



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I - CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

MARIA EDUARDA SILVA DOS SANTOS

**A UTILIZAÇÃO DAS TICS NO TELETRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS:
reflexão a partir do estágio supervisionado na Vara Privativa da Infância e Juventude de
Campina Grande - PB**

**CAMPINA GRANDE
2022**

MARIA EDUARDA SILVA DOS SANTOS

**A UTILIZAÇÃO DAS TICS NO TELETRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS:
reflexão a partir do estágio supervisionado na Vara Privativa da Infância e Juventude de
Campina Grande - PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado a/ao Coordenação/Departamento do Curso de Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de bacharela em Serviço Social.

Orientador: Prof. Ma. Paloma Rávylly de Miranda Lima

**CAMPINA GRANDE
2022**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S237u Santos, Maria Eduarda Silva dos.
A utilização das TICs no teletrabalho de Assistentes sociais [manuscrito] : reflexão a partir do estágio supervisionado na Vara Privativa da Infância e Juventude de Campina Grande - PB / Maria Eduarda Silva dos Santos. - 2022.
30 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2022.

"Orientação : Profa. Ma. Paloma Rávylly de Miranda Lima, Departamento de Serviço Social - CCSA."

1. Teletrabalho. 2. Serviço Social. 3. TICs. I. Título

21. ed. CDD 361

MARIA EDUARDA SILVA DOS SANTOS

**A UTILIZAÇÃO DAS TICS NO TELETRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS:
reflexão a partir do estágio supervisionado na Vara Privativa da Infância e Juventude de
Campina Grande - PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)
apresentado a/ao Coordenação/Departamento
do Curso de Serviço Social da Universidade
Estadual da Paraíba, como requisito parcial à
obtenção do título de bacharela em Serviço
Social.

Aprovada em: 12/12/2022.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Ma. Paloma Rávylly de Miranda Lima (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Ma. Thereza Karla de Souza Melo (Examinadora Interna)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Assistente Social Luciana Mickaelli King (Examinadora Externa)
Supervisora de Campo de Estágio – Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba

Ao meu Deus, aos meus pais e irmão, pela dedicação,
companheirismo e amizade, DEDICO.

“O que adquire conhecimento ama a sua alma,
o que conserva a inteligência achará o bem.”
Provérbios 19:8

LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES

CBAS - Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais
CNJ - Conselho Nacional de Justiça
CRESS - Conselho Regional de Serviço Social
CFESS - Conselho Federal de Serviço Social
IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INSS - Instituto Nacional do Seguro Social
LA - Liberdade Assistida
MSE - Medida Socioeducativa
PIB - Produto Interno Bruto
POP - Procedimento Operacional Padrão
PJE - Processo Judicial Eletrônico
PSC - Prestação de Serviço à Comunidade
SAPSI - Seção de Assistência Psicossocial Infracional
SINASE- Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo
TICS - Tecnologia da Informação e Comunicação
TJPB - Tribunal de Justiça da Paraíba

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	07
2	REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO COMUNICAÇÃO.....	09
2.1	Crise capitalista, reestruturação produtiva e exploração do trabalho	10
3	AS INFLEXÕES DO USO DAS TICS NO TRABALHO DO(A) ASSISTENTE SOCIAL: a emblemática permanência do teletrabalho a partir da covid-19.....	13
4	A UTILIZAÇÃO DAS TICS NO TELETRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NO JUDICIÁRIO: reflexões sobre o trabalho profissional a partir da atualização de procedimentos operacionais no TJPB	19
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25
	REFERÊNCIAS.....	27
	APÊNDICE A –	30

A UTILIZAÇÃO DAS TICS NO TELETRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS: reflexão a partir do estágio supervisionado no TJPB

Maria Eduarda Silva dos Santos¹

RESUMO

O presente trabalho tem como tema as interfaces das tecnologias da informação e comunicação (TICs) e o Serviço Social. Para tanto, busca analisar as articulações do Serviço Social e a inserção das tecnologias de informação e comunicação (TICs) nos processos de trabalho dos(as) assistentes sociais em teletrabalho, especialmente no campo sociojurídico em contexto de pandemia e pós-pandemia, a partir das mudanças nos seus instrumentais de trabalho, a saber, os procedimentos operacionais padrões adotados no Tribunal de Justiça. Este estudo se desenvolveu a partir das reflexões possibilitadas pela experiência de estágio supervisionado em Serviço Social, realizado na Vara da Infância e Juventude, Seção de Assistência Psicossocial Infracional. Assim, realizou-se uma pesquisa de caráter qualitativo, pela qual foram sistematizados referenciais teóricos que subsidiaram a análise crítica dessa experiência, através da metodologia da pesquisa qualitativa do tipo bibliografia. Algumas das tendências apontadas pela presente problemática, é que ela agudiza a nova morfologia do trabalho em sua complexidade, a qual flexibiliza, fragiliza e explora o fazer profissional a partir das mediações das TICs.

Palavras-Chave: Teletrabalho 1. Serviço Social 2. Judiciário 3. TICs 4.

ABSTRACT

The present work has as its theme the interfaces of information and communication technologies (ICTs) and Social Work. To this end, it seeks to analyze the articulations of Social Work and the insertion of information and communication technologies (ICTs) in the work processes of social workers in telework, especially in the socio-legal field in the context of a pandemic and post-pandemic, from of the changes in its working instruments, namely, the standard operating procedures adopted, in telework. This study was developed from reflections made possible by the supervised internship experience in Social Work. Thus, qualitative research was carried out, through which theoretical references were systematized that subsidized the critical analysis of this experience. Through the methodology of qualitative research of the bibliography type. Some of the trends pointed out by this issue are that it sharpens the new morphology of work in its complexity, which makes it more flexible, weakens and explores professional work based on the meditations of ICTs.

Keywords: Telework 1. Social Work 2. Judiciary 3. ICTs 4.

1 INTRODUÇÃO

A categoria trabalho perpassa por inúmeras transformações complexas e ramificadas, sendo esta o fundamento do ser social, ou seja, dialeticamente quando o ser humano

¹ Discente de Graduação em Serviço Social na Universidade Estadual da Paraíba – Campus I.
Email: mariaesds38@gmail.com

transforma a natureza, transforma-se a si mesmo. Dentro do modo de produção capitalista em específico, a força de trabalho é explorada e marginalizada, e é por meio desta que o grande capital se expropria da mais-valia, logo, a relação com o uso da tecnologia para viabilizar e modernizar essas nuances é uma tendência que já se vislumbrava historicamente, e que se tornou traço comum da reestruturação produtiva do capital, evidenciada a partir da sua sofisticação expressa através do teletrabalho.

O teletrabalho proporciona aos profissionais, inclusive aos assistentes sociais, a continuidade de suas atividades laborais ao romper com as barreiras geográficas. Também conhecido como regime de trabalho remoto, *home office*, entre outras nomenclaturas, tal realidade se torna possível mediante o tamanho desenvolvimento e disseminação das tecnologias de informação e comunicação (TICs), a qual iremos nos deter neste vasto mar de possibilidades e desafios expressos no mundo contemporâneo mediado pela esfera digital.

As TICs são mais uma forma do sistema capitalista consolidar a sua busca incessante pelo lucro seguindo seu ciclo de acumulação por meio de métodos aperfeiçoados e sofisticados, tendo ganhado propagação com a necessidade de confinamento social proporcionada pela pandemia do covid-19. Essa conjuntura implicou em mudanças no funcionamento do mundo do trabalho, abrindo espaço para a solidificação do trabalho remoto, já que este respeitava as medidas de distanciamento social preconizadas pela Organização Mundial da Saúde (OMS), para garantir e salvaguardar as vidas da contaminação iminente do vírus. No entanto, a precarização, alienação, automatização, liofilização e individualização do trabalho, entre outras características comuns a esse tipo de trabalho, continuam a eclodir (ANTUNES, 2020).

Os estudos sobre a articulação entre o Serviço Social e as tecnologias da informação e comunicação é importante e de grande relevância pelo fato de o profissional buscar e prezar pela qualidade do serviço prestado aos usuários e que nesse contexto terão novos moldes para se viabilizar. Tal dualidade proporcionou vislumbrar um mundo de possibilidades que incidem no assistente social como partícipe da divisão sociotécnica do trabalho. Ao fazê-lo se reinventar para lidar com as demandas dos usuários diante desse cenário, há uma necessidade de pesquisas teórico-acadêmicas para se compreender essa situação, principalmente por ser um tema ainda incipientemente discutido na área, o que poderá proporcionar subsídios para os profissionais, em especial aqui os assistentes sociais, procederem nas suas atribuições conforme seus princípios éticos e projeto profissional.

A inquietação e provocação para tal investigação nasceu através da experiência vivenciada no estágio supervisionado, justamente na modalidade do teletrabalho, em algumas circunstâncias de forma híbrida. O estágio foi realizado na Vara da Infância e Juventude, Seção de Assistência Psicossocial Infracional, no período de março de 2022 a dezembro do presente ano. Essa realidade concreta veio arraigada de abundantes questões a serem estudadas, mas, a especificidade de tal estudo é inerente à urgência de adequação dos meios agora utilizados – as TICs, para levar em primazia o princípio ético da qualidade do serviço prestado, mesmo este não sendo mais realizado predominantemente em formato presencial.

Para tanto, busca analisar as articulações do Serviço Social e a inserção das tecnologias de informação e comunicação (TICs) nos processos de trabalho dos(as) assistentes sociais em teletrabalho, especialmente no campo sociojurídico em contexto de pandemia e pós-pandemia, a partir das mudanças nos seus instrumentais de trabalho, a saber, os procedimentos operacionais padrões adotados, no contexto de teletrabalho. Para alcançar o objetivo proposto a pesquisa se baseou na metodologia da pesquisa qualitativa que, segundo Minayo (2002), “se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado”, pela qual foram sistematizados referenciais teóricos que subsidiaram a análise crítica da experiência de estágio.

O método utilizado na pesquisa é o materialismo histórico e dialético, fundamentado em Marx, que proporciona uma análise ontológica e crítica dos fatos. Este método possibilita um elo entre os acontecimentos do passado e do presente, explicando que a realidade posta hoje tem ramificações e vestígios do passado. Nesse sentido, o artigo está organizado a partir de um panorama sobre a categoria trabalho e sua inserção no modo de produção capitalista, passando pela reestruturação do capital e a importância que a tecnologia tem nesse cenário e, conseqüentemente, as transformações desse que permitirá a continuidade do trabalho do(a) assistente social por meio das TICS fora do ambiente laboral, configurando-se no teletrabalho; finalmente, as reflexões possibilitadas pelo estágio supervisionado em Serviço Social no TJPB, a partir das alterações nos Procedimentos Operacionais Padrões.

2 REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A forma como o capital se retroalimenta, o seu caráter autodestrutivo, a busca pelo lucro e os meios que ele busca para superar as suas crises cíclicas, como isso implica na sociabilidade e conseqüentemente nas tecnologias, constitui-se o pano de fundo para estabelecer reflexões acerca do tema abordado. Nesse caminho de busca que envolve compreender as correlações e a agenda da reestruturação produtiva, faz-se necessário elucidar, brevemente, a categoria primária e propositora desse processo, a categoria trabalho, a qual fundamenta a existência do ser social, ou seja, possui um caráter ontológico.

Nesse sentido, compreende-se, numa perspectiva ontológica, que as atividades humanas oriundas do trabalho se revelam a partir da práxis. A práxis é a capacidade humana de modificar o meio ambiente através de práticas concretas de intercâmbio com a natureza, tornando-se possível pelo conceito que Lessa (2004) retomou de Lukács (1979), sobre prévia-ideação, momento demarcado pelo planejamento que antecede e dirige uma ação, capturado e projetado na consciência e que o torna abstrato pelo pensamento.

Enfatiza-se, nesse processo, o traço comum aos seres humanos que os distingue dos demais seres naturais, pautado na racionalização de uma ação (prévia-ideação) e a objetividade, configurando-se como uma resposta desse momento distinto no qual o ser humano supre suas necessidades e caminha para o aperfeiçoamento destas necessidades. Vale ressaltar que a descoberta e análise desse momento emblemático, denominado exteriorização, incide diretamente na totalidade, historicidade e existência da vida social (LESSA, 2004).

Por outro lado, isso não quer dizer que todos os atos oriundos do ser humano devem ser reduzidos ao trabalho, entretanto, esse argumento não retira a centralidade do trabalho como práxis, mas sim, o reafirma, como atividade criadora, estabelecendo o elo de transformação homem-natureza. Tal transformação repercute no campo da objetividade e subjetividade, implicando simultaneamente, na reprodução social.

Essa possibilidade é envolvida pela capacidade teleológica, pela qual ocorre a prévia-ideação. Assim, a subjetividade e a objetividade se mesclam, no entanto, conservam entre si a sua essência e finalidade, sendo esta distinta na objetivação². “Desse modo, põe-se em evidência a diferença entre sujeito e objeto, pela qual não se perde a dimensão central da objetividade e todo o seu desdobramento, possibilidade na sua manifestação concreta que é o do trabalho – este mesmo como uma resposta a uma realidade concreta” (LESSA, 2004).

Torna-se, então, notória a totalidade do ser social mediante a sua capacidade criadora e o estímulo que instigou à sua criação, trazendo à tona a relação de causa e efeito

² Por meio da objetivação ocorre uma transformação de algo, no entanto, a essência natural deste elemento não será mudada mesmo com a intervenção do homem. Por exemplo, um lápis grafite sempre será um pedaço de madeira, embora tenha se tornado um lápis ele ainda é madeira.

protagonizada pelo objeto criado, pela qual produz uma simbiose nas relações, e deslocamento/transformações mediante o resultado conseguido. Como substrato desse evento, reitera-se a propagação de novas necessidades, deliberando ao ser social novas objetivações. Por isso, de acordo com Engels: “O trabalho é a fonte de toda a riqueza (...). Porém, o trabalho é muitíssimo mais do que isso. É a condição básica e fundamental de toda a vida humana. E em tal grau que até certo ponto, podemos afirmar que o trabalho criou o homem”. (ENGELS, 2004, p.11).

Percebe-se quanto o homem foi desenvolvendo suas capacidades de acordo com a suas necessidades diárias, levando em consideração a série de mudanças físicas e também mentais sofridas por este, como por exemplo, o aumento do tamanho da sua massa cinzenta, comumente chamada de cérebro, que o oportunizou a sofisticar os seus atos (ENGELS, 2004). O trabalho é indispensável para a compreensão da atividade econômica, ele molda o indivíduo social e a constituição social em que ele está inserido. Os seres humanos passam a dar saltos civilizatórios por intermédio do trabalho que, ao longo do tempo e gradativamente, se torna uma mercadoria especial, com a transição do feudalismo para o modo de produção capitalista que produzirá a riqueza social.

2.1 Crise capitalista, reestruturação produtiva e exploração do trabalho

O modo de produção capitalista usa como sua força motor a exploração da força de trabalho no processo produtivo, traço fundamental para a acumulação de capital. O capitalismo tem por característica principal a dominação sobre os fins e os meios do trabalho, e quando este se encontra em crise, há uma incessante busca para restaurá-lo. Porém, este modelo de produção se autorregula por intermédio de suas crises cíclicas. Desde a década de 1970, com o esgotamento do pacto fordista-keynesiano,³ a crise adquire um caráter estrutural e expõe a lógica destrutiva do capital (MÉSZÁROS, 2011).

Logo, para gerir tal crise, foi posto em prática pelo capital o que viria a ser conhecido posteriormente como reestruturação produtiva, tendo seu ponto de partida a reestruturação da produção e do trabalho e que, com a propagação do ideário neoliberal⁴, implicou não apenas mudanças econômicas, como a desregulamentação do trabalho e dos mercados e da retórica da não interferência do Estado na economia. Somado a tudo isso, há um intenso reordenamento na esfera ideológica e política, resultando como grande repercussão a ofensiva à classe trabalhadora (ANTUNES, 2009).

O contexto viabilizador da reestruturação ocorreu de maneiras divergentes entre os países desenvolvidos e os de economia dependente – predominando o caráter de subjugação e subordinação que afetou preponderantemente os países de “terceiro mundo” ou de economia dependente.⁵ Há países “excluídos” desse processo de recomposição do capital, desvelando a lógica destrutiva e não equitativa na corrida pela hegemonia, pelo qual ocorre uma expansão

³ Segundo Antunes (2009), esse pacto não conseguiu conter a crise dos anos 1970, embora tivesse se desenvolvido bem no pós Segunda Guerra. Configura-se em um modelo econômico que gera produção e consumo em massa regulando relações sociais em setores determinados, pois, o Keynesianismo defende a intervenção do Estado na organização econômica do país.

⁴ De acordo com Netto (2012), o ideário ou projeto neoliberal pode ser sintetizado no tríptico mote da "flexibilização" (da produção, das relações de trabalho), da "desregulamentação" (das relações comerciais e dos circuitos financeiros) e da "privatização" (do patrimônio estatal).

⁵ Antunes (2009) elucida os países de economia dependente como os países excluídos desse movimento de reposição dos capitais produtivos e financeiros e do padrão tecnológico necessário (que flui perfeitamente nos países imperialistas), o que acarreta repercussões profundas no interior desses países, particularmente no que diz respeito ao desemprego e à precarização da força humana de trabalho.

do comércio, da tecnologia, ao mesmo tempo em que emerge, proporcionalmente, a desregulamentação das condições de emprego e trabalho (ANTUNES, 2009).

As resultantes da tentativa de atenuação da crise são expressas através da intensificação da destruição da natureza e da força de trabalho humana, pois, esta é coparticipante dessa simbiose, sendo uma engrenagem crucial no vasto emaranhado do maquinário capitalista. Nesse sentido, a classe trabalhadora torna-se mais uma vez o alvo, tendo sua força de trabalho precarizada a partir de transformações na sua jornada, meios e condições de trabalho, de tão considerável que tem sido a acentuação da fragilização e flexibilização de direitos outrora já conquistados.

Tais transformações no mundo do trabalho abriram o leque para a adesão do modelo flexível/toyotista de acumulação, visando restabelecer seus pilares fragilizados pela crise. Esse modelo de produção foi criado no Japão e tem por característica basilar, entre outras, o uso da tecnologia de informática, possibilitando ao trabalhador desenvolver mais de uma função. Tais características, na atualidade, propagam a chamada “Indústria 4.0” ou “Quarta Revolução Industrial”, que prega a autonomia, a flexibilidade e a liberdade à classe trabalhadora, todavia essas transformações no modelo de produção são redirecionadas pelo capital e seus tentáculos com vistas à sua reprodução destrutiva (ANTUNES, 2020).

Filgueiras e Antunes (2020) descrevem que o uso da tecnologia pode propiciar um “adeus ao trabalho”, retirando o comando e autonomia antes exercido pelo ser humano, estabelecendo novas formas de organização do trabalho mediada pelas TICs. Tal relação exaspera a configuração do trabalho produtivo e improdutivo, uma vez que o primeiro precisa da efetivação do modo pensante que rege o segundo, ou seja, da teleologia para efetivação concreta de uma ação. No entanto, o uso de tecnologias nas mais variadas formas de expressões, sendo através de plataformas digitais, aplicativos ou máquinas, faz imperar um maior controle sobre o trabalho e consequentemente do trabalhador. Assim, tornando essa nova relação de trabalho agudizada pela alienação, precarização e fragilização dos vínculos empregatícios.

Há uma nova forma aprimorada pelo capital de explorar a força de trabalho, na qual o discurso disseminado é a vantagem de investir financeiramente na tecnologia, aqui o trabalhador se tornando um empreendedor ou cliente. Vale salientar que as relações estabelecidas pelas TICs no trabalho evidenciam a relação contraditória da efetivação dos direitos trabalhistas, com impactos diretos na luta de classes a partir da fragilização de representações históricas da classe trabalhadora, como os sindicatos. Isso ocorre, por exemplo, devido a uma massa de pessoas que vendem sua força de trabalho por meio de serviços prestados às plataformas digitais, nas quais não há nenhuma responsabilização de proteção social e trabalhista por parte das plataformas a que estes estão vinculados. Utiliza-se da retórica neoliberal da autonomia dos trabalhadores como argumento que torna tais empresas isentas de quaisquer responsabilidades nesse processo, o que alguns estudiosos vão explicar como um processo de “uberização” do trabalho (FILGUEIRAS; ANTUNES, 2020). Assim:

A ideia de liberdade e flexibilidade (trabalhar quando e onde quiser) propagadas pelas empresas constitui, na verdade, a transferência deliberada de riscos para aumentar o controle sobre os/as trabalhadores/as, pois essa liberdade significa a ausência de salários garantidos e incrementos de custos fixos, que se convertem em responsabilidade dos/as trabalhadores/as. (FILGUEIRAS E ANTUNES, 2020, p. 66)

Dessa forma, esses traços adquiridos na reestruturação produtiva do capital, conduzem o trabalho a uma era precarizada e também à uma onda de desemprego crônico (MÉZSÁROS,

2011). No Brasil, o desemprego, enquanto expressão da questão social⁶, perpassa por um adensamento, caracterizando-se como desemprego estrutural⁷. Por outro lado, se faz necessário notabilizar que não são apenas os desempregados que sofrem os impactos das mediações tecnológicas no mundo do trabalho, pois não é raro encontrar trabalhadores de diversos segmentos passando pela precarização e espraiamento de seu fazer profissional, em decorrência dessa nova morfologia do trabalho.

Huws (2009) aponta que o desenvolvimento tecnológico amplifica o processo de mercadorização proporcionando mudanças sísmicas na divisão social do trabalho, assinalando a sua nova morfologia. As TICs, nesse sentido, são tecnologia de produção e consumo. Logo, a concorrência ou o não acesso a ela configura-se na ruptura de uma população inteira, denominada por ela “divisão digital”. Consoante a este processo torna-se evidente a propagação desigual de como se consolidou o modo de produção capitalista em escala global.

O uso da tecnologia e computadorização nos ambientes de trabalho não é recente. No entanto, para Huws (2009), às TICs vão se modernizando e facilitando a difusão para as demais categorias profissionais, para além daquelas profissões que historicamente tiveram seu uso mais facilitado, avançando entre categorias como médicos, advogados, engenheiros, entre outros. Esse processo leva, por exemplo, ao desaparecimento ou diminuição do trabalhador de escritório, porque os profissionais não precisam de subsídios de outros para operacionalizar o seu trabalho, uma vez que conseguem desenvolvê-lo ao utilizar os aparatos tecnológicos para isso.

Destarte, é indubitável a formação também do chamado “Cibertariado” (HUWS, 2009), paramentado por seus computadores pessoais, procurará o autoemprego para suprir suas necessidades de forma flexível no interior de suas residências, sendo este modelo permanente ou não. Tal composição dos novos trabalhadores da informação, na contemporaneidade, emerge especialmente do trabalho em casa, em que o trabalhador fornece os meios de trabalho antes fornecidos pelos empregadores, seja ele o local de trabalho, iluminação, seguro e etc.

Para Barbosa (2020), esse novo trabalhador teve origem através da disseminação da mediação digital no mundo do trabalho como parte compositora da reestruturação produtiva. No interior desse cenário há um descompasso viabilizado pela dispensa do trabalho vivo, produtor de valor, mas, o requerimento por produtividade é contínuo, provocando tensões entre as forças produtivas e relações sociais desse novo proletariado.

É inegável a inserção da tecnologia para o desenvolvimento do capital desde as suas origens. Porém, a alta demanda pela digitalização da economia teve sua onda expansiva após a crise financeira de 2008, detonada no setor imobiliário dos Estados Unidos. Visando a superação dessa crise e a centralização de capitais, o capital fictício foi o equalizador dessa tendência, servindo como um grande investidor. Nesse sentido, o uso das tecnologias de plataformas potencializadas pelas TICs, explicam-se por pouparem trabalho em grande contingente e mesmo assim aumentarem a produção. O entrosamento das tecnologias de comunicação e informação junto com o capital em suas várias faces é obscura, pois, esses profissionais, denominados de “Cibertariado” por Huws (2009), estão inseridos em uma lógica de trabalho que coloca o indivíduo debaixo de um jugo de controle, tendo seu processo de trabalho registrado e medido por produtividade derivado do empregador, ou instituição

⁶ Segundo Santos (2012), questão social é a expressão das desigualdades sociais oriundas do modo de produção capitalista, derivadas da produção socializada da riqueza e a sua apropriação privada, e contrapõe-se a outras perspectivas, cujos argumentos centrais para a abordagem da “questão social” são mudanças nas formas de “solidariedade” ou “coesão social”.

⁷ Termo trazido por Santos (2012), constatando que no Brasil o desemprego é estrutural devido ao modo de produção aqui assumido, como por exemplo: desenvolveu-se no país o fordismo à brasileira que difere do fordismo clássico, dispensa aparatos de proteção ao trabalhador, permitindo maior exploração da classe trabalhadora mediante a instalação desse modelo que expressa a nossa particular formação sócio-histórica.

mantenedora do vínculo empregatício, e sem contar a falta de privacidade por não haver separação dos meios de produção e elasticidade da jornada de trabalho.

Os processos e o mercado de trabalho vêm sofrendo novas configurações incontestáveis, mas, o maior impacto é sobre a classe do proletariado devido à precarização advinda e a ausência de proteção social. É uma via de mão dupla a facilidade trazida pelas TICs, não obstante os impactos profundos considerando a cadeia produtiva global que utiliza desse mecanismo. Vale elucidar que essa configuração ocorre nos moldes capitalistas dos trabalhos manuais e não-manuais. Ou seja, as bases sempre serão o valor do trabalho, porque é a partir dele a expansão do próprio capital. Dessa forma, “isso está condensado na mercadoria que é a forma primária de mediação social da sociabilidade capitalista e a tecnologia como a adição de produtividade que é, ou seja, como condição da produção de riqueza na forma de valor”. (BARBOSA, 2020, p. 87).

Revelando o vilipêndio vivenciado pelos profissionais inseridos na chamada “escravidão digital”, termo expresso por Antunes (2020), esse trabalho mediado pelas TICs expressam as características corrosivas e destrutivas do capital. Até porque, tal sentido de exploração reverberado mediante o trabalho digital está vinculado a outros setores, a exemplo do extrativismo de metais para subsidiar a elaboração de peças e equipamentos tecnológicos. Com a junção de vários elos que permitem o crescimento das TICs, experimenta-se o fetiche e o escravismo no trabalho produtivo, resultante da expropriação da mais-valia. Assim, este fenômeno produz novas mercadorias ou simplifica o processo já existente.

Essa processualidade não porá fim ao trabalho, em virtude de ele ser ontológico e produzir valor, diferentemente das máquinas. Em contrapartida, o trabalho passa por uma subsunção às novas condições em que se realiza, em razão do impulso da plataformação. O avanço tecnológico se dá no âmbito, também, das contrarreformas neoliberais das legislações do trabalho, refletindo práticas flexíveis e integradas pela reificação do processo de trabalho.

Borges e Matos (2020) expõem o cenário vigente mais aprofundado pelo ultraneoliberalismo. Para eles, o primeiro se estabelece no Brasil a partir do governo Temer com o Novo Regime Fiscal, tendo por infortúnio a retirada da capacidade de investimento do Estado por cerca de 20 anos, o também conhecido teto de gastos, regulamentado pela Emenda Constitucional 95/2016, o que tem causado desmonte e a fragmentação de direitos outrora conquistados pela classe trabalhadora, sendo nessa circunstância instituído o teletrabalho ou *home office*.

Segundo Sierra et al. (2020),

os liberais vão defender a mercadorização dos serviços deixando ao Estado os aparelhos repressivos; enquanto os marxistas vão relacionar a cidadania ao acesso universal às políticas sociais e à participação social na sua formulação e execução, defendendo a sua desmercadorização, acentuando com isso a responsabilidade do Estado (p. 53).

Este desejo político-democrático retrata o conflito de interesse de proprietários e trabalhadores, os donos dos meios de produção *versus* os donos da força de trabalho.

No atual contexto de crise desvelada e endossada pela pandemia do covid-19, descortinou-se problemas antes deixados nos bastidores de um Estado coercitivo e repressivo. Ressoou, no contexto pandêmico, as transformações na produção e no mundo do trabalho ligadas ao avanço das TICs, pois assumiu-se então a condição de teletrabalho visando a continuidade da atividade laboral no modelo de prestação de serviço, a ser esmiuçado nos demais pontos.

3 AS INFLEXÕES DO USO DAS TICS NO TRABALHO DO(A) ASSISTENTE SOCIAL: a emblemática permanência do teletrabalho a partir da covid-19

Dadas as transformações emergidas na organização da sociedade capitalista, estabelece-se um novo padrão de trabalho, um modo de desenvolvê-lo mediante os saberes tecnológicos (ROSENFELD; ALVES, 2011). O teletrabalho é projetado não mais diretamente em chão de fábricas através do maquinário comum, mas mediante o uso de computador e rede de internet formando uma rede que possibilita a troca de informações – ligado às tecnologias de informação e comunicação (TICs), derivadas a depender da necessidade e do trabalho desenvolvido.

Com o paradigma da era da globalização, modernização e tecnologia em veloz propagação, não duraria muito tempo observar que a partir da tecnologia surgiria um novo modo de trabalhar, mesmo que este panorama faça parte da agenda do capital e seja mais um elemento em sua lista imensa de pressuposto base para a criação de mais um mecanismo modernizador de exploração da força de trabalho. Nesse ponto, encontram-se as inflexões do uso das TICs no trabalho como um todo, porém, abordaremos especificidades no trabalho desenvolvido pelo profissional assistente social.

Para Rosenfield e Alves (2011), o termo teletrabalho é usado para designar o trabalho realizado remotamente, por meio das TICs, possuindo essa característica como central, o que possibilita uma flexibilidade demográfica. Isso quer dizer que um profissional em teletrabalho pode continuar trabalhando sem ter necessidade de estar no estrito espaço laboral antes condicionado a ele, supostamente não havendo barreiras de espaço e tempo. Estabelece-se como padrão a individualização e flexibilização do trabalho, protagonizando quiçá a maior dicotomia desse modelo. Por outro lado, os riscos e benefícios estão longe de serem equiparados.

As TICs são a espinha dorsal do teletrabalho, tornando-o viável, daí vão surgindo as articulações salientadas anteriormente no Serviço Social brasileiro. Veloso (2021) ressalta que esse contexto eleva o caráter histórico e social da tecnologia, sendo o resultado condensado pela sociedade que reverbera a riqueza produzida e tornando também o meio para a sua reprodução. Logo, os saltos civilizatórios do ser humano são comprovados pelo produto final desse processo, aqui ilustrado pelas diversidades e inovações tecnológicas.

No entanto, nem toda tecnologia é digital e informacional. Ou seja, a tecnologia não é sinônimo, por exemplo, de *notebooks* e *smartphones*, pois todas as expressões do desenvolvimento do ser social criadas como meio para suprir suas necessidades, desde as formas básicas e simples de criação de um objeto à sua máxima complexificação, a exemplo do âmbito digital, é criada pelo ser humano, mas, apesar disso, ele pode não se apropriar dela.:

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

Para Rocha (2018), a possibilidade de trabalhar no conforto de sua casa ou em qualquer outro lugar, sem precisar ter horário fixo para cumprimento da jornada de trabalho, pegar trânsito, entre outras coisas, pode elevar o padrão do benefício dos que estão em teletrabalho. Mas, tal modalidade de trabalho leva o profissional ao isolamento social, não permitindo aprofundar os seus laços sociais no ambiente de trabalho, reflexo da individualização.

Durante a pandemia da Covid-19 e a necessidade do isolamento social como medida de proteção para a vida humana, a modalidade do teletrabalho passou a ser incorporada nos mais diversos setores. Porém, mesmo com o fim ou abrandamento das medidas de isolamento,

observa-se um prolongamento do teletrabalho, especialmente nas atividades profissionais especializadas.

O teletrabalho nos variados países possui distinções desde o seu termo até a sua definição. A Organização Internacional do Trabalho (OIT) opta pelo termo teletrabalho (*telework* em inglês) e destaca especificidades norteadoras, compositoras e sistematizadas dentro dele, tais como: local/espço de trabalho, tempo de trabalho (integral ou parcial), tipo de contrato (assalariado ou independente) e competências requeridas (conteúdo do trabalho). Rocha (2018) salienta que, no Brasil, o contingente de profissionais que se encontram em ocupações que têm potencial de adesão ao teletrabalho ou trabalho remoto, de acordo com os dados calculados pela PNAD Contínua – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – e divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no tocante ao primeiro trimestre de 2021, corresponde a 20,4 milhões de pessoas, representando 40% da massa de rendimento total. Um aumento de 1,4 pontos percentuais em relação aos anos anteriores.

Esse exército de teletrabalhadores em potencial ou os já atuantes desse modelo de trabalho vivem as conflituosas e utópicas relações derivadas do seu interior. A noção de teletrabalho revela níveis desagradáveis e degradáveis do trabalho dentro da composição da reestruturação produtiva do capital, sendo as TICs essenciais para gerar valor em uma sociedade cada vez mais informatizada. Camargo (2021) explana esse contexto de terceirização, precarização, flexibilização e tecnologia aliançada ou conectada com o trabalho do(a) assistente social. Não poderia ser diferente, pois, o(a) assistente social é partícipe da divisão sociotécnica do trabalho e não está descolado de tais determinações. Nesse percurso, o(a) assistente social, proprietário de sua força de trabalho, sofre a inserção e injeções do teletrabalho para executar suas atividades profissionais. Há uma urgência na nova recomposição e configuração, tanto do profissional quanto de como se está dando a realização das atribuições privativas do(a) assistente social e suas competências. Devido ao fato de o mercado de trabalho para os assistentes sociais estar se modificando, não apenas em relação às demandas e às requisições profissionais, ele também está revestido de uma intensa precarização das condições e relações de trabalho, assim como na constituição de novas modalidades de contratação e gerenciamento dessa força de trabalho. (CAMARGO, 2021).

É notório o aprofundamento da pauperização passada pelos(as) assistentes sociais, todavia não é sábio pontuar que foi devido ao teletrabalho tal pauperização dos vínculos empregatícios, salários, das relações de trabalho, dos meios para executá-lo e, por fim, das condições de desenvolvimento psicológicos e físicos. Certo que tal pauperização foi anterior ao desenvolvimento desse modelo de trabalho. Porém, é bem verdade e incontestável a efervescência e magnitude dessas expressões dentro dos moldes do teletrabalho. Os(as) assistentes sociais passam a compor de certo modo, na atualidade, o infoproletariado (ANTUNES; BRAGA, 2009), justamente por utilizarem mecanismos digitais em larga escala para desempenharem suas atividades laborais por meio das TICs.

A morfologia do trabalho por si só já é estruturada na precarização do trabalho e na expropriação dos meios de vida do trabalhador, independente da área de atuação profissional, se essas condições serão objetivas ou subjetivas, se a atividade é intelectual ou manual, se é trabalho material ou imaterial. Os presentes elementos constituem uma discussão acalorada sob óticas e pontos de vistas distintos no Serviço Social brasileiro, e não é o intuito aqui fragmentá-la e adentrar a essa análise. No entanto, o objetivo é elucidar que todas as transformações no mundo do trabalho até então apontadas, têm diretamente dependido do uso intenso das TICs para sua efetivação, ou pelo menos para a potencialização do resultado, tornando possível o teletrabalho para os(as) assistentes sociais. Nesse ínterim, podendo ser chamado de teletrabalhador, de acordo com Rosenfield e Alves (2011).

Destarte, a potencialização dos resultados ou a mera execução dos procedimentos nesse modelo são questionáveis, principalmente por estar lidando não com os quantitativos resultantes do trabalho já realizado *a priori*, mas por vincular-se em primeira instância com o(a) usuário(a) dos serviços prestados e toda a sua totalidade.

Veloso (2022) menciona a existência da combinação das TICs com o Serviço Social, ou seja, uma relação incipiente com as tecnologias mais desenvolvidas recentemente. É sobre essa relação que se deve refletir, porque o uso de mecanismos tecnológicos, como telefones celulares, impressoras, computadores, fax, entre outros, já compunham as ferramentas de trabalho do assistente social, sendo anterior às próprias ferramentas mais contemporâneas que compõem as TICs. O razoável é compreender que a dualidade geralmente posta entre o Serviço Social e a tecnologia não é atual, mas a utilização das novas TICs e todo o seu desenrolar é. Compondo um quadro profissional com presença de mudanças desde dos instrumentos de trabalho até a postura adotada pelo profissional, tem-se cada vez mais em conta a acentuação do caráter quantitativo dos processos de trabalho, promovendo a aceleração das tarefas, acrescido pelo aspecto qualitativo considerado por alguns.

Um dos principais desafios, portanto, é a generalização e a difusão do uso das TICs no cotidiano profissional, as colocando no patamar ideologizado e fetichizado de solucionadora de todos os problemas, como enfatiza Veloso (2022). Por exemplo, as longas filas de espera, a morosidade e imparcialidade dos sistemas, a omissão do Estado em cumprir o seu papel, não são solucionadas exclusivamente através das tecnologias de informação e comunicação, efetivamente ela por si só não basta, mas, a valer tem a sua relevância quando executada visando a viabilização dos direitos dos usuários sem obstaculizá-los. Nesse sentido, ela é ampliada e coopera quando usada de forma crítica no bojo das competências e atribuições do(a) assistente social, unidas, se tornam uma ferramenta de combate a questão social e suas expressões mediante as políticas públicas, as quais têm sido seriamente destruídas (BARBOSA, 2020) decorrida das ideias ultraconservadoras e ultraliberais (BORGES E MATOS, 2020).

A aplicabilidade indiscriminada das TICs no teletrabalho, sem ao menos buscar compreender o potencial contraditório da tecnologia, ao atingir processos societários distintos, marca as duas faces do desenvolvimento tecnológico. Ou melhor, qual função ela vai cumprir em cada um deles, pois, no projeto capitalista, salienta Veloso (2021), ocorre o reforço dos interesses do mercado, concentração e centralização do capital, mercadorização, intensificação da exploração do trabalho, precarização das suas condições, aumento do controle por parte dos superiores, comprometimento do ganho privado, redução dos custos do trabalhador para a empresa, aumento dos custos ou repasse destes para o trabalhador, eliminação dos direitos e substituição do trabalho vivo pelo morto.

Em razão do assistente social ou qualquer outro profissional não conseguir administrar totalmente o seu tempo de trabalho com o seu tempo livre, complexificando as respostas dadas às demandas com a fusão tempo/espço e a cobrança pela produtividade fiscal, a isto somam-se as condicionantes inerentes a cada usuário. Recai também a dificuldade de se formarem processos de mobilização ou organização sindical, devido a condição de isolamento mediante a pandemia do covid-19 e a sua posterior permanência, pertinente ao modelo de teletrabalho e a sua conseqüente individualização dos processos de trabalho. A admissão da tecnologia pelo capital, a coloca na condição de subordinada aos processos de mercadorização dos meios e dos indivíduos.

Em contrapartida, o projeto societário que tem por finalidade a luta contra o preconceito, a defesa dos direitos humanos, da democracia e liberdade, o ideal do projeto de profissão do Serviço Social, requer que as tecnologias de informação e comunicação valorizem a ampliação de direitos, ampliação da informação, com a preocupação com a socialização da informação conseqüente pela particularidade da “exclusão digital”

experienciada por um contingente expressivo de pessoas. Ainda nessa perspectiva, pode haver a união dos processos de participação e organização de resistência, aproveitando-se da ágil disseminação das informações. (VELOSO, 2021)

Por outro lado, tais TICs podem ser um meio de fiscalização das políticas, já que as demandas e suas possíveis respostas estão sendo mediadas por elas. Mesmo fazendo parte de um projeto contraditório, os(as) assistentes sociais precisam saber lidar com as TICs e as suas imposições para corroborar com as reivindicações da classe trabalhadora. A propagação das tecnologias fez com que as pessoas se rendessem a ela, pois, boa parte das atividades são desenvolvidas mediante as TICs, desde o trabalho, as reuniões que precisam de deslocamento dos funcionários às aulas escolares *online*, apresentações de trabalho de conclusão de curso (TCC), audiências etc. Esse borbulhar de transformações do cotidiano pressupõe a urgência de profissionais capacitados(as) mas também críticos, visto que no exercício profissional ela é manuseada por ele e o seu intuito carece buscar as legítimas necessidades da população.

O Conselho Federal de Serviço Social - CFESS (2020), redigiu um documento intitulado “Teletrabalho e Teleperícia: orientações para o assistente social”, contendo uma normativa para subsidiar justamente o trabalho do(a) assistente social, com o objetivo de guiar o exercício profissional no denso emaranhado conduzido pela tecnologia de informação e comunicação durante a pandemia, mas este documento não caiu em desuso porque atende ainda a realidade dos profissionais que seguem em teletrabalho. O contexto de criação do documento evidencia a crise sanitária vivida na pandemia, somado à crise do capital que já era sentida em todo o mundo, agudizou as desigualdades estruturais e dificultou o acesso da população às políticas públicas, o que, por conseguinte, produziu um contexto repleto de dificuldades para o mundo do trabalho e também para o Serviço Social.

A letalidade do vírus impôs condições temporárias, transformando-as em ininterruptas, desse modo, as adaptações são de condições de trabalho ou de disponibilização de recursos materiais e físicos (CFESS, 2020). É evidente que a classe trabalhadora tem de semear a ânsia de superar ou minimizar os impactos do caráter nefasto do capital, porque o teletrabalho foi apresentado por ele para não ter seu ciclo dinâmico interrompido, logo, cabe aos(às) assistentes sociais pensarem coletivamente em saídas e também em proposições de como responderam às demandas de médio e longo prazo, então mediadas pelas TICs.

A metamorfose surgida das TICs não só atinge os profissionais da área da saúde, mesmo que eles sejam a porta de entrada dos duros golpes advindos da pandemia, tendo em muitos casos a não adesão do trabalho remoto mediante a importância da sua figura presencialmente, apenas a redução da jornada de trabalho. A resistência se deu em todas as esferas das políticas públicas. Sendo assim, as preocupações outrora se restringiam ao desmonte das políticas sociais, agora multiplicam-se a ela o medo iminente do contágio e morte tanto do profissional quando do usuário da instituição, a concessão de equipamentos de proteção individual (EPIs) e equipamentos de proteção coletivas (EPCs), na busca por minimizar as consequências da pandemia. O CFESS (2020) identificou que a política de saúde e de assistência social apresentaram como principal dificuldade assegurar condições de trabalho frente à precarização, às fragilidades dos vínculos e à ausência dos próprios EPIs. Tudo isso cooperou para o debate das demandas particulares em relação ao teletrabalho e teleperícia, e do trabalho profissional frente às atribuições e competências.

Ainda dentro do riquíssimo conteúdo elaborado pelo Conselho Federal de Serviço Social (2020), reiteramos que *a priori* não há vedação sobre o teletrabalho. Sem embargo, vale ressaltar que as especificidades da profissão se encontram sobretudo não na ferramenta utilizada, ou seja, nos meios tecnológicos, mas, sim nas respostas intermediadas pelas três dimensões do exercício profissional. Agora, tais respostas não se darão apenas na interlocução com a instituição e o usuário, pois passará pela interlocução de um atendimento remoto viabilizado por uma tela de computador ou celular.

A notoriedade dessa preocupação advém dos entraves que os profissionais encontram para elaborar suas opiniões técnicas e estudo social dentro do contexto de teletrabalho. Entende-se que o uso das ferramentas remotas não possui um fim em si mesma, representam limitações no caminho galgado para se alcançar a finalidade desejada. Os instrumentos do Serviço Social ficam comprometidos devido a não presencialidade do(a) profissional na esfera da demanda, a exemplo da visita domiciliar, que tem sido realizada aos moldes do teletrabalho. Sendo assim, há prejuízos na emissão de pareceres conclusivos, mesmo os profissionais sendo portadores de autonomia relativa.

A rigor, o estudo social, atribuição privativa do(a) assistente social, possibilita o reconhecimento da realidade na qual se está inserido o indivíduo social e sua totalidade histórica, econômica, social e cultural determinada. Nesse sentido, o CFESS (2020) omitiu nesse documento a orientação de que a teleperícia, que inclui, por exemplo, a avaliação social da pessoa com deficiência na fase recursal (CFESS, 2020), é uma impossibilidade técnica do(a) assistente social se manifestar, pois, conforme a Nota da Comissão de Orientação e Fiscalização Profissional do CFESS (Cofi/CFESS) em relação à Resolução CNJ no 317, de 30 de abril de 2020, afirma o comprometimento da realização, durante a pandemia do novo coronavírus, de perícia socioeconômica por meio eletrônico em processos judiciais, cujo assunto seja benefícios previdenciários e/ou assistencial.

De acordo com Cavalcante e Prêdes (2022), os fins paradoxais das tecnologias, normalmente associada ao ramo da produtividade e o seu deslocamento no Serviço Social tende a partir para a regressão profunda de acesso a meios garantidores de direitos sociais:

Aprender o uso das TICs na política social pública, segundo o mirante do trabalho profissional de assistentes sociais, requer um diálogo teórico e histórico entre distintas áreas do conhecimento, por exemplo, o Serviço Social e a Ciência da Computação, como imperativo para apreender um fenômeno relevante e complexo presente no cotidiano dos espaços sócio-ocupacionais. A crítica da Economia Política oferece pistas para desvelar a participação das tecnologias digitais na tendência mais geral de o trabalho ser subsumido ao capital. (CAVALCANTE; PRÉDES, 2022, p. 115)

A tecnologia, desde as suas origens, contraditoriamente esteve a favor das forças produtivas do capital, como também das respostas às necessidades humanas. Estas, ao chegarem nas demais relações sociais, sobretudo profissionais, subjugando-as, e no terreno das políticas públicas, reforça a ideia de mercadorização massificada não de forma asséptica e neutra. Para Cavalcante e Prêdes (2022), um fato visível nas recentes mudanças no acesso ao Benefício de Prestação Continuada (BPC), impera-se maior lastro no penoso e difícil processo ao Benefício, recorrente principalmente pela dataficação (tendência tecnológica de transformar variados aspectos da vida humana em dados). Essa tendência emprega tantos requisitos avaliativos que nos leva a pensar que o usuário deve se encontrar privado de todas as necessidades humano-genéricas para se enquadrar no: “cálculo de uma média de renda familiar *per capita* que subtraia a relevância das informações advindas da avaliação social parece ser um exemplar de automação nas políticas sociais públicas com forte risco para negar o acesso ao BPC”. (p.120)

Araújo (2022) proporciona uma análise dos processos de trabalho tecidos no campo do despertar digital automatizado que apenas não precariza o exercício profissional, mas, possui interfaces corrosivas nas bases fundantes do trabalho. Na era digital, o trabalho vivo é depreciado, sofre descarte, possibilitando, retoricamente, novos postos de trabalho, em contraste o trabalho morto ganha vida, fomentando uma ligação determinada pelo autor de atração e repulsa. É nesse limiar ambíguo de forças opostas que se encontra o(a) assistente social em teletrabalho. Aliados a essa Era, está a criação ágil e sofisticada de robôs dotados de inteligência artificial inseridos na realidade para substituir o trabalho humano, ou dividir com

este, funções diferentes. Nesse perfeito desequilíbrio harmônico deve sentar uma questão muito importante, se o trabalho morto ganha vida o profissional não substituído no ato dessa troca acaba tendo grandes chances de robotizar suas atividades, por conseguinte, o profissional carece de buscar estratégias para negar as proposições acrílicas e antiéticas aqui engendradas.

O intuito de buscar tais proposições é de adequação com foco em potencializar as competências do ser humano em vez dele ser dominado por ela. A relação indivíduo-máquina, em alguns casos, é capaz de dispensar quase por completo a atuação humana, ou seja, do(a) assistente social enquanto profissional e o pragmatismo das tecnologias, em especial as tecnologias de informação e comunicação. O(a) assistente social precisa demarcar seu espaço e demonstrar a imprescindível importância das mediações que faz dentro das relações sociais e, o mais importante, nenhuma tecnologia pode substituir o seu agir, mas, dialeticamente pode reforçar os seus objetivos. É aconselhável compreender por que na era digital a gestão de algoritmo⁸, projeta e move todo o arcabouço da tecnologia, por intervenção dos dados impulsionados pela velocidade de processamento das TICs. Todavia, essa operação só é possível em alguma instância pela produção dos conhecimentos humanos, seja de escolha do conteúdo ou por compreensão do aprofundamento de demandas.

Uma coisa é certa, na era digital, de maneira mais sofisticada, o trabalhador segue produzindo o seu próprio descarte sob a consolidação da subsunção do trabalho ao capital como um fator tecnológico (ARAÚJO, 2022). Segundo Costa (2007), essa perspectiva decorre do controle da subjetividade, sendo entendida pela abordagem do saber/poder. A visão de poder compreendido, posto em prática estrategicamente e sutilmente moldando o sujeito a se sujeitar sem pressão coercitiva. Racionalmente, a apropriação do poder para exploração do indivíduo dar-se colocando modelos padrão de trabalho pré-definidos, seguindo toda uma lógica e apresentado aos profissionais como se fosse uma opção dele e não uma imposição que instantaneamente ou à longo prazo ele deverá se render: se render ao regime de trabalho adoecedor, precarizado, contínuo e cerceador de direitos. Costa (2007, p. 108) afirma que, busca-se formatar um novo indivíduo, imprimindo nele o conformismo dentro da situação:

Assim, os discursos e práticas organizacionais correspondentes agem micropoliticamente, para transformar as identidades e o sentido do trabalho. Essa transformação visa fabricar os indivíduos com as atitudes e predisposições necessárias para desempenhar os papéis exigidos pela organização.

As instituições lançaram a proposta aos profissionais de darem continuidade às suas atividades em casa, visando o distanciamento social, e estes concordaram pois era a melhor solução no momento. Passados os picos de contágios e a diminuição drástica da letalidade do vírus e sua disseminação, o modelo de trabalho agora se consolidou. Ao teletrabalhador resta a flexibilidade de seu exercício e as inflexões dos custos e estresse dele, não significa defender o dúbio mar de possibilidade do espaço físico de trabalho presencial ou o conferido pelo teletrabalho. Nessa perspectiva, tentaremos refletir a seguir como essa absorção permanente do teletrabalho pode impactar os processos de trabalho do(a) assistente social no campo sociojurídico.

4 A UTILIZAÇÃO DAS TICs NO TELETRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NO JUDICIÁRIO: reflexões sobre o trabalho profissional a partir da atualização de procedimentos operacionais no TJPB

⁸ É a sequência de etapas ou procedimentos lógicos, com objetivos de dar respostas a um problema que pode ser colocado em linguagens matemática.

Dos diversos espaços sócio-ocupacionais em que a presença do serviço social compõe o quadro de funcionários, aqui será abordado, de acordo com o que afirma Borgianni (2013), a esfera do “jurídico”, que antes de se tornar campo sociojurídico, configura-se primeiro para o assistente social como uma área de atuação denominada “área sociojurídica”. O debate acerca da designação campo/área sociojurídico é oriundo da publicação de número 67 da Revista Serviço Social & Sociedade em 2001, e no 10º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS) consolidou-se para denominar como a área que reúne os espaços sócio-ocupacionais do judiciário e do sistema prisional (BORGIANNI, 2013)⁹.

A inserção do assistente social no judiciário é datada desde o surgimento da profissão no Brasil, na década de 1930, tendo sua expansão marcada com a instituição de um dos três poderes políticos, de acordo com a Constituição Federal de 1988, viabilizando-se enquanto espaço profissional através das instituições que integram a estrutura desse poder, como por exemplo: os Tribunais de Justiça, Sistema Prisional, Ministério Público, Defensorias etc. De acordo com Conselho Federal de Serviço Social (2014):

É necessário frisar que se tem diferentes níveis de conhecimento sobre o Serviço Social no sociojurídico, assim como o tempo histórico da atuação nas diferentes instituições é distinto; desse modo, não se apresenta uma produção plenamente uniforme, mas um esforço de aproximação possível no momento. (CFESS, 2014, p. 31)

A matéria de atuação do Serviço Social são as expressões da questão social e na área do sociojurídico, elas vão se apresentar com bastante força na atualidade, devido à crescente judicialização dos conflitos sociais, quanto também por causa da justicabilidade do acesso aos direitos sociais. Borgianni (2013) explica esses termos ponderando que o primeiro diz respeito à transferência por parte do Estado de sua responsabilidade em promover o enfrentamento da questão social por meio das políticas sociais, repassando-a para o Poder Judiciário, decorrendo na própria omissão e violação dos direitos que este deveria garantir; o segundo, por sua vez, implica que a justicabilidade decorre da decisão a ser tomada pelo Poder Judiciário, que via de regra busca solucionar uma problemática como individual, separada das demandas coletivas, assim, alimenta a desresponsabilização do Estado, em vez de fortalecer a perspectiva dos direitos sociais. Vale salientar que o direito social é coletivo e acaba perdendo essa característica quando judicializado, disseminando ao senso comum uma visão do Estado equilibrado e pacificador e não como um pistão que faz parte das lutas sociais protagonizadas pelos projetos antagônicos (BORGIANNI, 2013).

Nesse sentido, os conflitos passam a ser resolvidos pela impositividade do Estado, formando uma grande contradição entre direito e lei. Outrossim, o direito é mais amplo e complexo do que a lei ou estrutura burocrática, entretanto, a lei é uma regra que torna obrigatória algo que determina a complexidade do direito. No tocante às atribuições do(a) Assistente Social no campo sociojurídico, de acordo com os dados obtidos pelo conjunto CFESS-CRESS (2014), dentre as inúmeras atribuições requisitados ao(a) profissional, a única comum a todas as regiões é a avaliação social e a perícia social. A primeira consiste na avaliação das políticas públicas a partir do conhecimento/articulação da rede socioassistencial; fiscalização de instituições de acolhimento e de execução de medidas socioeducativas e participação em comissões, fóruns, conselhos, grupos de estudos, no âmbito

⁹ A autora também afirma que no ano de 2002, em Natal, houve um evento do sociojurídico, no qual ocorreu a aproximação dessa área com a temática de criança e adolescente; no mesmo ano os Conselhos Regionais de Serviço Social começaram a criar as suas Comissões Jurídicas; em 2004 ocorre em Curitiba-PR o I Seminário no Campo Sociojurídico, onde é utilizado a expressão “Serviço Social no campo sociojurídico”; já em 2009 aconteceu o II Seminário no Campo Sociojurídico, em Cuiabá.

da esfera público-privada. A segunda tem por objetivo subsidiar uma decisão por via de regra judicial, a perícia, e acompanhamento engloba estudos sociais/perícia social; atendimento e orientação ao público; acompanhamento social (pessoas envolvidas em processos); assessoramento ao(a) magistrado(a) no atendimento às partes; acompanhamento de crianças acolhidas; desenvolvimento de atividades junto ao cadastro de adoção; participação em audiências, de modo a emitir opinião técnica etc.

O trabalho profissional do assistente social no Tribunal de Justiça da Paraíba, mediadas às suas particularidades, não difere do proposto em tela e do exercício profissional orientado pelos princípios que norteiam o projeto ético-político da profissão, em consonância às especificidades das demandas que chegam a cada instituição inerente às distintas Varas que o integram, desde a Vara da Violência Doméstica a Vara da Infância e Juventude.

O Tribunal de Justiça da Paraíba (TJPB) é sediado em João Pessoa, capital do Estado, e é composto por algumas comarcas que abrangem Varas. A Vara da Infância e Juventude do TJPB, da Comarca de Campina Grande-PB¹⁰ foi onde se realizou o Estágio Supervisionado em Serviço Social. O Complexo Judiciário da Infância e Juventude foi inaugurado pela então presidente do Tribunal de Justiça da Paraíba, a desembargadora Fátima Bezerra Cavalcanti. A estrutura básica das Secretarias das Varas da Infância e Juventude da Comarca da Capital e de Campina Grande é estabelecida pela Lei 7.514, de dezembro de 2003. Dois órgãos integram a sua composição, são estes: a Seção de Assistência Psicossocial Cível e a Seção de Assistência Psicossocial Infracional-SAPSI. A esta última compete coordenar as atividades de assistência psicossocial nos processos infracionais, bem como a execução de medidas socioeducativas, como é disposto da lei citada anteriormente. A SAPSI é composta por uma equipe multidisciplinar constituída por duas assistentes sociais, sendo uma delas chefe da Seção, uma psicóloga e uma pedagoga que lidam diariamente com adolescentes que cometeram a prática do ato infracional, estas também recebem estagiários em suas respectivas áreas de atuação.

O serviço mencionado é interseccionado, especialmente, pela política de assistência social, diretamente com a proteção social especial de média complexidade, a qual implementa as medidas socioeducativas aplicadas ao adolescente que pratica ato infracional¹¹. Sabe-se que a matéria prima do fazer profissional do(a) assistente social é a “questão social” advinda das relações sociais antagônicas do âmbito da produção que resultam em diversas desigualdades sociais no capitalismo. É a partir dessas desigualdades que emergem o perfil do adolescente protagonista de um ato infracional. A agudização dessa desigualdade se dá de maneira particular nos países de economia periférica dependente, como é o caso do Brasil, o que repercutirá na vida das famílias brasileiras e, sobretudo, na vida desses adolescentes em pauta. A aplicação da medida socioeducativa é distinta de uma sentença penal aplicada para os indivíduos maiores de idade, o atendimento socioeducativo tem seu carácter responsabilizador para com o adolescente, todavia, a sua centralidade é preparar a inserção em sociedade de

¹⁰ Também é conhecida como a “Rainha da Borborema”, foi fundada em 01 de dezembro de 1697, no entanto, foi reconhecida como cidade em 11 de outubro de 1864. Sua população é estimada em 413.830 pessoas, conforme os dados do IBGE (2021). É considerada um dos principais polos industriais da Região Nordeste e internacionalmente como sendo um dos principais polos tecnológicos da América Latina. No que tange à questão econômica, lidera como o segundo maior Produto Interno Bruto (PIB) paraibano, representando 15,63%. A instituição supracitada localiza-se no bairro do Catolé, na zona sul da cidade, sendo um dos bairros mais populosos.

¹¹ As Medidas Socioeducativas foram regulamentadas pela Lei Nº 12.594, de 18 de janeiro de 2012, que institui o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (Sinase), e podem ser divididas, além da Advertência e Reparação do Dano, em meio aberto e meio fechado. As primeiras são de responsabilidade do município, podendo ser a Prestação de Serviço à Comunidade (PSC) e a Liberdade Assistida (LA); já as do meio fechado, como a Semiliberdade e a Internação, é de responsabilidade do Governo do Estado. As Medidas Socioeducativas em Meio Fechado para os adolescentes acompanhados pela Vara da Infância e Juventude de Campina Grande ou de outros municípios atendidos na Comarca em questão, se realizam na Instituição Lar do Garoto Padre Otávio Santos, na cidade de Lagoa Seca.

maneira horizontal, ética, responsabilizada no que tange às análises das necessidades daquele indivíduo no âmbito social, e oportunizando algumas possibilidades de projeto de vida, perspectiva de vida, ao proporcionar condições mínimas de entrada desses jovens no mercado de trabalho, como, por exemplo, através da oferta de cursos profissionalizantes.

Nesse sentido, a intervenção profissional do(a) assistente social que trabalha nessa instituição é norteada, principalmente, por dois aparatos legais imprescindíveis, são eles: o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE). Ambos compreendem a criança e o adolescente como sujeito de direitos e com características particulares inerentes à fase biológica que passam – e que, ao contrário do que muitos pensam, isso não os desresponsabilizam do ato infracional cometido. O Brasil é um dos países mais evoluídos acerca da legislação de crianças e adolescentes, o que não tira esse público de uma posição de vulnerabilidade constante.

Nessa perspectiva, salienta-se a necessidade de situar o trabalho profissional na totalidade. Conforme elucida Yamamoto (2020), acerca da ligação entre as relações sociais, o modo de produção vigente e a profissão de assistente social, há particularidades inerentes a esses processos de trabalho dentro do capitalismo. A troca e venda de mercadorias, o trabalho assalariado – o homem tanto vende sua força de trabalho como compra o resultado dele –, criando, assim, processos coletivos de trabalho. Cada vez mais alienado, efêmero, fetichizado e individual, repercutindo assim, “[...] o modo de ser que a profissão adquire no interior das relações sociais, no confronto entre as condições objetivas e subjetivas do exercício profissional”. (GUERRA, 2000, p. 58)

Yolanda Guerra (2000) trata da instrumentalização das pessoas, sendo este o processo pelo qual a ordem burguesa transforma o homem de sujeito em objeto utilizado pelo capital para conseguir lucro. Esse aspecto torna-se mais evidente no capitalismo monopolista, em que a questão social e suas expressões passam a sofrer intervenção direta e sistemática por parte do Estado. Eclodindo na necessidade social a partir da demanda de um profissional que trabalhasse mediando os conflitos entre a classe dominante e a classe trabalhadora, essa requisição levou ao nascimento da profissão.

A partir de Munhoz (2006), entende-se a realidade social sendo ela mutável como matéria prima da intervenção profissional, por isso há a importância de estarem habilitados com sustentação teórico-metodológico, ético-política e técnico-operativa para trabalhar e ser portadores de relativa autonomia na divisão sociotécnica do trabalho, a fim de objetivar respostas profissionais, através da instrumentalidade profissional. Assim, se faz necessário a integração do(a) assistente social para, juntamente com outros profissionais, de acordo com a divisão sociotécnica do trabalho, tornar esse trabalho possível. Ou seja, responder às expressões da questão social inerente do modo de produção capitalista, configurando-se nas demandas que chegam e nas suas especificidades.

Porém, a pandemia do Covid-19 trouxe novos requerimentos e adaptações para viabilizar o exercício profissional, assim, os Assistentes Sociais que atuam no campo sociojurídico, não diferente de outros profissionais, foram submetidos à utilização cotidiana das atuais Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs), advindas do modelo de teletrabalho/trabalho remoto, para executarem sua intervenção profissional, respeitando as medidas sociais de isolamento. Essa realidade chegou aos Tribunais de Justiça, pois se tornou normal o teletrabalho, regulamentado desde já pela Resolução N° 6, de 16 de julho de 2018, ou seja, como se nota, bem antes da pandemia havia a sua legitimação. Contudo, a sua disseminação e o interesse dos profissionais em buscarem o teletrabalho se deu com maior ênfase durante a pandemia.

No ano de 2016 o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) havia emitido a Resolução 227 (CNJ, 2016), destinada a regulamentar essa modalidade de trabalho no âmbito do Poder Judiciário. Por sua vez, o teletrabalho pode ser solicitado por todos, mas, este apenas é

concedido aos funcionários enquadrados nos requisitos solicitados previamente na regulamentação específica de cada Tribunal¹². Assim, o juiz, o Ministério Público, a Defensoria Pública ou o advogado particular, o assistente social, e o psicólogo etc. estão se adequando à nova realidade para executar o trabalho do cumprimento de medidas socioeducativas, sejam elas de meio aberto ou fechado.

A realidade empírica e tecnológica exigiu que os profissionais da equipe se adequassem à nova dinâmica experimentada. O Tribunal de Justiça da Paraíba, mais especificamente a Vara da Infância e Juventude da Comarca de Campina Grande, teve até o presente momento quase 100% dos seus processos físicos migrados para o Processo Judicial Eletrônico (PJE). Em relação ao trabalho no âmbito da SAPSI, os processos de trabalho da equipe multidisciplinar foram direcionados por seis tipos de Procedimento Operacional Padrão (POP), já existentes de forma anterior ao contexto da pandemia. Com toda a equipe de Serviço Social do Setor atuando, atualmente, em teletrabalho, tem sido comum a utilização ainda maior de tais POPs. Os Procedimentos Operacionais Padrão utilizados pela SAPSI são: POP n.º 01 - Entrevista Inicial, POP n.º 02 - Recebimentos dos Processos no Cartório, POP n.º 03 - Busca Ativa, POP n.º 04 - Encaminhamento de Adolescentes para cumprimento de medida socioeducativa (MSE) em meio aberto, POP n.º 05 - Devolução de guias e processos ao cartório e o POP n.º 06 - Elaboração de ofícios de encaminhamento de adolescentes ao CREAS para cumprimento MSE em meio aberto.

Para tanto, a intervenção realizada na experiência de Estágio Supervisionado em Serviço Social foi diretamente influenciada pelo teletrabalho que atualmente é realizado pela equipe disciplinar. Todo o processo de aprendizagem e interlocução teoria-prática se deu através das TICs, bem como o contato com a supervisora de estágio e os demais da equipe, sendo possível apenas dezenove encontros presenciais. Dentre esses foi realizado atividades como visita domiciliar que é imprescindível a figura do profissional presencialmente, os demais meses de estágio seguiu a dinâmica de teletrabalho vivenciada, na qual o fluxo das demandas e os processos de trabalho seguia mediado pelas TICs. Visando subsidiar uma das principais atividades do(a) assistente social no referido setor, que são as Audiências Concentradas¹³, foi construído um instrumental técnico-operativo (POP n.º 7 – Direcionado às Audiências Concentradas) que adaptou para o contexto do teletrabalho as práticas já utilizadas que não se tinha nenhum POP como referência¹⁴.

Essas adequações impostas pelo teletrabalho fazem-se necessárias porque, o que antes tinha sido imposto por causa da pandemia, respeitando-se as medidas de contenção do vírus através do confinamento social, agora tendem a permanecer e afetar drasticamente os serviços

¹² Resolução N.º 6, DE 16 DE JULHO DE 2018 Regulamenta o teletrabalho dos servidores da área judiciária do Poder Judiciário do Estado da Paraíba e dá outras providências. O Capítulo II dispõe das condições para realização do teletrabalho Art. 3.º A realização do teletrabalho é facultativa, a critério dos órgãos do Poder Judiciário e dos gestores das unidades, e terá início a partir da publicação de ato a ser expedido pela Presidência deste Tribunal. De acordo com as seguintes diretrizes: II - verificada a adequação de perfil, terão prioridade na modalidade de teletrabalho total os servidores: a) com deficiência, desde que apresentem dificuldade de deslocamento; b) que tenham filhos, cônjuge ou dependentes com deficiência; c) gestantes e lactantes; d) que demonstrem comprometimento e habilidades de autogerenciamento do tempo e organização; e) que estejam gozando de licença para acompanhamento do cônjuge.

¹³ De acordo com o Manual de audiências concentradas do CNJ, elas são realizadas para reavaliação de medidas protetivas que envolvem crianças e adolescentes em unidades de acolhimento. Tem como finalidade específica no Art. 2.º da Recomendação CNJ n.º 98/2021: Garantir a observância dos princípios que regem a execução das medidas socioeducativas, em especial, a legalidade, excepcionalidade da imposição de medidas, proporcionalidade, brevidade, individualização, mínima intervenção, não discriminação e fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, conforme o art. 35 da Lei n.º 12.594/2012 (art. 2.º, I, da Recomendação CNJ n.º 98/2021).

¹⁴ O POP n.º 7 desenvolvido durante o projeto de intervenção se encontra no Apêndice deste artigo. Ocorreu também a contribuição na elaboração do POP da visita domiciliar.

prestados à população usuária, tendo em vista o afastamento da equipe profissional ao território do seu trabalho. Nesse sentido, os processos de trabalho que envolvem diretamente a SAPSI são marcados pelas requisições que atendem demandas infracionais, ou seja, dos adolescentes em conflito com a lei. Tais processos são divididos em duas fases: a de conhecimento, que consiste em toda a atividade voltada de fato para o conhecimento da realidade do (a) adolescente na fase do processo anterior à sentença, que começa na delegacia e finaliza com a audiência concentrada. A segunda fase é a de execução, essa configura-se nas atividades voltadas ao acompanhamento da medida socioeducativa de meio aberto e fechado ou medida protetiva, sendo estas aplicadas com a sentença judicial.

Logo, as ações realizadas por esse setor são atividades que se iniciam, cronologicamente, com: a entrevista inicial, atendimento individual, atendimento familiar, visita domiciliar, visita institucional, audiência concentrada, acolhimento integral que perpassa por várias subdivisões para operacionalizar-se, acompanhamento da medida socioeducativa ou do Ministério público, manifestação técnica e, por fim, orientação da rede de apoio. Todas essas atividades, antes feitas presencialmente, agora se encontram em teletrabalho, desse modo, o cotidiano profissional sofre mudanças imprescindíveis para viabilizar o atendimento em meio às adaptações elucidadas. A principal mudança foi a digitalização de 100% dos processos físicos, como dito antes, e a implantação destes no PJE (Processo Judicial Eletrônico), logo, a partir disso, os processos de trabalho tomaram novas formas, porque houve a implementação de recursos tecnológicos mais sofisticados, tais como: armazenamento de arquivos e documentos nas nuvens; documentos editáveis em rede; partilha de conteúdo digital com a equipe; a utilização de assinaturas digitais; acessos às plataformas e aplicativos de videoconferência e de mensagem etc.

Não obstante, o *modus operandi* das atividades prestadas pela SAPSI teve seu arcabouço enriquecido e repaginado por ferramentas como o *WhatsApp*, utilizado pelo cartório para fazer intimações e também podendo ser usado para a busca ativa. Ademais, há a elaboração de documentos, teleaudiência, acolhimento integral via plataforma *Zoom*, encaminhamento de documentos por meio digital e realizações de reuniões via plataformas de videoconferência. Entretanto, cabe analisar e questionar as implicações derivadas desses procedimentos e instrumentos de trabalho, visto tais características estão implícitas dentro da nova compreensão de morfologia do trabalho (RAICHELLIS, 2022). Nesse ínterim, fica a indagação central de como manter um fluxo com o distanciamento: por exemplo, a entrevista inicial era feita com a ida do adolescente e o responsável até a Vara da Infância e Juventude e a visita domiciliar era feita com o profissional indo presencialmente à casa do indivíduo. Atualmente, o meio que a equipe dispõe para realizar o trabalho são as TICs, por isso, tais atendimentos então ocorrem através de videochamadas para se apropriar das diversas questões que se colocam na realidade social dos usuários atendidos.

Há demandas sociais impressas em tais questões, e no processo de captação delas pode-se encontrar dificuldade no atendimento realizado pelos profissionais. Ademais, há uma intensa precarização da força de trabalho, por muitas vezes limitar a sua autonomia profissional ao cumprimento de metas de trabalho que devem cumprir. A criticidade e o sigilo profissional devem ser levados em consideração nesse momento no qual o profissional está inserido, cenário que sobrenadam as expressões da questão social, matéria do seu fazer profissional e, ao mesmo tempo que se encontra afastado dela, pois tem como intermediação do trabalho uma tela digital, independente de qual seja, ausente do caráter direto com a população. Logo, a sua análise será com base no que pode apreender nessa circunstância e, sobretudo, até onde o usuário irá permitir se desvelar. Essas condições adensam ainda mais os novos movimentos que a equipe multidisciplinar e, em especial, os(as) assistentes sociais terão que realizar para não cair no mero tecnicismo, com implicações que desembocam em problemáticas disseminadas na esfera macro e micro no seio social.

Nesse sentido, a mediação é a expressão histórica das relações que o homem estabelece com a natureza, como também das relações sociais decorrentes desse processo. Por isso, para desvelar a realidade e agir no tocante das demandas se deve compreender a categoria mediação, superando a aparência e buscando a essência dos fenômenos sociais, porque ela possibilita a compreensão e transformação, já que esta pressupõe um caráter ontológico e reflexivo. Ou melhor, como afirma Guerra (2000), quando se torna inegável a instrumentalidade como mediação, sendo ela o mais alto nível da razão, portanto, reflexiva.

De acordo com Raichelis (2022), fica notório que esse cenário de avanço tecnológico acaba levando os profissionais a descobrirem meios de dar continuidade ao trabalho, provocando estes a se adequarem a essa nova lógica e, ao mesmo tempo, tentar não diminuir a qualidade do serviço prestado. No interior de adequações do trabalho flexível há também um desgaste psicológico dos profissionais que se encontram fora do convívio e interação com os colegas no ambiente laboral, adicionado a essa conta, o fato de as instituições, em parcela significativa, não disponibilizarem meios indispensáveis para esse modelo de trabalho ocorrer.

A ausência dos meios e condições de trabalho, leva os profissionais a custearem as ferramentas pelas quais desenvolvem os seus trabalhos, aumentando ainda mais a exploração da força de trabalho. Isto põe em pauta também a reflexão se o exercício profissional está se dando de maneira crítica ou partindo de uma gestão imediata e produtiva. Salienta-se, que a reverberação de tais problemáticas incide diretamente nos usuários, até porque nem todos têm acesso às TICs, apetrecho que mediará o seu atendimento, estando no quadro da chamada “exclusão digital”.

Há uma dicotomia da repercussão do uso das TICs tanto para o profissional quanto para o usuário. Devido ao grande potencial de controle e vigilância da força de trabalho e da população usuária que o teletrabalho possui, este tende a levar ao aprimoramento do uso das TICs na instituição, por meio da indução para que os profissionais se adequem ao modelo de teletrabalho que, mesmo com desvantagens notórias – como as condições pelas quais ele se concretiza, como o afastamento do ambiente laboral sob uma suposta “flexibilização” do trabalho, até o desligamento do vínculo direto com o usuário –, prevalece como principal modelo de trabalho na equipe multidisciplinar da instituição, desde as condições na qual se concretiza.

É então disseminado como fator que alimenta e encara o teletrabalho no judiciário imparcial de qualquer questionamento, é o posicionamento de que o teletrabalho nessa repartição possui menos precarização devido aos vínculos empregatícios e os salários regulamentados proporcionando estabilidade. Mas olhar apenas por tal ângulo descredencia as intempéries adquiridas e enfrentadas nesse modelo de trabalho – alarmante em todo o Brasil pelo intenso avanço de doenças psicossomáticas, devendo-se refletir sobre a adequação dos procedimentos operacionais de trabalho dos assistentes sociais através da utilização das TICs.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As condições e meios para adaptar o trabalho às condições propostas pelo teletrabalho de fato é um caminho novo e há muito o que ser discutido e analisado em reflexões contínuas. Até porque, a tecnologia faz parte do desenvolvimento do ser social e do trabalho devido às suas inúmeras transformações, mas especialmente aquelas advindas do modo de produção capitalista, onde se impera um clamor por imediatividade nas relações e respostas profissionais. Essa nova morfologia do trabalho é pregada como sendo um dos requisitos da agenda da reestruturação produtiva do capital na sua ânsia pelo lucro mediante meios mais requintados de exploração da força de trabalho.

O teletrabalho ganhou grande proporção devido à pandemia do Covid-19, dessarte, a sua emblemática permanência proporcionou uma nova realidade no mundo do trabalho, permitindo a adequação de várias profissões a este, incluindo o Serviço Social nos Tribunais, no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), na docência do ensino superior, entre outros. Como é o caso dos profissionais assistentes sociais do Tribunal de Justiça da Paraíba, que tiveram que readequar os seus processos de trabalho, dentre os quais se têm os procedimentos operacionais padrão, configurando-se em respostas ao novo modelo de trabalho. Dentro da análise, foi percebida que tal resposta se concretizou mediante a modalidade assumida que implicou em impactos, principalmente de ordem de como o serviço passou a ser prestado ao público alvo, sua qualidade e até mesmo a dicotomia experienciada pelos assistentes sociais devido a flexibilidade nos sentidos mais amplos advindos do teletrabalho.

Dessa forma, a dinâmica do exercício profissional foi alterada, pois os serviços anteriormente prestados pelos profissionais presencialmente tanto na instituição quanto com o usuário, passaram a ser mediados, viabilizados e tornando-se possível por intermédio das TICs. Desde as audiências à escuta, prestação de informação e condução do usuário, tudo via *Whatsapp*, reuniões remotas, audiências feitas por meio de plataformas digitais, processos todos *on-line* etc. O que de certo modo potencializou a execução das atividades, dialeticamente, permitiu uma cisão dentro do contexto, impossibilitando por exemplo, a visita domiciliar, o asseguramento das condições do atendimento ético e sigiloso, em virtude de uma parcela dos usuários terem dificuldade em manobrar as TICs ou serem coparticipantes da parcela dos “excluídos digitais”.

À vista disso, a operacionalização do trabalho é totalmente digital, o que requer dos(as) assistentes sociais articular sua capacidade criativa, crítica, comprometida e propositiva. Dessa forma, todo esse panorama traçado evidencia um caráter de urgência e posicionamento que se exige tanto do(a) assistente social enquanto sujeito profissional, quanto das entidades representativas da categoria de assistentes sociais. Toda a efetivação do exercício profissional em responder às demandas chegadas, calcadas em novos patamares, emergiram desse contexto, e é preciso identificar as formas de enfrentamento, criando e adequando estrategicamente mecanismos capazes de fazer com que a apropriação das TICs faça frente ao intenso processo de precarização do trabalho e da qualidade dos serviços prestados à população. Por estes motivos, há relevância no tema ainda incipiente, mas, por sua vez, demonstra a sua permanência, o que leva à comunidade acadêmica e profissionais a continuarem debruçados sobre a temática para encontrarem resultados que salvaguardem a lógica do serviço ofertado com qualidade e respaldo para as condições de trabalho profissional.

A criticidade deve nortear o trabalho profissional, o vislumbre emancipatório e todos os outros princípios redigidos no Código de Ética da profissão de 1993. Agora, mais do que nunca, estes precisam direcionar o exercício profissional para se tornarem uma arma contra o mero tecnicismo, que pode se constituir no modelo de teletrabalho. É importante distinguir que o tecnicismo não é uma tendência resultante do uso das TICs no trabalho, pelo contrário, ele também faz parte historicamente da cultura profissional e não é algo difícil de ser ainda encontrado no dia a dia do exercício profissional.

Nesse sentido, as inflexões da temática estão coligadas à emblemática permanência da dinamização das TICs no mundo onde o *on-line/virtual* se mescla com o real. A rede de *internet* possibilita a flexão de encontros e atividades diárias. Mas, até que ponto essa flexibilidade não causa inflexão regressiva na garantia de direitos? Entretanto, a construção de bancos de dados e os armazenamentos destes de fato aprimoram a profissão, assim como o exemplo das *lives* realizadas para discussão de temas direcionados ao Serviço Social. Por sua vez, a consolidação do teletrabalho, a teleperícia e o trabalho remoto são frutos permanentes que se tornaram árvores bem mais ramificadas, possuidoras de complexas leveduras em suas

folhas. Precisar ser podada, compreendida e modificada pelo próprio fluxo do desenvolvimento humano.

Finalmente, a pesquisa abre uma agenda vasta de continuidade sobre os estudos de outros inúmeros objetos que marcam esse contexto de teletrabalho, como aqueles relativos às condições e relações de trabalho para as(os) profissionais, a ética e o sigilo profissional, entre outros.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Wécio Pinheiro. Marx e a indústria 4.0: trabalho, tecnologia e valor na era digital. **Revista Katálysis**, v. 25, p. 22 – 32, 2022. Disponível em <https://doi.org/10.1590/1982-0259.2022.e82591> Acesso em 16 nov. 2022.

ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. Século XXI: nova era da precarização estrutural do trabalho? São Paulo: Boitempo, 2009.

_____. As Respostas do Capital À Sua Crise Estrutural: a reestruturação produtiva e suas repercussões no processo de trabalho in: ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do Trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. [2.ed., 10.reimpr. rev. e ampl.] - São Paulo: Boitempo, 2009, p. 37

_____. Trabalho intermitente e uberização do trabalho no limiar da indústria 4.0. Antunes Ricardo. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020, p. 11

BARBOSA, Rosângela. Trabalho e Mediação Digital: captura de tempo e erosão de direitos. In: MAURIEL, Ana Paula Ornellas; KILDUFF, Fernanda; SILVA, Mossicleia Mendes da; LIMA, Rodrigo Silva. Crise, ultraneoliberalismo e desestruturação de direitos. **Uberlândia: Navegando Publicações**, 2020.

BORGES, Maria Elizabeth; MATOS, Maurílio Castro. As duas faces da mesma moeda: ultraneoliberalismo e ultraneoliberalismo no Brasil da atualidade. Políticas sociais e ultraneoliberalismo. **Uberlândia: Navegando Publicações**, p. 71-87, 2020. Disponível em: https://www.editoranavegando.com/files/ugd/35e7c6_2da984d26e504f26bff6b82e138a90ac.pdf#page=71 Acesso em 16 nov. 2022.

BORGIANNI, Elisabete. Para entender o serviço social na área sociojurídica. **Revista Serviço Social e Sociedade**, nº 115, p. 407 – 442, 2013. Disponível em <https://doi.org/10.1590/S0101-66282013000300002> Acesso em 25 nov. 2022

CAMARGO, Maria Angelina; Relações e condições de trabalho do assistente social na atualidade: a proletarização da profissão. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, nº 142, p. 488 – 507, 2021. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282021000300488&lang=pt Acesso em 15 nov. 2022

CAVALCANTE, Rita; PRÉDES, Rosa. Tecnologia da informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. **Revista Serviço social e Sociedade**, nº 144, p.110 -128, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.283> Acesso em 16 nov. 2022.

COSTA, Isabel de Sá Affonso da. Teletrabalho: subjugação e construção de subjetividades. **Revista de Administração Pública**, v. 41, n. 1, p. 105-124, 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122007000100007> Acesso em 16 nov. 2022.

CFESS. **Atuação de assistentes sociais no sociojurídico: subsídios para reflexão**. Brasília: CFESS, 2014b. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1084#:~:text=O%20CFESS%20lan%C3%A7a%20hoje%20a,Projeto%20Profissional%20nas%20Pol%C3%ADticas%20Sociais>. Acesso em 16 nov. 2022.

_____. **Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais**. Brasília: CFESS, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/teletrabalho-telepericia2020CFESS.pdf> Acesso em 16 nov. 2022.

CNJ. Conselho Nacional De Justiça. **Manual sobre audiências concentradas**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/manual-audiencias-concentradas.pdf> Acesso em 5 nov. 2022.

ENGELS, Friederich. O papel do trabalho na transformação do macaco em homem (1876). **Revista Trabalho Necessário**, v. 4, n. 4, 2006.

FILGUEIRAS, Vitor. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo, in: Antunes Ricardo. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020, p. 59.

FÁVERO, Eunice. Serviço Social no sociojurídico: requisições conservadoras e resistência na defesa de direitos. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, nº 131, p. 51 – 74, 2018. Disponível em <https://doi.org/10.1590/0101-6628.130> Acesso em 25 nov. 2022.

GUERRA, Yolanda. A instrumentalidade no trabalho do assistente social. **Programa de capacitação política em Serviço Social e política social. Módulo 4**, p. 51-63, 2000.

HUWS, U. **A formação do cibertariado**: trabalho virtual em um mundo real. São Paulo: Editora Unicamp, 2017.

IAMAMOTO, Marilda Vilela; CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação Histórico-metodológica**. São Paulo: Cortez, 2020.

LESSA, S. **Para compreender a ontologia de Lukács**. 3. ed. IJUI: Ed. Unijuí, 2012.

MÉSZÁROS, Istvan. **Para Além do Capital**. Tradução de Paulo César Castanheira e Sérgio Lessa. São Paulo: Boitempo Editorial; São Paulo: Editora da Unicamp, 2002.

MUÑHOZ, Divanir Eulália Naréssi. Entre a universalidade da teoria e a singularidade dos fenômenos: enfrentando o desafio de conhecer a realidade. In: **Revista Emancipação**, v. 6, n. 1, 2006.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **O Teletrabalho Potencial no Brasil Revisitado: uma visão espacial**. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/2022/05/o-teletrabalho-potencial-no-brasil-revisitado-uma-visao-espacial/> Acesso em 15 nov. 2022.

NETTO, José Paulo. Crise do capital e consequências societárias. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, nº111, p. 413-429, 2012. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282012000300002&lang=pt Acesso em 28 set. 2022.

RAICHELIS, Raquel. Tecnologia, trabalho e pandemia no capitalismo em crise: admirável mundo novo?. **Serviço Social & Sociedade**, p. 5-16, 2022.

ROCHA, Cháris Telles Martins da; AMADOR, Fernanda Spanier. O teletrabalho: conceituação e questões para análise. In: **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v 16, n 1, p. 152-162, jan. 2018. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512018000100152&lang=pt Acesso em 20 set. 2022.

ROSENFELD, Cinara Lerrer; ALVES, Daniela Alves de. Autonomia e trabalho informal: o teletrabalho. In: **Revista de Ciências Sociais**, v. 54, n.1, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0011-52582011000100006> Acesso em 15 nov. 2022.

SANTOS, Josiane Soares. **Particularidades da “questão social” no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2012.

SIERRA, Vânia Morales; DOS SANTOS VELOSO, Renato; ZACARIAS, Ellen Cristina Pereira. **Neoconservadorismo, Estado e Vigilância**. In BRAVO, M.I.S; MATOS, M.C.; FREIRE, S.M (Orgs). Políticas Sociais e Ultraneoliberalismo. **Uberlândia: Navegando Publicações**, 2020. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Vania-Sierra/publication/347414271_Neoconservadorismo_Estado_e_vigilancia/links/602db182299bf1cc26d23dd4/Neoconservadorismo-Estado-e-vigilancia.pdf Acesso em 20 set. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA PARAÍBA. Vara da Infância e Juventude de Campina Grande digitaliza processos físicos, 2021. Disponível em <https://www.tjpb.jus.br/noticia/vara-da-infancia-e-juventude-de-campina-grande-digitaliza-processos-fisicos> Acesso em 28 nov. 2022.

_____. Resolução nº 6, de 16 de julho de 2018, **regulamenta o teletrabalho no TJPB**. Disponível em: <https://www.tjpb.jus.br/noticia/resolucao-que-regulamenta-o-teletrabalho-foi-publicada-no-dje-desta-terca-feira-17> Acesso em 28 nov. 2022.

VASCONCELOS, Ana Maria de; ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de; VELOSO, Renato (Orgs.). Serviço Social em tempos ultraneoliberais. **Uberlândia: Navegando Publicações**, 2021.

VELOSO, GEPET UFPB. **Crise, trabalho e capitalismo de plataforma**. YouTube, 11 de novembro de 2022. Disponível em: <https://youtu.be/enesFPX6JOI>. Acesso em 18 nov. 2022.

**APÊNDICE A – PROCEDIMENTO OPERACIONAL (POP) DA AUDIÊNCIA
CONCENTRADA**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA
Comarca de Campina Grande- PB**

Complexo Judiciário da Infância e da Juventude Irmã Maria Aldete do Menino Jesus

Rua Antônio Guedes de Andrade, nº 114, Bairro do Catolé – Campina Grande/PB – CEP: 58.410-223

Telefone: (83) 3337-5573 Ramais: 24 e 34 e-mail: cge.sapsi@tjpb.jus.br

Seção de Assistência Psicossocial Infracional – SAPSI

Procedimento Operacional Padrão - POP	nº. 07	Concentrada
Elaborado por: Equipe SAPSI	Data de elaboração: 03/10/2022	
Revisado por: Equipe SAPSI	Próxima revisão: 03/10/2023	
Local de Guarda do documento: Sala da SAPSI, ilha de produção, na pasta específica para os POPs e no DRIVE compartilhado por meio do email institucional SAPSI.		
Responsável pelo POP e pela atualização: Equipe da SAPSI		
Objetivo: Orientar a conduta dos profissionais e estagiários do setor quanto à realização da concentrada com os adolescentes em situação de conflito com a lei, que possuem procedimentos especiais na VIJ.		
Agentes: Profissionais e estagiários (as) de Serviço Social, Psicologia e Pedagogia		
ETAPAS DO PROCEDIMENTO		
<p>1. A escuta pré-concentrada ocorre no modelo híbrido devido a adesão do trabalho remoto, contendo no momento parte da equipe de analistas de cada categoria profissional presencialmente e estagiários. Outra via é por meio de plataformas de videoconferência, podendo ocorrer no Lar do Garoto ou na SAPSI. Este é um procedimento necessário e antecessor das Audiências Concentradas que faz a reavaliação da medida socioeducativa de meio fechado.</p> <p>2. Consultar o processo pertencente ao adolescente através do Termo de Audiência ou da Solicitação do Cartório o número do Procedimento Especial a que se refere;</p> <p>3. Identificar se existem relatórios do Lar do Garoto anteriores do adolescente, ainda que concernentes a outros procedimentos especiais;</p> <p>4. Havendo relatório:</p> <p>a) se prazo superior a 06 meses, agendar nova entrevista inicial (conforme descrito abaixo);</p>		

b) se prazo inferior a 06 meses, analisar se há necessidade de fazer nova entrevista, confirmando dados contidos no(s) relatório(s) elaborado(s), anteriormente¹⁵.

5. Verificar a data da próxima audiência, considerando que o prazo mínimo necessário para que se proceda ao agendamento é de 30 dias entre uma audiência e outra, tempo hábil para a realização da entrevista (conforme disponibilidade, verificar agenda da equipe), bem como para a elaboração e entrega do relatório dela resultante que deve ocorrer em até 20 dias antes das audiências concentradas.

6. Não havendo tempo hábil:

a) registrar os dados do(a) adolescente (nome completo, data de nascimento, endereço e telefone dele e dos responsáveis) e número do Procedimento Especial;

b) Explicar ao(à) adolescente e familiares que será feita uma justificativa técnica para a não realização do procedimento solicitado, e que não haverá prejuízos processuais;

c) Elaborar Comunicado¹⁶ ao MM. Juiz, informando a falta de tempo hábil para a realização do procedimento.

d) Para elaborar o comunicado: abrir o modelo no local indicado na nota de rodapé, selecionar tudo (CTRL+A), copiar (CTRL+C), abrir um novo documento (CTRL+N) e colar (CTRL+V), na sequência, salvar (CTRL+S), indicando o assunto e o nome do adolescente e, somente então, alterar as informações.

e) O comunicado deve ser datado, assinado pela Analista Judiciária responsável por sua apresentação, redigidos em duas vias e protocolado na Distribuição, sendo uma via entregue através de plataformas digitais ao Cartório para ser apensada ao processo, e a outra arquivada em pasta específica, intitulada “Comunicados e Devolução de Guias”, na sala da SAPSI.

7. Juntada do Plano Individual de Atendimento para melhor conhecimento dos objetivos traçados para o adolescente;

8. Após, ter em mãos esses documentos e ter se apropriado do processo a SAPSI, juntamente com o Lar do Garoto entram em acordo sobre a data na qual ocorrerão as pré-concentradas, respeitando a dinâmica institucional e o prazo das audiências concentradas;

9. Decido os dias, inicia-se as escutas dos adolescentes e como produto final da mesma, a partir da escuta em sede de pré-concentrada, elabora-se o documento intitulado “Relatório de

¹⁵ Pode ser realizada uma sucinta atualização do contexto em que o adolescente está inserido, apresentando-se os resultados através de **Comunicado** ou de novo relatório;

¹⁶ O comunicado para esse fim é o “por Impossibilidade de Apresentar Relatório Em Tempo Hábil” e é salvo em: <\\10.0.228.66\compartilhados\MATERIAL SAPSI\Modelos de Documentos>, deve conter nome do adolescente, Nº. do Procedimento Especial e a justificativa técnica para a não realização da Entrevista Inicial.

pré-concentrada”, este deve ser juntado aos autos, via PJE, até 48h da audiência concentrada em questão;

10. Se for necessário, escutar a família;

11. Realizada todas as escutas dos adolescentes, caminha-se para as Audiências Concentradas - acontece trimestralmente e a data normalmente é no fim do terceiro mês e sua extensão segue conforme o número de adolescentes a passarem por audiências, tendo em vista que a divisão é feita pelos processos ímpares e pares entre os magistrados, cabendo a cada qual dentro da data aprazada seguir com seus dias.

12. Finalizada a audiência e se o adolescente receber uma progressão concomitante ou não de uma medida protetiva, este recebe um Termo de Comparecimento o qual deve assinar em duas vias, sendo uma de posse do adolescente e outra da SAPSI. O documento descreve a necessidade de o adolescente ir acompanhado de seu responsável até a Vara da Infância e Juventude na data marcada, para receber orientações sobre a medida socioeducativa aplicada e em qual CREAS deverá se dirigir.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente quero expressar a minha gratidão a Deus, pela oportunidade de realizar esse grande sonho, pelo seu amor, sua infinita misericórdia e cuidado para comigo em cada etapa dessa jornada. Pelas vezes que no ímpeto de alegrias por alcançar êxito nas pequenas tarefas o sentia ao meu lado e por outros, aqueles momentos que ninguém vê, no qual a busca pelo conhecimento nos leva ao limite, onde a alegria dá espaço para o choro e os questionamentos da solidão. Também nestes eu contaria com Ele, a sua presença de fato foi e é o meu alimento e combustível para lutar pelo meu propósito de vida.

À minha família, meu pai Josivaldo, minha mãe Michelle e meu irmão João, a vocês a minha eterna gratidão. É com lágrimas nos olhos que louvo a Deus por ter me presenteado com a melhor família que eu poderia ter. Desejo que fique no coração de vocês a importância de tê-los ao meu lado ao longo desses quatro anos em específico. Obrigada, por celebrarem comigo cada nota e conhecimento apreendido, por enxugarem as minhas lágrimas quando foi preciso elas rolares para me trazer alívio. Obrigada, por cada palavra de encorajamento quando eu mesma não me sentia segura e capaz, por me provê sustento financeiro e emocional e por acreditarem junto comigo que esse dia chegaria. E, enfim, chegou família, minha base, meus amores.

Não poderia deixar de registrar o agradecimento à Maria Eunice (*in memória*), minha bisavó, pela lembrança e entusiasmo que ela sempre proferia quando conversávamos sobre a faculdade. A minha tia Mariluce, pelo apoio, pelas inúmeras vezes que me presenteou com o material escolar quando mais precisei, esse ato singelo e de tamanha importância produzia dentro do meu ser alegrias e reflexões imensuráveis. Aos seus filhos, meus primos, Mailton e Maelton, pelo incentivo em partilhar suas experiências e conquistas, me possibilitando vislumbrar onde eu realmente desejo chegar.

Estendo a gratidão às coordenadoras do curso de Serviço Social, pelo empenho e dedicação e pela Instituição que me acolheu. A cada professora e professor pelas leituras sugeridas ao longo da graduação e pela humildade em compartilhar seus saberes, não só os acadêmicos, por cada dúvida retirada e por despertar em mim a contínua busca pelo conhecimento. Em especial à minha professora, supervisora acadêmica de estágio e orientadora Paloma Rávylly, pela orientação e dedicação prestada com excelência e maestria. Ocupas um lugar especial na minha vida, à senhora o meu muito obrigada, por abraçar os meus medos e mostrar o meu potencial me fazendo enxergar os meus acertos e corrigir junto a mim os erros, assim, incentivando consciente ou não meus novos voos.

À minha supervisora de campo Mickaelli King, essa grande profissional que me auxiliou a compreender a mediação teoria-prática. Por cada encorajamento ao me atribuir uma atividade, que por ora eu ficava pensando: “como irei dar conta?”, e imediatamente ela dizia: “eu acredito em você!”, como essa frase teve grande significado para uma graduanda acelerada e, por vezes, tímida ao se deparar com a realidade. Mas, que sempre teve uma fome para aprender e sempre a enchia de perguntas, que prontamente me ensinava e ao mesmo tempo me conduzia ao caminho que me aproximará da profissional que desejo ser.

À professora Thereza Karla, externo a minha gratidão pelo convite aceito em fazer parte da minha Banca, e por ter tido a honra de tê-la como professora durante a graduação, com sua calma e competência o componente Instrumentalidade que foi dado pela senhora, possibilitou maior aproximação das competências e atribuições de um assistente social. O que me fez ter mais ainda a certeza que escolhi o curso certo.

Aos funcionários da UEPB, pela presteza e atendimento quando nos foi necessário. A colega Samara, minha companheira de estágio, dividimos não só as mesmas supervisoras e orientadora, mas, os nossos sonhos e o caminho que trilhamos, nos permitimos ser coluna uma para a outra. Aos colegas de classe pelos momentos de amizade e apoio, que nos fizeram crescer, acertar e errar juntos, o importante é a evolução que tive imersa ao lado de vocês.