


Tecnologias da informação e comunicação na assistência estudantil durante a pandemia da covid-19

Information and communication technologies in student assistance during the covid-19 pandemic

Fernanda Alves Ribeiro Paz^a

 <https://orcid.org/0000-0001-6219-2675>

Resumo: O artigo discute o uso das tecnologias da informação e comunicação (TICs) no trabalho dos/as assistentes sociais que atuam na Assistência Estudantil das instituições federais de ensino na pandemia da covid-19. Segundo pesquisa bibliográfica e experiência profissional, foi possível apreender as contradições das TICs para o trabalho da categoria, pois permitem manter algumas ações profissionais, mas também contribuem para a intensificação do trabalho, bem como reduzem o contato profissional-usuário.

Palavras-chave: Assistência estudantil. Tecnologias da Informação e Comunicação. Serviço Social. Pandemia.

Abstract: The article discusses the use of information and communication technologies (ICTs) in the work of social workers who take action in Student Assistance at federal educational institutions in the covid-19 pandemic. Based on bibliographical research and professional experience, it was possible to apprehend the contradictions of ICTs for the work of the category, as they allow maintaining some professional actions, but also contribute to the intensification of work, as well as reducing professional-user contact.

Keywords: Student Assistance. Information and Communication Technologies. Social Service. Pandemic.

^aUniversidade Federal da Paraíba (UFPB), João Pessoa/PB, Brasil.

Recebido: 18/12/21 ■ Aprovado: 6/2/22



Introdução

As tecnologias da informação e comunicação (TICs) já estão presentes no cotidiano de trabalho dos/as assistentes sociais há algum tempo, mas, no contexto pandêmico, vêm assumindo mais centralidade, embora esse processo não esteja isento de contradições, que devem ser problematizadas.

A utilização das tecnologias no processo de trabalho advém da Revolução Industrial e ganha relevância a partir da reestruturação produtiva do capital, ainda nos anos de 1970, com o objetivo de elevar a produtividade e reduzir os custos de produção. Nesse contexto, as tecnologias informacionais ganham espaço como ferramentas capazes de contribuir para o processo de globalização da economia. Porém, é a partir da crise de 2008 que o sistema capitalista passa a adotar amplamente tais tecnologias, com o intuito de se recuperar da crise, impondo inovações no mercado de trabalho, com o amplo uso das tecnologias informacionais e inteligência artificial (Antunes, 2020).

Essas inovações adentram os serviços públicos, trazendo mudanças para a gestão do trabalho. Assim, na realidade brasileira, elas chegaram ainda na administração pública gerencial, em meados dos anos de 1990, com a justificativa de melhor atender aos anseios da sociedade pela busca de agilidade e transparência no atendimento da população usuária dos serviços públicos. À medida que essas tecnologias adentraram as instituições públicas, os/as assistentes sociais que nelas atuam precisam se adequar a essas ferramentas, que trazem implicações para a execução do trabalho, as competências e atribuições profissionais, bem como para as dimensões ética e política da profissão.

Embora elas antecedam a pandemia da covid-19, seu uso é acentuado nos diversos espaços de atuação da categoria com o isolamento social e a necessidade de execução do trabalho em casa, na modalidade de teletrabalho,¹

¹ Para Antunes (2020), o teletrabalho é o trabalho no qual a empresa ou órgão estabelece um contrato e condições de trabalho e o empregador não controla a jornada de trabalho nem oferece





trazendo novas configurações para o exercício profissional, que podem permanecer no período pós-pandêmico,² trazendo novas conformações para o trabalho dos/as assistentes sociais.

Assim, o presente artigo encontra-se dividido em três partes, além da introdução e das considerações finais, tendo por finalidade discutir a utilização das TICs no trabalho dos/as assistentes sociais que atuam na Assistência Estudantil das instituições federais de ensino superior (IFES) durante o isolamento social causado pela pandemia da covid-19, buscando problematizar, por meio de pesquisas bibliográficas e pela experiência prática —como assistente social que atua na Assistência Estudantil em uma IFES—, as possibilidades que tais ferramentas trazem para o cotidiano de trabalho e o acesso dos/as usuários/as, bem como as implicações relacionadas às condições técnicas e éticas de trabalho, e para a própria dimensão pedagógica da prática profissional.

1. As mudanças no mundo do trabalho e suas inovações tecnológicas

A partir das análises marxianas, o desenvolvimento do sistema capitalista é marcado por crises cíclicas e processos de reestruturações que visam à saída das crises, promovendo inovações no sistema produtivo. Assim, a difusão das ferramentas digitais mediando o processo de trabalho é parte da etapa da reestruturação produtiva do capital iniciada nos anos de 1970, com o objetivo de ampliar os níveis de acumulação do capital por meio da instrumentalização de novos produtos e negócios (Barbosa, 2020).

Dessa forma, é em meio à crise do padrão de acumulação taylorista/fordista, quando o sistema capitalista passa por um reordenamento com

remuneração adicional. Já o *home office* é uma atividade remota esporádica e eventual, em que se trabalha nas mesmas condições anteriores existentes na empresa. No atual contexto, as duas modalidades se mesclam.

² No Executivo federal, a Instrução Normativa n. 65/2020 regulamentou o teletrabalho. Assim, os servidores podem optar por permanecer trabalhando em casa após o isolamento social.





o intuito de recuperar os antigos níveis de produtividade e reorganizar os mercados, que há um intenso avanço tecnológico no processo produtivo, momento em que surgem as novas tecnologias da informação e comunicação como ferramentas com o potencial de possibilitar o processo de globalização da economia, tendo em vista que permitem a superação das barreiras territoriais e temporais, proporcionando que parte significativa da população possa se comunicar e trocar informações de forma rápida, barata, segura e eficiente.

O modo de produção toyotista ou acumulação flexível³ imprimiu uma série de transformações para o mundo do trabalho, não só com a utilização de novas tecnologias no processo produtivo, mas também com novos modelos de gestão e consumo da força de trabalho, bem com um intenso processo de desregulamentação dos direitos dos trabalhadores, além da ampliação dos subempregos e mesmo desempregos, com a finalidade de ampliar a exploração do trabalho (Antunes, 2005).

Acompanhada da reestruturação produtiva, temos também a reorganização do sistema político-ideológico, com a política macroeconômica neoliberal, que colocou a crise econômica sob a responsabilidade do Estado de bem-estar social, defendendo a necessidade de um Estado mínimo, imprimindo redução nos direitos conquistados pela classe trabalhadora, ao mesmo tempo que enaltece o mercado em detrimento da atuação estatal, na promoção dos direitos sociais.

Dessa forma, é importante destacar que,

A cada crise econômica, o capital procura não só reestruturar-se, reconstituir-se materialmente, para garantir a recuperação e a contínua elevação das taxas médias de lucro, tendo em vista a sua reprodução ampliada, às custas do aprofundamento dos processos de exploração e dominação sobre o trabalho; assim como recompor as bases político-culturais de sua hegemonia, isto é, reorganizar a cultura, para adequá-la às exigências do padrão de racionalização da produção e do trabalho, na perspectiva da

³ Como conceitua Harvey (1992).





unidade em torno dos interesses da acumulação capitalista. Visa, portanto, eliminar as resistências, o dissenso, na busca da adesão e do consentimento do trabalhador aos imperativos do desenvolvimento econômico (Abreu, 2004, p. 4).

As TICs tornaram-se grandes propulsoras para a disseminação de capitais. Através do seu uso, também surgem a cada dia novas ferramentas que podem ser utilizadas desde as relações interpessoais até as profissionais, como serviços de *e-mail*, comunidades virtuais, fóruns *on-line*, *chats*, aplicativos de mensagens instantâneas e diversas ferramentas que revolucionaram as formas de comunicação e as formas de trabalho.

É importante frisar o papel das TICs para o conjunto das transformações impostas ao mundo do trabalho desde a crise de 2008, com avanços significativos no campo da inteligência artificial, impondo profundas alterações para as relações e as condições de trabalho em escala global, com estratégias cada vez mais sofisticadas para incrementar o processo produtivo e ampliar as taxas de lucro do capital, com cada vez mais redução de direitos para os trabalhadores (Antunes, 2020).

Essas tecnologias promovem velocidade no trabalho, já que este pode acontecer de forma simultânea mesmo entre profissionais que estão em distintos espaços geográficos, possibilitando troca de informações em ínfimo lapso temporal. Por outro lado, promovem a intensificação do trabalho, pois invadem o ambiente familiar dos trabalhadores, já que têm o poder de romper as fronteiras entre ambiente laboral e doméstico, promovem o trabalho para além da jornada regular, reduzem o contato direto entre as pessoas, causam ansiedade, estresse, dificuldades para a organização e luta dos trabalhadores e aumento da exploração do trabalho.

Dessa forma, as TICs são importantes mecanismos para a ampliação da extração de mais-valia absoluta⁴ e redução dos custos da produção,

⁴ A extração de mais-valia absoluta é quando o capitalista consegue ampliar a jornada de trabalho, ou dentro dos limites da jornada regular há um processo de intensificação do ritmo de trabalho, através de uma série de controles impostos ao trabalhador. Já a mais-valia relativa





pois promovem a intensificação do trabalho, permitindo que o trabalhador consiga produzir mais, dentro dos limites da jornada regular de trabalho admitida pela legislação trabalhista, através da intensificação do ritmo de trabalho com uma série de controles sobre o trabalhador, como o monitoramento do tempo de execução das tarefas (Marx, 2013).

Concordamos com Antunes (2020) quando afirma que a pandemia da covid-19 desnudou a realidade perversa em que vivemos, servindo de laboratório para testar inovações para a intensificação do trabalho, que permanecerão no período pós-pandêmico, como as novidades informacionais da chamada indústria 4.0 — com as plataformas digitais, o *home office*, o teletrabalho, a inteligência artificial sendo empregada em diversos espaços. Ele afirma que o mundo do trabalho entra na era da escravidão digital, pois os trabalhadores agora voltam a trabalhar 14/16 horas por dia, em empregos cada vez mais precários, quando não são autônomos, pejetizados, prestadores de serviços, informais...

É importante destacar que essas tecnologias informacionais que inicialmente se restringiam ao setor produtivo — sendo incorporadas para elevar a produtividade, ampliar as taxas de lucro do capital, possibilitar a troca de informações em curto espaço de tempo e rapidez na disseminação das mercadorias produzidas — agora invadem o setor público, que passa a exigir dos seus servidores as novas habilidades e competências para operar tais ferramentas.

No contexto brasileiro, ainda nos anos de 1990, no governo de Fernando Henrique Cardoso, marco da entrada do neoliberalismo no país, houve a privatização do setor de telecomunicações, promovendo o avanço das TICs, impactando no serviço público brasileiro. Tais tecnologias passam a ser adotadas pela administração pública, tanto no cotidiano de trabalho das suas instituições quanto na própria regulação do acesso aos serviços estatais.

é quando o capitalista consegue reduzir o tempo de trabalho necessário para a reprodução do trabalhador, assim implica a redução do valor da força de trabalho mediante a redução dos bens necessários para sua reprodução (Marx, 2013).





Assim, foi com a popularização da internet, após a mercadorização⁵ do setor de telecomunicações, que houve a disseminação do uso dessas tecnologias no país, deixando de fazer parte exclusivamente das empresas privadas, adentrando também os serviços públicos. Desse modo, desde os anos de 1990, a administração pública brasileira vem se adaptando às tecnologias informacionais e aos novos processos de trabalho trazidos por elas que, de fato, possibilitam mais agilidade na execução das tarefas e mais transparência para os usuários dos serviços públicos, mas seu emprego também carrega contradições que precisam ser problematizadas.

Os sistemas de informação, utilizados para processamento de dados e informações, foram indispensáveis para tornar as empresas privadas mais competitivas. Mas, com o passar do tempo e o uso das TICs pela administração pública, os sistemas de informação também passaram a ser utilizados pelas instituições públicas, tornando-se ferramentas muito empregadas no cotidiano de trabalho em praticamente todos os órgãos da administração, sendo amplamente usados em todas as políticas sociais, que passam a se utilizar de sistemas para acesso dos usuários aos serviços e benefícios (Santos, 2019).

Tais ferramentas trazem importantes mudanças para o processo de trabalho, pois imprimem novos ritmos, com mais controle e racionalização do tempo dos/as servidores/as, que atuam sempre na tentativa de atender às demandas e às metas institucionais.

Diante do exposto, percebemos que as TICs assumem um caráter bem contraditório, pois embora tragam avanços significativos para a sociabilidade humana, também trazem impactos negativos para o trabalho no modo de produção capitalista, mesmo nos serviços públicos, nos quais essas tecnologias estão sendo incorporadas com a justificativa de dar mais agilidade, transparência e mesmo economia para o setor.

Assim, os/as assistentes sociais têm se utilizado cada vez mais das TICs no seu cotidiano de trabalho, seja nas instituições privadas, já

⁵ Para aprofundar os estudos sobre mercadorização, ver Huws (2017).





pioneiras no uso dessas ferramentas, seja nas instituições públicas que, seguindo os influxos no mundo do trabalho, passam a adotar as inovações tecnológicas, bem como os novos modelos de gestão do trabalho em seus órgãos.

As TICs contribuem de diversas formas para potencializar o trabalho dos/as assistentes sociais (Velooso, 2010), inclusive nesse momento permitem que muitos trabalhadores possam executar seu trabalho em seus domicílios e manter os atendimentos aos usuários dos serviços, mesmo no contexto de isolamento social — recomendado pela Organização Mundial da Saúde, como medida mais eficaz para conter a curva de disseminação do vírus — provocado pela pandemia da covid-19.

Também possibilitam a difusão de conhecimentos e informações de forma rápida e eficaz, embora uma parcela da população se encontre na condição de exclusão digital, tendo dificuldades para acessar os sites e os aplicativos das políticas sociais, necessários para adquirir algum direito, o que inviabiliza a sua obtenção ou a coloca em situação de risco de contágio ao ter de sair de casa para ir até um serviço. Igualmente trazem contradições para o processo de trabalho dos/as assistentes sociais, como poderemos aprofundar a seguir.

2.As tecnologias da informação e comunicação no trabalho de assistentes sociais que atuam na assistência estudantil das instituições federais de ensino

No cotidiano de trabalho, os/as assistentes sociais costumam utilizar as TICs, tanto os que atuam em instituições privadas quanto em instituições públicas. Embora saibamos que o uso dessas ferramentas nos diversos espaços de atuação da categoria aconteça de forma heterogênea e desigual, pois encontramos instituições que utilizam amplamente tais tecnologias; e outras em que o/a profissional não dispõe sequer de telefone e computador para fazer encaminhamentos e elaborar documentos.





Todavia, no âmbito das instituições federais de ensino, as TICs já fazem parte do cotidiano de trabalho dos/as assistentes sociais que nelas atuam, já que as instituições públicas estão adotando amplamente ferramentas tecnológicas no seu cotidiano de trabalho, através da adoção do uso de sistemas eletrônicos em diversas atividades institucionais — que vão desde o controle acadêmico até a tramitação de processos administrativos—, bem como uso de *e-mails*, redes sociais, aplicativos de mensagens via celular, entre outras ferramentas que facilitam a comunicação com a comunidade acadêmica.

Diante do exposto, as TICs também estão muito presentes nas ações desenvolvidas pelos/as assistentes sociais que atuam na Assistência Estudantil, pois muitas instituições utilizam sistemas eletrônicos e outras tecnologias informacionais e de comunicação nos processos de seleção dos/as discentes assistidos pelo Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES).⁶

É importante destacar que as ações do PNAES têm se destinado, prioritariamente, a estudantes oriundos/as da rede pública de educação básica ou com renda *per capita* de até um salário mínimo e meio e visam promover igualdades de oportunidades entre os/as discentes das IFES, contribuindo para melhorar o desempenho acadêmico e garantir a permanência dos/as discentes nas instituições de ensino.

A partir da ampliação de vagas no ensino superior, através do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI),⁷ houve significativo aumento na oferta de auxílios do PNAES, pois, além da ampliação do número de estudantes, muitas instituições passaram a adotar o Sistema de Seleção Unificada (SISU), pelo qual os discentes concorrem a vagas em outros estados da

⁶ O Decreto n. 7.234, de 19 de julho de 2010, configura-se como principal documento que regula a assistência estudantil para estudantes das IFES, com recursos oriundos do Ministério da Educação, e tem como objetivo possibilitar condições para a permanência dos jovens na educação superior pública federal.

⁷ Criado por meio do Decreto n. 6.096, de 24 de abril de 2007.





federação, precisando ainda mais de apoio para permanecer nos cursos, tendo em vista o elevado custo para se manter estudando longe do núcleo familiar.

É importante destacar que a ampliação de vagas no ensino superior, com o REUNI, e o aumento da demanda por auxílios estudantis não cresceram na mesma proporção que o número de profissionais que compõem as equipes que atendem os estudantes assistidos, intensificando o processo de trabalho.

As ações do PNAES buscam suprir necessidades de alimentação, moradia estudantil, transporte, atenção à saúde dos estudantes, inclusão digital, apoio pedagógico, esporte, cultura, creche, bem como suporte para estudantes com algum tipo de deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação.

O decreto que regulamenta o PNAES colocou sob a responsabilidade de cada instituição de ensino as metodologias e os critérios a serem adotados para seleção dos discentes beneficiados pelo programa, bem como deu autonomia para utilizar os recursos de acordo com suas demandas institucionais, particularidades locais e especificidades regionais.

Assim, para participar da Assistência Estudantil, os/as discentes precisam atender aos requisitos socioeconômicos estabelecidos pelo PNAES e pelos editais elaborados pelas IFES. Os processos seletivos, em sua maioria, são mediados pelas TICs, que estão presentes desde a publicação do edital no *site* das instituições, inscrição do processo seletivo pelos discentes — mediante envio dos documentos pessoais e de renda do núcleo familiar, por meio do sistema eletrônico —, para que a equipe do Serviço Social possa realizar a análise socioeconômica e deferir os pedidos dos estudantes que atendem aos critérios.

Diante de um orçamento que não atende a todos/as os/as estudantes que demandam por Assistência Estudantil, impossibilitando sua universalização, os/as assistentes sociais ficam com o encargo de realizar as análises socioeconômicas dos discentes que desejam ter acesso aos auxílios estudantis.



No âmbito da Assistência Estudantil os(as) assistentes sociais têm sido requisitados a assumir com protagonismo o processo de análise socioeconômica nas IFES, para fins de definição de acesso dos(as) estudantes aos direitos concernentes a essa política. Embora o resultado desse trabalho também sirva à concessão de benefícios e serviços, incluindo-se aí o repasse de recursos em pecúnia sob a forma de bolsas ou apoio financeiro, essa ação não se traduz numa ação imediata, mas mediada, pois se faz uso da capacidade de compreensão do contexto sócio-histórico para planejar uma intervenção profissional comprometida com a garantia de direitos sociais (FONAPRACE, 2021, p. 15).

Assim, as TICs acabam assumindo um papel muito importante na Assistência Estudantil, pois permitem, de forma rápida, traçar o perfil dos/as estudantes das IFES, construir bancos de dados dos discentes atendidos e daqueles que já se submeteram aos processos seletivos, possibilitando a constituição de indicadores sociais da política de Assistência Estudantil, bem como facilitam a gestão dos serviços e benefícios, à medida que os dados podem ser acessados com mais rapidez, permitindo o acesso às informações necessárias para o planejamento, o monitoramento e a avaliação do programa.

Essas tecnologias também contribuem muito nas seleções para os auxílios estudantis, pois permitem a comunicação quase instantânea com os/as alunos/as, a troca de informações e o envio de documentação por meio eletrônico, evitando o deslocamento de discentes e profissionais, tornando possível a participação nos processos seletivos até dos/as estudantes que se encontram em outros espaços geográficos, o que antes do uso dessas tecnologias era impensável.

Igualmente permitem dar mais agilidade ao trabalho, pois diante da grande demanda por auxílios estudantis e do número reduzido de assistentes sociais para as análises dos pedidos, elas proporcionam mais celeridade em todas as etapas do processo seletivo, como também possibilitam que o trabalho aconteça de forma simultânea entre os/as profissionais que precisam acessar os dados do/a mesmo/a discente.



Portanto, as instituições acabaram adotando as TICs como ferramentas para auxiliar a realização do trabalho, que costuma ser bem intenso durante os processos seletivos, pois, diante da necessidade de apoio para os discentes para sua permanência nos cursos, as instituições costumam lançar editais com prazos curtos para análises socioeconômicas, a fim de atender o quanto antes às demandas estudantis e evitar a evasão, mas isso acaba comprometendo a qualidade do trabalho dos/as assistentes sociais.

3. Pandemia da covid-19, teletrabalho e desafios profissionais

Com a necessidade de isolamento social para conter a disseminação do coronavírus, os/as profissionais que atuam na Assistência Estudantil das IFES passaram a executar todas as suas atribuições de forma remota, desenvolvendo seu trabalho em ambientes domésticos com o auxílio das TICs, que já vinham sendo muito utilizadas no ambiente institucional.

Embora as TICs já façam parte do cotidiano da categoria nesse espaço sócio-ocupacional, com o isolamento social, elas passaram a estar ainda mais presentes, fazendo toda a mediação do atendimento realizado pelos/as profissionais, seja através de *e-mails*, aplicativos de mensagens de celular, sistemas eletrônicos, seja pela própria chamada telefônica.

Os desafios encontrados pelos/as assistentes sociais para dar andamento ao trabalho nesse contexto são inúmeros, a começar pela necessidade de providenciar local em seu ambiente doméstico e equipamentos adequados para trabalhar; conciliar as atribuições domésticas e de cuidados no mesmo ambiente — já que a maior parte da categoria é formada por mulheres, que historicamente assumem as tarefas domésticas e os cuidados com os filhos, os idosos, os doentes—; planejar de forma rápida como proceder em relação aos/às estudantes que se encontravam nas residências universitárias e não tinham, por diversas razões, condições de voltar para seus núcleos familiares; como manter





a alimentação desses/as discentes com o fechamento dos restaurantes universitários; como utilizar os poucos recursos para garantir as mínimas condições para que os/as estudantes tivessem condições de continuar participando das atividades acadêmicas, e tantas outras demandas que surgem nesse contexto.

Em meio ao cenário de pandemia, as injustiças sociais e a ausência do Estado se tornam ainda mais visíveis em todas as áreas, com um processo crescente de desresponsabilização do Estado para com os direitos sociais. Não sendo diferente na Assistência Estudantil, em um contexto que revela profundas desigualdades na educação, no qual uma parcela pequena dos estudantes consegue se manter nos cursos e a maioria não tem sequer estrutura mínima para acompanhar as aulas — como internet de qualidade, equipamentos, ambiente doméstico que garanta segurança e condições adequadas aos estudos.

Nesse cenário devastador de vidas, sonhos, liberdade, direitos e sobrevivência, o orçamento da educação e do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) sofre uma significativa redução, em cerca de 20%, levando a uma maior focalização do atendimento nos mais pobres e exigindo mais especificidades na seleção socioeconômica, com refinamento de exigências e testes de meios para conseguir atendimento na assistência estudantil (FONAPRACE, 2021, p. 10).

Assim, em um contexto em que há um agudizamento das expressões da questão social, o Estado responde com cortes de recursos em todas as políticas sociais, o que implica mais focalização e seletividade. Nesse cenário, os/as assistentes sociais que atuam na Assistência Estudantil recebem a difícil missão de viabilizar condições mínimas para que estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica tenham alguma condição para continuar assistindo às aulas e não se evadam dos cursos.

Em meio a tantas demandas estudantis, os/as profissionais se veem diante da difícil tarefa de priorizar a concessão de *chips* de dados, transferências monetárias para a compra de computadores, *tablets* e





smartphones, para dar algum suporte à continuidade dos estudantes nas aulas. Realizam análises socioeconômicas das seleções da Assistência Estudantil de forma totalmente remota, mediadas pelo uso das TICs, em curtíssimo espaço de tempo e com poucos recursos para tantos/as discentes que precisam de assistência.

E mesmo que as TICs sejam de extrema relevância nesse contexto — já que tal distanciamento visa preservar a saúde de profissionais e usuários—, o emprego dessas ferramentas traz mudanças significativas para o trabalho da categoria, contribuindo para a tecnificação do trabalho profissional, levando a uma prática mecânica, burocrática e distante dos usuários, já que o uso de tais ferramentas traz profundos impactos para o trabalho profissional que, em sua forma de ser, exige uma relação dialógica e político-pedagógica com os usuários.

Assim, tais ferramentas dificultam apreender a real dimensão da situação em que os/as estudantes se encontram, bem como não conseguem garantir condições éticas e técnicas necessárias ao fazer profissional.

[...] entende-se que os aspectos sociais e econômicos devem necessariamente ser apreendidos considerando o objetivo da Assistência Estudantil e o que dele deriva em termos de garantir direitos de acesso, devendo-se considerar a história de vida, única e singular, do sujeito que pleiteia a Assistência Estudantil, analisando a inserção do(da) estudante no meio social em que vive, na família, no território. Como também devem ser considerados diferentes aspectos como o acesso às políticas públicas, o atendimento a necessidades básicas de vida, a existência do apoio familiar ou o rompimento de vínculos, assim como as relações sociais nas quais se insere dentro e fora do espaço institucional escolar, que produzem efeitos no desempenho acadêmico e na sua trajetória na universidade (FONAPRACE, 2021, p. 15).

Assim, tais tecnologias precisam ser problematizadas, embora seja necessário dar continuidade aos atendimentos das demandas tão urgentes dos/as estudantes, que passaram a ter mais dificuldades para a





permanência nas instituições de ensino, tanto em decorrência das aulas remotas— sem as devidas condições materiais — quanto por todas as situações que tal contexto imprime para a vida dos/as estudantes e de suas famílias, como perda de emprego, adoecimento físico e mental, situações de violência doméstica e mesmo perdas de membros do núcleo familiar, agudizando ainda mais as vulnerabilidades já existentes.

Se o trabalho na Assistência Estudantil muitas vezes é bastante exaustivo em decorrência dos prazos estabelecidos em editais, obrigando os profissionais a trabalhar além de sua jornada de trabalho, com o teletrabalho, tal extensão da jornada se tornou regra, pois as TICs passam a ocupar todos os espaços de vida do/a profissional que, em diversas situações, trabalha muito mais horas respondendo a mensagens no celular e atendendo às demandas da instituição e dos/as usuários/as durante todo o dia. Assim, o trabalho acaba invadindo os espaços que antes eram destinados a outras atividades pessoais e familiares, aumentando o tempo de trabalho e reduzindo o tempo de descanso do/a trabalhador/a.

Diante do exposto, nos deparamos com uma grande contradição envolvida nesse processo: por um lado, temos tecnologias que permitem que os/as estudantes, mesmo em diferentes estados da federação, possam requisitar os auxílios estudantis — desde que tenham equipamentos conectados à internet para acessar no *site* da instituição—, por outro, a mesma tecnologia que auxilia na garantia de direitos dos discentes possibilita que o/a profissional trabalhe além de sua jornada de trabalho, a fim de atender às demandas institucionais, intensificando o processo de trabalho desses profissionais; imprimindo uma prática profissional tecnicista e que impossibilita conhecer a realidade social dos/as estudantes.

Assim, concordamos com Dal Rosso (2008) quando afirma que as tecnologias informacionais contribuem para a intensificação do trabalho, pois eliminam todo o tempo improdutivo dos trabalhadores por meio da administração das tarefas, da quantificação das atividades realizadas e do tempo gasto nelas, permitindo controle e vigilância sobre o desempenho do/a trabalhador/a.





Ao discutir os impactos dos sistemas de informação para o trabalho do/a assistente social, que também passaram a ser amplamente utilizados em todas as políticas sociais no contexto pandêmico, Santos (2019, p. 2) aponta que:

[...] os sistemas de informação refratam mudanças ao exercício profissional de assistentes sociais que atuam nesses espaços sócio-ocupacionais. Logo, os instrumentos de trabalho no campo das políticas sociais, como cadastros, questionários, relatórios, requerimentos para seleção de benefícios, estão sendo informatizados, impondo nova dinâmica e, de um modo geral, acelerando o ritmo de trabalho — seja pela política de redução dos recursos humanos nessas áreas, seja pelo processo de racionalização e controle do tempo de atendimento —, afinal permitem que o/a trabalhador/a, dentro da mesma carga horária para que foi contratado/a, seja condicionado/a a aumentar a sua capacidade de realizar atendimentos. Em outras palavras, tendem a intensificar o processo de exploração do trabalho, posto que parece vantajosa para as instituições a ampliação do número de atendimentos (considerado como produtividade) sem aumentar o tamanho das equipes profissionais.

Tal situação tende a ser ainda mais intensificada no contexto pós-pandemia, já que a atual conjuntura tem permitido o desenvolvimento rápido de soluções tecnológicas e novas formas de organização do trabalho, no qual vem acontecendo mediado pelas TICs em diversos espaços sócio-ocupacionais. É importante frisar que essas ferramentas racionalizam e simplificam o trabalho, promovendo o aumento da eficiência tão desejada pelas instituições, seguindo a lógica produtivista, embora muitas vezes a qualidade ética e técnica do trabalho dos/as assistentes sociais fique comprometida.

Com o trabalho mediado por essas tecnologias, em teletrabalho, os/as profissionais também são tolhidos/as de outras possibilidades de atribuições constitutivas do seu saber profissional, como as intervenções político-educativas e organizativas que, embora devam estar na agenda



profissional, principalmente em um contexto de cortes de recursos, não são requisitadas pelas instituições empregadoras.

É importante reafirmar que:

- ✓ o conhecimento sobre as condições de vida e trabalho e da forma de acesso ou não da população aos direitos e políticas sociais é aspecto central do trabalho de assistentes sociais e tem, no trabalho coletivo, no diálogo e atendimento presencial, um lócus privilegiado;
- ✓ o trabalho de assistentes sociais não se limita à orientação procedimental para acesso a direitos e políticas sociais, mas envolve práticas educativas e reflexivas acerca da importância da organização política no contexto das relações sociais de produção e reprodução social (CFESS, 2020, p. 7).

Diante do exposto, o cotidiano de trabalho no âmbito da Assistência Estudantil das IFES, que já era muito desgastante— em decorrência das demandas por análises socioeconômicas para concessão dos auxílios estudantis, que ocupam a maior parte do tempo dos/as assistentes sociais —, com o isolamento social, os/as profissionais perderam ainda mais o contato direto com os/as discentes da instituição, tendo seu trabalho ainda mais burocratizado, rotineiro e mecânico, provocando nos/as profissionais desmotivação e adoecimento físico e mental em decorrência da sobrecarga de trabalho e de todas as mudanças impostas à sua atuação profissional.

Embora estejamos em um contexto particular, que exige distanciamento social, não podemos perder de vista que o contato com os/as usuários/as é muito importante para a prática do/a assistente social, pois é através dele que o/a usuário/a estabelece vínculo de confiança com o/a profissional.

A linguagem é, talvez, a ferramenta mais importante no trabalho do/a assistente social, pois é através dela que o profissional consegue estabelecer vínculo com o/a usuário/a, acolher e orientá-lo/a da forma mais adequada, de acordo com suas necessidades e limitações. E um



atendimento mediado pelo uso das TICs pode se apresentar como obstáculo para o estabelecimento de vínculo de confiança entre profissional e usuário/a, impondo limites objetivos à dimensão pedagógica do exercício profissional, bem como para as condições éticas e técnicas de trabalho.

Corroborando Abreu (2011), o trabalho do/a assistente social precisa estar ancorado na dimensão político-pedagógica da profissão, sempre em busca da ampliação de sua autonomia relativa, de forma que possa contribuir para a defesa de direitos dos/as estudantes, incentivando sua organização política para a formulação das ações da Assistência Estudantil dentro da instituição, bem como para a ampliação dos direitos desse segmento.

Considerações finais

A incorporação das TICs no trabalho dos/as assistentes sociais, que atuam na Assistência Estudantil das IFES, traz várias possibilidades para a atuação profissional, promovendo múltiplos avanços que não podem deixar de ser reconhecidos. Mas esse processo não acontece sem contradições e desafios para a categoria, que precisam ser estudados e problematizados.

Com a pandemia da covid-19 e a necessidade de isolamento social, não houve tempo hábil para planejar o teletrabalho e, aos poucos, novos processos de trabalho foram sendo estabelecidos para que os atendimentos aos discentes continuassem sendo prestados, contribuindo na viabilização de direitos em um contexto de tantas dificuldades e desafios.

Nesse momento, houve o aprofundamento do uso das TICs no trabalho dos/as assistentes sociais, trazendo modificações na execução das atividades e na prestação de atendimento aos estudantes, já que tais tecnologias, embora possibilitem a realização de várias atribuições, também imprimem uma nova racionalidade ao processo de trabalho, com a redução do tempo do não trabalho, com a intensificação dos ritmos de execução das tarefas e, também, um distanciamento entre profissionais e usuários —isso já vinha acontecendo em muitas instituições, muito antes



do contexto pandêmico, com o uso de sistemas e aplicativos— através de um trabalho mais burocrático e tecnicista.

Essas ferramentas apresentam contradições no que diz respeito a competências e atribuições profissionais, bem como para a dimensão ética e política da profissão, imprimindo uma lógica produtivista e mecanicista imposta por muitas instituições durante as avaliações socioeconômicas para a concessão dos auxílios estudantis, indo de encontro à própria natureza da profissão, que tem nas ações de cunho político-pedagógico importante instrumento para a ampliação de direitos, que precisam ser fortalecidos nesse espaço sócio-ocupacional para mais efetivação de direitos dos estudantes, através de participação deles na gestão desses serviços e politização de sua relação com a instituição.

Embora o uso das TICs anteceda a pandemia e tenha se intensificado no atual contexto de isolamento social, vão permanecer e talvez até de forma mais intensa no período pós-pandêmico. Por isso, precisamos discutir as implicações ético-políticas e técnico-operativas na condução das intervenções profissionais, por entender que essas ferramentas também trazem uma tendência de aprofundamento da racionalidade instrumental para a profissão.

Referências

ABREU, Marina Maciel. A dimensão pedagógica do Serviço Social: bases histórico-conceituais e expressões particulares na sociedade brasileira. *Serviço Social @ Sociedade*, São Paulo: Cortez, ano XXV, n. 79, 2004.

ABREU, Marina Maciel. *Serviço Social e a organização da cultura: perfis pedagógicos da prática profissional*. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

ANTUNES, Ricardo. *O caracol e sua concha: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 2005.

ANTUNES, Ricardo. *Coronavírus: o trabalho sob o fogo cruzado*. São Paulo: Boitempo, 2020.

BARBOSA, Rosângela Nair de Carvalho. Trabalho e mediação digital: captura de tempo e erosão de direitos. In: MAURIEL, A. P. O. et al. (org.). *Crise, ultraneoliberalismo e desestruturação de direitos*. Uberlândia: Navegando Publicações, 2020.

BRASIL. *Decreto n. 7.234, de 19 de julho de 2010*. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil — PNAES. Brasília, 2010. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm. Acesso em: 1º dez. 2021.

CFESS. *Teletrabalho e teleperícia: orientações para assistentes sociais*. Brasília, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>. Acesso em: 11 ago. 2021.

DAL ROSSO, Sadi. *Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea*. São Paulo: Boitempo, 2008.

FONAPRACE. Subsídios para atuação do(a) assistente social na análise socioeconômica no âmbito da assistência estudantil das instituições federais de ensino superior. In: FONAPRACE. Goiânia: Cegraf UFG, 2021.

HARVEY, David. *A condição pós-moderna*. São Paulo: Loyola, 1992.

HUWS, Ursula. *A formação do cibertariado: trabalho virtual em um mundo real*. Campinas: Editora da Unicamp, 2017.

MARX, Karl. *O capital: crítica da economia política*. Tradução: Rubens Enderle. São Paulo: Boitempo, 2013. Livro I.

SANTOS, Fábio dos. Sistemas de informação e suas implicações no exercício profissional de assistentes sociais no Brasil. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 16, 2019, Brasília. *Anais [...]*. Brasília, 2019. p. 1-13. Disponível em: <https://broseguini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/article/view/220/215>. Acesso em: 8 mar. 2020.

VELOSO, Renato dos Santos. Tecnologias da informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. *Emancipação*, Ponta Grossa, v. 10, p. 519-536, 2010. Disponível em: <https://revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/766>. Acesso em: 8 mar. 2020.

Sobre a autora

FERNANDA ALVES RIBEIRO PAZ – Assistente social. Doutoranda pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Recife/PE, Brasil.

E-mail: fernandaarpaz@gmail.com

Este é um artigo de acesso aberto distribuído nos termos de licença Creative Commons.

