra a disseminação do vírus, motivada pela compreensão equivocada de que a comunidade científica estava errada, os profissionais de serviço social tiveram pouco acesso aos equipamentos de proteção social sob a alegação de que esses profissionais não tinham contato direto com o paciente infectado, o que não faz o menor sentido, já que o coronavírus é altamente contagioso e os profissionais tinham contato com os familiares das vítimas, que poderiam estar com a doença mas sem a sua manifestação grave segundo é possível constatar no trecho abaixo:

“No primeiro momento, grande parte de assistentes sociais teve que lidar com dois importantes tensionamentos: as dificuldades de acesso a equipamentos de proteção individual (EPI) e a demarcação de suas atribuições e competências profissionais. Principalmente na fase inicial de enfrentamento da pandemia, houve escassez na disponibilidade de EPI em diversos serviços, e a tendência foi de imprimir uma extrema racionalização que negava o uso de EPI para profissionais que não estivessem em contato direto com pacientes com covid-19.”(SOARES, CORREIA, SANTOS, p. 125).

Segundo dados do site UOL de 2020, menos de 39,4% dos profissionais de Serviço Social receberam EPI em algum momento durante a pandemia e 86,6% dos profissionais tinham muito medo de serem contaminados pelo Coronavírus, esse número subiu para 100% na região centro-oeste do país. Outro dado chocante é que 78% dos assistentes sociais entrevistados na pesquisa realizada, afirmam que sua saúde mental foi altamente afetada durante o período da pandemia e que apenas 20% desse grupo recebeu apoio no sentido psicológico.

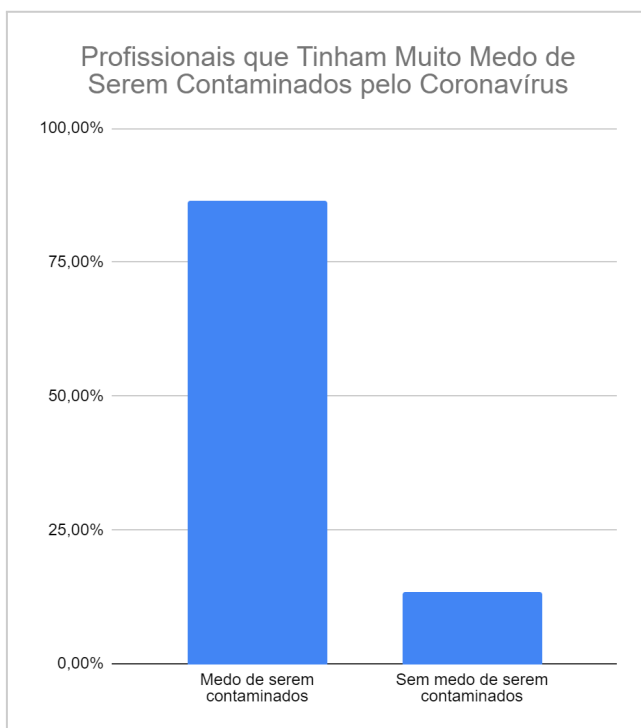
Os gráficos a seguir trazem dados bastante reveladores de como esse período foi difícil para os profissionais:

Gráfico 3 – Profissionais de Serviço Social Durante a Pandemia



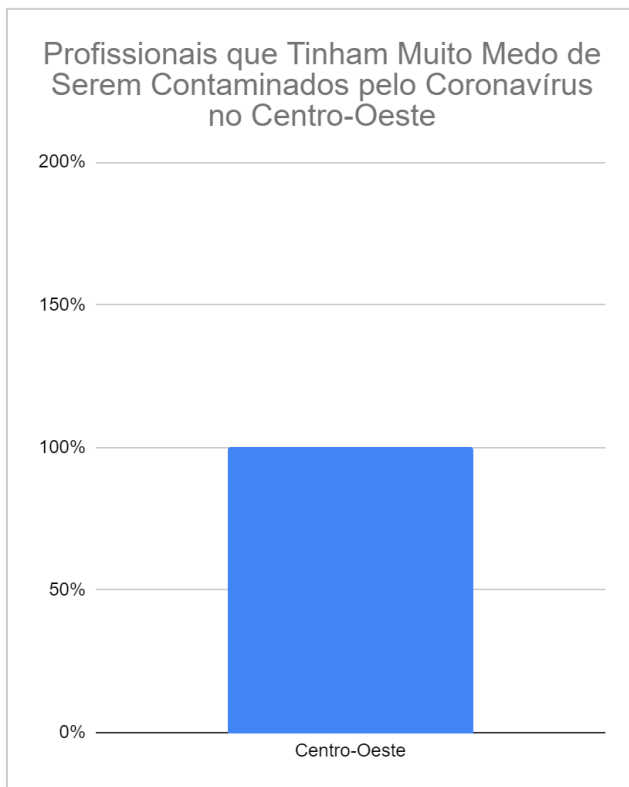
Fonte: elaborado pela autor (2024)

Gráfico 4 – Profissionais com Medo da Contaminação do Coronavírus



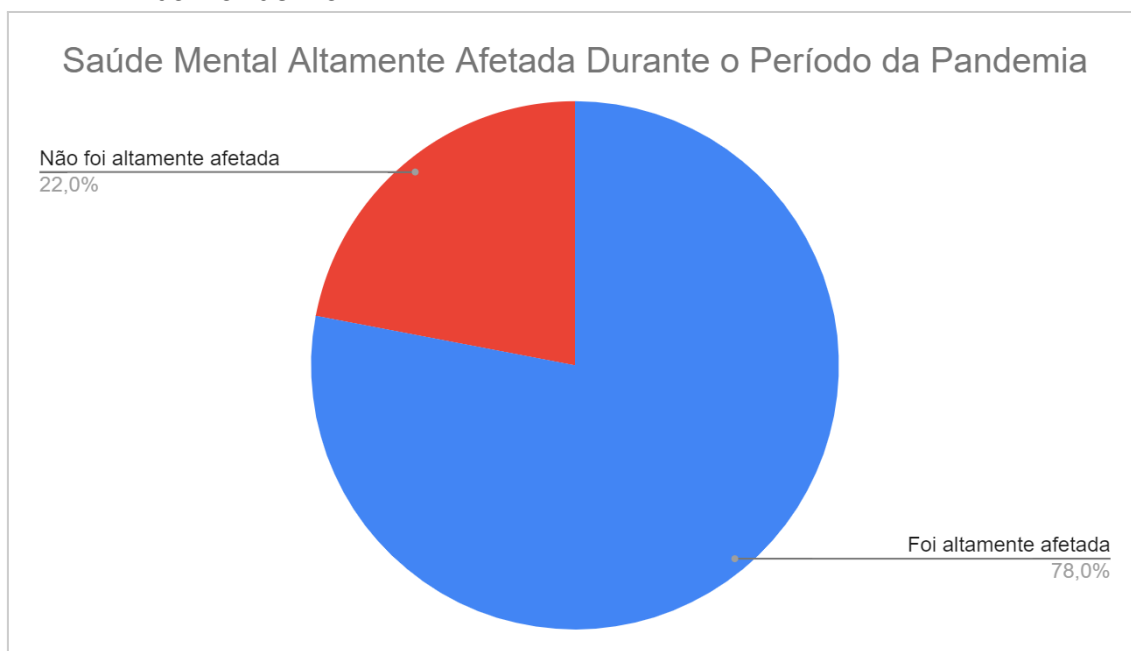
Fonte: elaborado pela autor (2024)

Gráfico 5 – Profissionais com Medo da Contaminação do Coronavírus (Centro-Oeste)



Fonte: elaborado pela autor (2024)

Gráfico 6 – Saúde Mental Altamente Afetada Durante o Período da Pandemia



Fonte: elaborado pela autor (2024)

Esses dados revelam que a pandemia da covid 19 representou um marco no adoecimento mental de vários profissionais que atuam na saúde, dentre eles os

assistentes sociais. Daquele contexto histórico permanece a ideia de que o uso das TICs, especialmente dos aplicativos de mensagem são aliados no alcance de uma melhor produtividade que em tese impactaria também a população usuária dos serviços de saúde. Essa falsa narrativa continua sendo utilizada pelo pensamento dominante que segue também negando um outro grave e silencioso problema social que atinge muitos trabalhadores no Brasil atualmente e dentre eles o assistente social que é o adoecimento mental.

É preciso que o poder público como também a categoria profissional se mobilize com mais ênfase para cobrar condições dignas de trabalho que estejam em consonância com o que prevê e orienta o código de ética profissional. Sem essas adequações continuaremos ver profissionais que muitas vezes trocam de lugar no serviços de saúde passando eles mesmos a serem os usuários

4 CONCLUSÃO

A análise dos dados revelou que os assistentes sociais enfrentam inúmeros desafios e contradições no exercício de sua profissão, diante de um cenário de retrocessos sociais, econômicos e políticos, que afetam diretamente os direitos e as demandas da população usuária dos serviços públicos.

Os principais problemas enfrentados são a precarização das condições de trabalho, a redução dos recursos e dos investimentos públicos, a desvalorização da profissão, a falta de reconhecimento e de autonomia profissional, a violação dos princípios éticos e políticos do Serviço Social, a intensificação da exploração e da alienação do trabalho, a ampliação das desigualdades e das vulnerabilidades sociais, a banalização da violência e da morte, a negação da ciência e da democracia, entre outros.

Esses problemas evidenciam a contradição entre o projeto ético-político do Serviço Social, que defende uma perspectiva crítica, emancipatória e transformadora da realidade social, e o projeto neoliberal, conservador e autoritário do Estado brasileiro, que impõe uma lógica de ajuste fiscal, de privatização, de desregulamentação, e flexibilização, de individualização e de naturalização das questões sociais.

Nesse contexto, os assistentes sociais são constantemente desafiados a resistir e a reafirmar o seu compromisso com os valores e as diretrizes da profissão, que se baseiam na defesa dos direitos humanos, da justiça social, da cidadania, da participação popular, da diversidade, da equidade, da solidariedade, da democracia, entre outros.

O avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação, o processo de aceleração no impacto precarizante no mundo do trabalho, evidenciando o uso das TICs como meio de lucro, através do aumento das jornadas de trabalho e suas intensidades, além é claro da sua notória utilização para o controle total da vida dos trabalhadores, não havendo mais diferenciação entre vida pessoal e profissional tem contribuído significativamente para o aumento do adoecimento mental dos

assistentes sociais o que tem provocado o surgimento de uma demanda diferente nos serviços que oferecem tratamento para as situações de sofrimento mental à exemplo dos CAPS.

Os profissionais que atuam na área de saúde já enfrentavam no seu cotidiano situações desafiadoras que afetam sua condição emocional. Com o avanço das tecnologias a pressão agora é também pelo crescimento das metas que são impostas para que seja comprovada a produtividade.

Todo esse cenário que se intensificou com a pandemia da covid 19 segue adoecendo assistente sociais sem que haja horizonte de melhora. Reivindicar a humanização das condições de trabalho precisa ser bandeira urgente e prioritária das entidades que representam a categoria bem como de todos os profissionais do Brasil

REFERÊNCIAS

Assistente Social, como você está atuando na pandemia?. cfess.org.br, 2020. Disponível em: CFESS - Conselho Federal de Serviço Social . Acesso em: 15, outubro de 2023.

Auxílio Emergencial. gov.br. Disponível em: <https://www.gov.br/mds/pt-br/servicos/auxilio-emergencial> . Acesso em: 15, outubro de 2023.

BRAGA, Tatiana, FARINHA, Marciana. Sistema Único de Saúde e Reforma Psiquiátrica: desafios e perspectivas. Revista de abordagem gestáltica. 2018.

CAMARGO, Maria. Relações e condições de trabalho do assistente social na atualidade: a proletarização da profissão. São Paulo. Set/Dez de 2021.

CFESS. Código de Ética do/a Assistente Social Lei 8662/93. São Paulo, 2012.

CFESS. Orientação normativa sobre o exercício profissional da categoria. cfess.org.br, 2020. Disponível em: CFESS - Conselho Federal de Serviço Social . Acesso em: 15, outubro de 2023.

CFESS. Orientação Normativa n. 3/2020. Brasília, Março, 2020.

CFESS. Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. Brasília, Julho, 2020.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). Atribuições Privativas do/a Assistente Social Em Questão. Brasília, 2020.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). Código de ética profissional do assistente social. Resolução n. 273, de 13 de março de 1993. Publicada no Diário Oficial da União, Brasília, 30 mar. 1993. Brasília, CFESS, 1997.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). Perfil de Assistentes Sociais no Brasil: Formação, Condições de Trabalho e Exercício Profissional. Brasília, 2022.

DANTAS, Eder. Saúde mental dos profissionais de saúde no Brasil no contexto da pandemia por COVID-19. Botucatu, 2021.

LOURENÇO, Edvania, GOULART, Patrícia, ANUNCIAÇÃO, Luís, LACAZ, Francisco. Condições de trabalho de assistentes sociais da área da saúde e repercussões psicossociais. São Paulo, 2019.

MARX, Karl. A Lei Geral da Acumulação Capitalista. 1996.

MESSIAS, Rachel. As Relações Constitutivas do Ser Social. Disponível em: <https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/248/o/Rachel> .

MÉSZÁROS, István. Para além do capital: rumo a uma teoria de transição. Tradução Paulo Cezar Castanheira e Sergio Lessa. 1. ed. revista. São Paulo: Boitempo, 2011.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Governo Federal. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br>

PANDEMIA AFETOU SAÚDE MENTAL DE 8 EM 10 PROFISSIONAIS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL. VivaBem, UOL. Disponível em: Pandemia afetou saúde mental de 8 em 10 profissionais da assistência social - 24/11/2020 - UOL VivaBem. Acesso em: 16, outubro, 2023.

RAICHELIS, Raquel. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. São Paulo, julho - setembro, 2011.

ROSÁRIO, Kelry. O Trabalho dos Assistentes Sociais no âmbito das unidades básicas de saúde. 2021.

SANTOS, Maria; MANFROI, Vania. Condições de trabalho das/os assistentes sociais: precarização ética e técnica do exercício profissional. EM PAUTA, Rio de Janeiro, 2015.

SERAFIM, Daniela. Análise da Evasão Escolar do Povo Preto a Partir do Processo Eugênico. São Paulo, jan - julho, 2022.

SOARES, Raquel. CORREIA, Valéria. SANTOS. Viviane. Serviço Social na política de saúde no enfrentamento da pandemia da COVID-19. São Paulo. Jan/abr. 2021.

TORRES, Mabel, SGORLON, Claudianna, COUTO, Eduardo. O Trabalho de Assistentes Sociais na Pandemia e as TIC's. 9 Encontro Internacional de Política Social, 16 Encontro Nacional de Política Social. Junho, 2023.