

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SOCIOECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL  
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

Brenda Fante da Paixão

**Assistentes sociais proprietários de si mesmos?**

Tensionamentos no projeto ético-político do serviço social em face do uso de mídias digitais  
para fins profissionais

Florianópolis – SC

2024

Brenda Fante da Paixão

**Assistentes sociais proprietários de si mesmos?**

Tensionamentos no projeto ético-político do serviço social em face do uso de mídias digitais  
para fins profissionais

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao curso de Serviço Social do Centro Socioeconômico da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientador: Prof. Dr. Jaime Hillesheim

Florianópolis – SC

2024

Paixão, Brenda Fante da

Assistentes sociais proprietários de si mesmos? :  
Tensionamentos no projeto ético-político do serviço social  
em face do uso de mídias digitais para fins  
preventivos  
Paixão, Brenda Fante da ; orientador, Jaime Hillesheim,  
2024.

172 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -  
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro  
Socioeconômico, Graduação em Serviço Social,  
Florianópolis, 2024.

Inclui referências.

1. Serviço Social. 2. Serviço social e Tecnologias da  
Informação e Comunicação (TIC). 3. Plataformização do  
trabalho e serviço social. 4. Mídias digitais e projeto  
ético-político do serviço social. I. Hillesheim, Jaime.  
II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em  
Serviço Social. III. Título.

Brenda Fante da Paixão

**Assistentes sociais proprietários de si mesmos?**

Tensionamentos no projeto ético-político do serviço social em face do uso de mídias digitais  
para fins profissionais

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do título de  
Bacharel em Serviço Social e aprovado em sua forma final pelo Curso de Serviço Social.

Florianópolis, 16 de agosto de 2024.



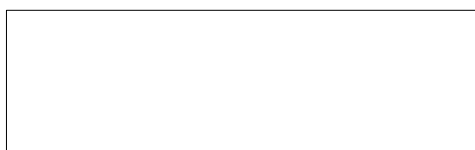
Coordenação do Curso

**Banca examinadora**



Prof.(a) Jaime Hillesheim, Dr.(a)

Orientador(a)



Prof.(a) Edivane de Jesus, Dr.(a)

Universidade Federal de Santa Catarina



Prof.(a) Hélder Boska de Moraes Sarmiento, Dr.(a)

Universidade Federal de Santa Catarina

Florianópolis, 2024.

*Dedico essas páginas em memória de Lauro Fante, meu avô materno, que partiu enquanto este trabalho nascia. Dele, fica a nostalgia de uma infância bem-vivida (porque bem cuidada).*

## AGRADECIMENTOS

Nos entretempos da escrita desse trabalho de conclusão de curso, os raros momentos que dispunha para me dedicar à leitura de assuntos outros que não aqueles relacionados às tecnologias, ao projeto ético-político do serviço social, ao capitalismo, ao mundo do trabalho e assim por diante, se encaixaram na breve e hipnótica proposta literária de Édouard Louis. Em “*Mudar: método*”, o autor reflete que “no processo de mudança, aqueles que nos cercam são tão importantes quanto o que nos tornamos”. Enquanto penso nos agradecimentos, a lembrança dessa frase me faz ver que no processo de me formar, no qual opero ritualmente a mudança de estudante de serviço social para assistente social, aqueles que me cercaram durante esses anos foram, também, tão importantes como a profissional que estou em vias de me tornar. Paralelamente, o mudar deste trabalho de um projeto em ideia para uma monografia concreta, de uma iniciação científica para um TCC, diz também da importância daqueles que me cercaram durante sua realização. Agradeço, portanto, a todos aqueles que me cercavam enquanto este trabalho e eu mudávamos.

Em especial, agradeço ao orientador Jaime Hillesheim, pela excelência com a qual desempenha seu trabalho de professor e pesquisador. Certamente, é um privilégio ser lida, corrigida e revisada pelas suas mãos e intelecto. Agradeço também à colega Luíza Maçaneiro, sem a qual não teria chegado ao projeto PIBIC do qual este trabalho resulta. Aproveito para agradecer ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, pelo financiamento da Iniciação Científica da qual essa monografia se origina e aos membros dos dois projetos vinculados à essa Iniciação, com os quais pude ter breves trocas em eventos e no grupo da pesquisa. Aos docentes do Departamento de Serviço Social da UFSC pelas aulas prazerosas, críticas e transformadoras – como deve ser o ensino superior público. Em especial, à Edivane de Jesus e Hélder Boska de Moraes Sarmiento, por comporem a banca e contribuírem para a feitura da versão final deste trabalho. Aos demais trabalhadores que garantem o funcionamento da universidade em suas diferentes instâncias, meu sincero reconhecimento e agradecimento. Aos colegas das diferentes turmas pelas quais transitei, agradeço pelos encontros que, ainda que efêmeros, me fizeram sentir pertencente.

No foro íntimo da vida, agradeço sobretudo aos meus pais, Elaine e Ricardo, por tanto. Pelo suporte e incentivo aos estudos, pelo carinho e cuidado mesmo à distância e no nosso dialeto próprio de amor. À Ana Clara, que conheci graças ao curso de Serviço Social e que, apesar de ter seguido outros caminhos, nos mantemos em linhas paralelas de apoio mútuo. Daqui te olho com carinho e admiração. À Geanny, pela estranha presença ao longo desses anos

– ao mesmo tempo fugaz e profunda. Pelo respeito e conversas singulares. Nos últimos meses, pensava em você quase que diariamente quando, antes de sentar-me para escrever, passava um café na prensa francesa que você me deu de aniversário (por ela também agradeço!). À Adriana, pelos passos caminhados lado a lado nos últimos anos. Pela lealdade, confiança, escuta, risadas e presença ímpar. Pelas leituras sempre criteriosas e generosas dos meus materiais nesta última etapa. Sobre e *apesar de tudo* (como nos pinguins de Dipacho), pelo amor. Por fim, a você, Arielle Caroline, meu amor surrealista, por tornar a pedra de sísifo mais leve e a existência menos nauseante (e todos os outros trocadilhos existencialistas e absurdistas que tão bem traduzem nosso encontro). Por me ver mudar, por me impelir a mudar e por mudar comigo. Pelas conversas, leituras e estudos conjuntos. Por entrar inteiramente nesse TCC comigo, lendo meus escritos e sendo uma fiel interlocutora dos problemas e angústias de pesquisa. Pela paciência e nutrição em uma fase tão turbulenta. Agora, a calma: podemos terminar as cartas de Vita e Virgínia, sair para procurar baleias, deitar-nos sob o sol e respirar com calma.

“Assim, se essa tendência destrutiva em relação ao trabalho não for fortemente confrontada, recusada e obstada, sob todas as formas possíveis, teríamos, além da ampliação exponencial da informalidade no mundo digital, a expansão dos ‘trabalhos autônomos’, dos ‘empreendedorismos etc., configurando-se cada vez mais como uma forma oculta de assalariamento do trabalho, a qual introduz o véu ideológico para obliterar *um mundo que é incapaz de oferecer vida digna para a humanidade*” (Antunes, 2020, p. 16. Grifo meu).

ko. yaa. nis.qatsi (from the Hopi language), n.

1. Crazy life 2. Life in turmoil 3. Life out of balance 4. Life disintegrating 5. *A state of life that calls for another way of living*<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Este é um conceito do povo Hopi, utilizado no filme “Koyaanisqatsi – Uma vida fora de equilíbrio” de Godfrey Reggio (1982). Sua tradução para o português é: 1. Vida louca 2. Vida em turbilhão 3. Vida fora de equilíbrio 4. Vida em desintegração 5. Um estado de vida que pede outra maneira de se viver (tradução própria).



## RESUMO

Na presente monografia busca-se discutir a relação entre as novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e o serviço social, assumindo como objeto, mais especificamente, o uso das mídias digitais por assistentes sociais e as implicações desse uso no projeto ético-político da profissão. A incorporação das novas tecnologias no trabalho tem sido objeto de análise de inúmeros estudos, especialmente no contexto da chamada indústria 4.0, quando se registra uma série de repercussões nas condições e relações de trabalho na contemporaneidade. No serviço social, alguns desses rebatimentos vêm também sendo estudados, seja em observância às alterações dos processos de trabalho nos quais se inserem os assistentes sociais em diferentes espaços sócio-ocupacionais, especialmente em face dos processos de automação de atendimentos sociais por meio do chamado “governo digital”, seja em relação aos impactos da intensificação do uso das TIC no acesso da população aos serviços públicos operacionalizados no interior de diferentes políticas sociais. Concomitantemente, observa-se a emergência de perfis de assistentes sociais nas redes sociais dedicados à produção autônoma de conteúdo em plataformas digitais como Instagram, Facebook e YouTube, o que suscita inquietações sobre como essas redes sociais vêm sendo utilizadas e quais os desdobramentos desses usos na profissão. Nessa direção, o objetivo geral desse estudo consistiu em analisar, a partir da plataforma Instagram, os usos das mídias digitais por assistentes sociais para fins profissionais e os seus impactos no projeto ético-político da profissão. Visando alcançar este objetivo, foram delineados três objetivos específicos: problematizar o conceito de tecnologia e a intensificação do seu uso no serviço social; aprofundar a análise das principais tendências de conteúdos nas publicações no Instagram de perfis profissionais de assistentes sociais como estratégia de venda da sua força de trabalho; identificar e analisar as contradições entre os usos das mídias sociais e os princípios que orientam o projeto ético-político da profissão. Metodologicamente, esta pesquisa adota uma abordagem qualitativa de cunho exploratório, utilizando como principal fonte de dados uma amostra documental composta por 33 perfis de assistentes sociais no Instagram, os quais foram selecionados a partir do critério de relevância da própria plataforma. A análise manual e a observação sistemática desses perfis, conduzidas entre 2023 e 2024, permitiram identificar três principais tendências de uso dessas mídias digitais por assistentes sociais para fins profissionais, que foram organizadas em três categorias: 1) *concursos públicos*, 2) *qualificação profissional*, e 3) *assistentes sociais autônomos*. Os resultados foram analisados à luz do referencial bibliográfico do serviço social, da teoria crítica e do método crítico dialético, deixando como principal apontamento a identificação da incorporação da ideologia e racionalidade neoliberal nas práticas empreendedoras de divulgação e oferta de serviços/produtos em matéria de serviço social no Instagram, práticas essas que tensionam alguns princípios do projeto ético-político profissional. Em um panorama mais amplo, a pesquisa sugere que a atividade autônoma de comercialização de materiais, cursos livres, mentorias, supervisões, assessorias, e o próprio trabalho de assistentes sociais autônomos, entre outros usos identificados, representam uma extensão da informalidade no mercado de trabalho do serviço social, evidenciando as contradições inerentes à área em um contexto de crescente precarização.

**Palavras-chave:** Serviço social e Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC); Plataformização do trabalho e serviço social; Mídias digitais e projeto ético-político do serviço social.

## ABSTRACT

In this monograph, we aim to explore the relationship between new Information and Communication Technologies (ICT) and social work, focusing specifically on the usage of digital media by social workers and the implications of this usage on the profession's ethical-political project. The incorporation of new technologies into work has been extensively analyzed, particularly in the context of the so-called Industry 4.0, which has brought about significant changes in contemporary working conditions. In the field of social work, some of these impacts have also been studied, whether through observing changes in the work processes of social workers in various socio-occupational spaces, especially with the advent of automated social services via "digital government," or through examining the effects of the intensified use of ICT on the population's access to public services within different social policies. Simultaneously, there is an emergence of social worker profiles on social networks dedicated to self-employed production of content on digital platforms like Instagram, Facebook, and YouTube. This raises questions about how these social networks are being used and the implications of these uses for the profession. Thus, the general objective of this study was to analyze, through the Instagram platform, the usage of digital media by social workers for professional purposes and its impacts on the profession's ethical-political project. To achieve this, three specific objectives were outlined: to problematize the concept of technology and its intensified use in social work; to delve into the main content trends in the publications of professional social worker profiles on Instagram; and to identify and analyze the contradictions between the use of social media within this context and the principles guiding the profession's ethical-political project. Methodologically, this research adopts a qualitative exploratory approach, using as its primary data source a documentary sample of 33 social worker profiles on Instagram, selected based on the platform's relevance criteria. The manual analysis and systematic observation of these profiles, conducted between 2023 and 2024, allowed the identification of three main trends in the usage of digital media by social workers for professional purposes, which were categorized into three groups: 1) public contests, 2) professional qualification, and 3) self-employed social workers. The results were analyzed in light of social work literature, critical theory, and the critical-dialectical method. The main finding was the identification of the incorporation of neoliberal ideology and rationality into the entrepreneurial practices of promoting and offering services/products related to social work on Instagram. These practices create tensions with some principles of the profession's ethical-political project. In a broader context, the research suggests that the self-employed activity of marketing materials, free courses, mentoring, supervision, consulting, and the work of autonomous social workers, among other identified uses, represents an extension of informality in the social work labor market, highlighting the inherent contradictions in the field within a context of increasing precarization.

**Keywords:** Social Work and Information and Communication Technologies (ICT); Platform work and social work; Digital media and the social work's ethical-political project.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Tipologias do trabalho segundo Huws (2014) .....	125
Quadro 2- Sistematização das categorias analíticas referentes aos dados do Instagram .....	172

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Layout da plataforma Instagram.....	28
Figura 2 - "Sugestões para você" .....	30
Figura 3- Distribuição da amostra de perfis no Instagram, por tipos de conteúdos ...	67
Figura 4 - Perfil @ssparaconcursos em janeiro de 2023.....	71
Figura 5 - Primeira e segunda imagem de carrossel do perfil @ssparaconcursos, respectivamente .....	72
Figura 6- Divulgação de livro no perfil @ssparaconcursos .....	73
Figura 7 - Curso Avançado do perfil @ssparaconcursos .....	74
Figura 8 - Ementa do Curso Avançado do perfil @ssparaconcursos.....	75
Figura 9- "Curso Preparatório Completo de Serviço Social para Concursos de Prefeitura", do perfil @profalucianafarias.....	78
Figura 10- "Curso Preparatório Completo de Serviço Social para Concursos de Prefeitura", do perfil @profalucianafarias.....	78
Figura 11- Bônus da compra do “Curso Preparatório Completo de Serviço Social para Concursos de Prefeitura”, do perfil @profalucianafarias.....	79
Figura 12 - Publicação do perfil @profalucianafarias .....	80
Figura 13 - Publicação no Instagram do perfil @profalucianafarias .....	81
Figura 14 - Conteúdo e valores da plataforma M.A.P.....	81
Figura 15 - Amostra do material vendido pelo @sesoesquemmatizado .....	83
Figura 16 - Mentoria “Qualifica SUAS” divulgada no Instagram .....	92
Figura 17 - Post sobre entrevista social.....	93
Figura 18 - Publicação de divulgação de material no Instagram .....	96
Figura 19 - Captura de tela do perfil no Instagram @atuaacaoassistenteesocial .....	96
Figura 20 - Chamada para cursos do perfil @ssnpratica_.....	105
Figura 21 - Publicação do perfil @ikesocialoficial.....	110
Figura 22 - Publicação em formato carrossel no Instagram @ikesocialoficial.....	111
Figura 23- Publicação do perfil @ikesocialoficial no Instagram.....	112
Figura 24- Material "Manual da assistente social autônoma" .....	114
Figura 25 - Divulgação do curso "Perito Social Expert" .....	116

Figura 26 - Cartão de visita “Escritório de Serviço Social” ..... 120

## GLOSSÁRIO DO INSTAGRAM

**Bio** - Uma breve descrição do usuário ou da página, geralmente encontrada no perfil, que fornece informações essenciais sobre a pessoa ou a organização.

**Carrossel** - Um tipo de *post* que permite aos usuários compartilhar várias fotos ou vídeos em uma única publicação, que podem ser visualizados deslizando para a esquerda ou direita.

**Comentários** - Respostas ou feedback deixados por outros usuários em uma postagem. Eles permitem a interação e o engajamento direto com o conteúdo publicado.

**Emojis** - pequenas imagens, ícones ou pictogramas usados em mensagens eletrônicas para expressar ideias, emoções ou conceitos de forma visual.

**Feed** - A página principal de uma rede social onde aparecem as postagens de usuários e páginas seguidos, exibidas em ordem cronológica ou algorítmica.

**Hashtag** - Uma palavra ou frase precedida pelo símbolo #, usada para categorizar e facilitar a busca de postagens sobre tópicos específicos.

**Legenda** - Texto que acompanha uma foto ou vídeo, fornecendo contexto, descrição ou explicação sobre o conteúdo visual.

**Likes** - Reações positivas que os usuários podem dar a uma postagem, geralmente representadas por um ícone de coração ou polegar para cima, indicando que gostaram do conteúdo.

**Post** - Qualquer conteúdo (texto, foto, vídeo, etc.) publicado por um usuário em uma rede social.

**Reels** - Vídeos curtos, muitas vezes com música, efeitos e edições, criados para entreter e engajar os espectadores. Popularizado pelo Instagram.

**Stories** - Postagens temporárias que desaparecem após 24 horas. Podem incluir fotos, vídeos e texto, e são exibidas em um formato de apresentação de slides.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>16</b>
1.1 MATERIAIS E MÉTODOS .....	23
1.1.1 Considerações iniciais .....	23
1.1.2 Materiais e métodos propriamente ditos.....	27
<b>2 A “ERA TECNOLÓGICA” E O TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NO CONTEXTO DA “ERA DIGITAL” .....</b>	<b>36</b>
2.1 UM OLHAR NÃO-MARAVILHADO SOBRE A “ERA TECNOLÓGICA”.....	41
2.2 AVANÇOS TECNOLÓGICOS E METAMORFOSES NO MUNDO DO TRABALHO .....	49
2.3 INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS E SEUS IMPACTOS NO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS .....	59
<b>3 ASSISTENTES SOCIAIS NO INSTAGRAM: TENDÊNCIAS EMERGENTES NO USO DA PLATAFORMA .....</b>	<b>66</b>
3.1 CONCURSO PÚBLICO .....	69
3.2 QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL.....	90
3.3 ASSISTENTES SOCIAIS AUTÔNOMOS .....	108
3.4 ASSISTENTES SOCIAIS PROPRIETÁRIOS DE SI MESMOS? UMA DISCUSSÃO GERAL DOS RESULTADOS	121
<b>4 AS CONTRADIÇÕES ENTRE OS USOS DAS MÍDIAS SOCIAIS E OS PRINCÍPIOS QUE ORIENTAM O PROJETO ÉTICO-POLÍTICO DA PROFISSÃO .....</b>	<b>129</b>
4.1 O PROJETO ÉTICO-POLÍTICO DO SERVIÇO SOCIAL .....	132
4.2 SERVIÇO SOCIAL E USO DAS MÍDIAS DIGITAIS PARA FINS PROFISSIONAIS: A TENDÊNCIA AO REFORÇO DA PERSPECTIVA NORMATIVISTA DA ÉTICA .....	136
4.3 OS TENSIONAMENTOS DO PROJETO ÉTICO-POLÍTICO PROFISSIONAL EM FACE DO SUO PROFISSIONAL DAS MÍDIAS DIGITAIS .....	141
<b>5 CONCLUSÃO.....</b>	<b>155</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Essa é uma daquelas introduções construídas “às avessas”: optamos por escrevê-la ao término do trabalho, quando as Seções já se encontram finalizadas e voltamos para preencher não aquilo que pretendemos fazer, mas apresentar aquilo que de fato já se encontra feito. Ela cumpre, portanto, o objetivo de funcionar como uma espécie de “mapa de viagem”, para que o leitor tome ciência dos caminhos que escolhemos percorrer e que, ao se disporem a ler o material, percorrerão conosco (abro um parêntese, aqui, para já explicar a escrita em primeira pessoa do plural: trata-se de uma escolha estilística que ora serve para incluir o leitor no caminho do raciocínio, ora para demarcar o caráter coletivo da pesquisa realizada, a qual, conforme logo explicitaremos, esteve inserida em um emaranhado de outros projetos e subprojetos de pesquisas). Para tanto, a introdução passará por algumas etapas: primeiro, situar este trabalho numa rede de outros projetos do qual ele é fruto e dialoga mutualmente; em segundo, justificar a relevância do tema e os motivos, acadêmicos e pessoais que resultaram nessa pesquisa. Aproveitando esse gancho, justificaremos também o título escolhido, que não queremos que se torne um mistério a ser desvendado apenas no final do texto. Adiante, apresentaremos um breve sumário das Seções que compõe o texto. Por fim, entraremos nos aspectos mais “técnicos”: os objetivos, os dados utilizados e o método/procedimentos metodológicos adotados.

O trabalho de conclusão de curso da graduação cuja apresentação iniciamos agora não começa, na verdade, por aqui. Esse texto, que compreende uma monografia em serviço social, é em boa parte resultante de uma pesquisa de Iniciação Científica realizada entre 2022 e 2023. Enquanto Iniciação Científica, esteve vinculada a dois outros projetos maiores que se articulam entre si. O primeiro deles aborda o tema “Serviço Social, Trabalho e Inovações Tecnológicas”, enquanto o segundo discute “Os desafios do acesso e das intervenções profissionais nas políticas sociais diante das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TIC)”. Esse último projeto enreda nacionalmente pesquisadores de três universidades federais: a Universidade Federal do Alagoas (UFAL), a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e, naturalmente, a Universidade Federal de Santa Catarina, onde nos localizamos. Os mencionados projetos possuem objetivos distintos, mas concrecentes. O primeiro deles, coordenado pelo orientador desta monografia, Jaime Hillesheim, objetiva identificar e analisar os desdobramentos dos usos das novas tecnologias no trabalho contemporâneo e, particularmente, no mercado e nos processos de trabalho nos quais se inserem assistentes sociais, bem como o estado da arte sobre o tema “serviço social, trabalho e inovações tecnológicas” e as perspectivas das abordagens



sobre as tecnologias no processo de formação, no âmbito da pós-graduação em serviço social. O segundo, por seu turno, tem como objetivo geral analisar os impactos da intensificação das inovações tecnológicas no trabalho de profissionais que atuam no âmbito das políticas de assistência e previdência social, bem como no acesso da população a essas políticas em face da intensificação do uso das TIC. Indo direto ao ponto, o que aludimos é que esses dois grandes projetos gestaram variados outros subprojetos, no intento de coletivamente alcançar os objetivos desenhados.

A Iniciação Científica a qual mencionamos é, portanto, um desses subprojetos. Sob o título “Serviço social e novas tecnologias: análise sobre a produção intelectual da área sobre o tema e o uso das mídias sociais para fins profissionais”, pretendeu-se identificar e analisar os conteúdos publicados nas mídias sociais usadas por assistentes sociais para fins profissionais, tendo como fontes privilegiadas as denominadas mídias digitais. Buscou-se, ainda, analisar a produção intelectual da área sobre o uso das novas tecnologias no trabalho profissional. Com vistas a atingir tais objetivos, o subprojeto operou em duas frentes que ocorreram simultaneamente por bolsistas diferentes. Enquanto uma delas foi direcionada para a revisão bibliográfica a partir de produções da área sobre o tema, a outra foi voltada para a realização de uma análise sobre os usos das mídias sociais para fins profissionais por assistentes sociais (no caso, o Instagram, o Youtube e o Facebook). É sobre os resultados alcançados nesta última frente, portanto, que foi possível pensar um projeto de monografia para apresentar como Trabalho de Conclusão de Curso. O resultado do projeto de Iniciação Científica e a monografia que apresentaremos aqui possuem linhas tênues – ou melhor, compartilhadas. Possuem objetivos semelhantes, mas com nuances diferentes. Utilizam de uma mesma base de dados, mas a segunda a reduz, focando apenas em uma das mídias digitais (Instagram), ao mesmo tempo em que altera o recorte temporal. Tocam em temas em comum, mas alguns deles ganham profundidades novas na segunda ocasião. Antes de adentrarmos nos objetivos, geral e específicos, na metodologia e nas singularidades da monografia em relação ao projeto de Iniciação Científica que há pouco comentávamos, é pertinente resgatarmos um elemento que permanece intacto entre as duas atividades de pesquisa: a sua justificativa acadêmica.

Se ainda não está claro, nessa monografia, assim como nos demais projetos que mencionamos alhures, construímos nosso objeto de estudo dentro do tema da relação entre tecnologia e serviço social, o que significa dizer que se subscreve, também, nos estudos sobre a relação entre trabalho e tecnologia. O assim chamado “mundo do trabalho” é um ramo de estudo e pesquisa dentro principalmente da Teoria Crítica que se dedica, com grande abrangência, a investigar os diferentes assuntos e faces do trabalho na sociedade. Nesses

estudos, a tecnologia tem sido identificada como um elemento importante para a compreensão das mudanças nas formas e relações de trabalho na contemporaneidade. Não é que elas – as tecnologias – *causem* essas mudanças; na verdade, elas são apropriadas pela classe que domina os meios de produção como instrumento para satisfazer suas necessidades reprodutivas de classe. Até aqui, não estamos diante de nenhuma novidade: na seminal obra de Karl Marx – O Capital – o autor já apontava esses e outros desdobramentos das máquinas nas relações de trabalho e no processo de acumulação capitalista. O que aparece como singularidade nos estudos do mundo do trabalho aos quais nos referimos para embasar nossa pesquisa é a particularidade das assim chamadas “novas Tecnologias da Informação e Comunicação” (TIC), as quais figuram um componente pivotal entre os diferentes mecanismos de acumulação criado pelo capitalismo financeiro no tempo presente (Antunes, 2020).

O conceito de “indústria 4.0” é didático para sumarizar esse movimento. Embora o exploraremos mais adiante, em seu devido tempo, com as devidas referências, deixamos a prévia de que se trata de um conceito utilizado para caracterizar o salto tecnológico ocorrido nas últimas décadas no mundo produtivo, o qual resulta em processos cada vez mais automatizados e robotizados em toda a cadeia de valor. Com celulares, *tablets*, smartphones etc. sendo utilizados como instrumentos de controle e supervisão, o que se verifica é uma nova fase de hegemonia informacional-digital sob comando do capital financeiro (Antunes, 2020). A consequência é a ampliação do trabalho precário e a espoliação dos direitos trabalhistas a partir, principalmente, da fragilização dos vínculos de contrato que definem as responsabilidades, direitos e deveres entre empregador/empregado, aumentando a informalidade no mundo do trabalho. Alguns conceitos perscrutam bem esse fenômeno, possibilitando maior apreensão desse movimento do real, dentre os quais destacamos o de “uberização”, o de capitalismo de plataforma, e o de capital-informação. Todos eles serão aprofundados posteriormente.

Diante desse quadro, o acúmulo acadêmico produzido sobre o mundo do trabalho atualmente e a relação entre trabalho/tecnologia no modo de produção capitalista são pouco otimistas. Do contrário, é com certo desespero que os estudiosos desse tema tentam evidenciar o que enxergam para além das aparências a partir de suas pesquisas. O sociólogo brasileiro Ricardo Antunes (2020), por exemplo, alerta sem grandes tergiversações que, no presente, a assim entendida por ele como “monumental” expansão do trabalho digital, on-line, tem sido destrutiva da separação entre o tempo de vida no trabalho e fora dele, dando indicativos do que o autor chama de “escravidão digital” na sua famosa obra “O privilégio da servidão” (2017), o que se soma ao já conhecido problema da uberização. Ao falar sobre a escravidão digital, o

autor também chama atenção para o caráter de ocultamento das relações de exploração, o que não ocorre espontaneamente. O modelo de trabalho informal digital por meio de plataformas pressupõe uma ideologia própria da racionalidade neoliberal, na qual as relações entre empregador e empregado são tão distorcidas que o próprio empregador desaparece sob um véu ideológico, sendo substituído pelos usuários que demandam serviços. Sem a figura clara do empregador, as distinções entre direitos e deveres, que em outras modalidades de contrato são explícitas, tornam-se confusas. O trabalhador, então, acaba por assumir riscos, custos e responsabilidades que, em outras circunstâncias, seriam do empregador, resultando em uma significativa perda de proteção social. Se, por exemplo, um entregador de uma plataforma de delivery sofre um acidente de trabalho, ele próprio arca com os custos de reparo de seu meio de trabalho e com as despesas médicas, sem qualquer mediação da empresa para acesso à seguridade social. Nessa direção, é crucial observar que, para que esse modelo persista em nível estrutural, são necessárias correspondências em nível superestrutural que legitimem essa nova realidade a partir da inversão ideológica das relações estabelecidas – e a tecnologia, nesse processo, é também ideologicamente instrumentalizada, como investigaremos a partir do exame do pensamento de Álvaro Vieira Pinto na Seção 2. É dentro desse alerta, também, que surge a frase que citamos na epígrafe e que batiza a monografia. Para Antunes (2020):

[...] se essa tendência destrutiva em relação ao trabalho não for fortemente confrontada, recusada e obstada, sob todas as formas possíveis, teríamos, além da ampliação exponencial da informalidade no mundo digital, a expansão dos ‘trabalhos autônomos’, dos ‘empreendedorismos etc., configurando-se cada vez mais como uma forma oculta de assalariamento do trabalho, a qual introduz o véu ideológico para obliterar um mundo que é incapaz de oferecer vida digna para a humanidade. Isso ocorre porque, ao tentar sobreviver, o ‘empreendedor’ se imagina como proprietário de si mesmo, um quase-burguês, mas frequentemente se transforma em um proletário de si próprio, que autoexplora seu trabalho (Antunes, 2020, p. 16)

Se o propósito incipiente da Iniciação Científica do qual essa monografia resulta era de identificar as principais tendências de uso das mídias digitais (Instagram, Facebook e Youtube) profissionalmente por assistentes sociais para investigar os impactos desse cenário de flexibilização/plataformização do trabalho no serviço social, concluímos naquela etapa que as mídias digitais vêm sendo utilizadas como forma de assistentes sociais venderem de modo autônomo sua força de trabalho digitalmente, o que se dá em um contexto de precarização do mercado de trabalho profissional – desemprego, baixos salários, condições institucionais precarizadas. Identificamos, na ocasião, ser esta uma das manifestações da plataformização do trabalho também no serviço social, tendo em vista que os profissionais ofertam serviços a

clientes pela mediação de alguma plataforma digital. Esses clientes, vale ressaltar, são quase sempre outros profissionais do serviço social. Um dos dados que apareceu no exercício de observação sistemática das plataformas Instagram, Youtube e Facebook e que nos chamou atenção durante a pesquisa, contudo, foi justamente a adoção, por um segmento relevante da amostra de perfis nos quais nos embasávamos, dessa ideologia empreendedora na qual o trabalhador se imagina como “proprietário de si mesmo”, adicionando floreios, como a possibilidade de uma maior liberdade na profissão, ao trabalho informal, flexibilizado e precarizado. Mesmo naqueles perfis, páginas ou canais em que essa “imaginação” não aparecia de forma literal, identificamos, ainda, indicativos de que haveria, ali, um “véu ideológico” acobertando as relações e práticas estabelecidas por assistentes sociais nas mídias digitais.

Dessa forma, a presente monografia surge como a possibilidade de ampliar a investigação e discussão sobre esse achado da Iniciação Científica. À justificativa acadêmica previamente exposta — que sublinha a importância de examinar os impactos das mudanças provocadas pela reestruturação produtiva e o avanço das TIC no serviço social — soma-se, de forma particular, uma motivação pessoal. Ao concluir o ciclo de iniciação científica e me preparar para o TCC I, deparei-me com a necessidade de escolher sobre qual tema escrever. A opção de continuar na linha de pesquisa da Iniciação Científica se deu menos pela aparente “facilidade” em já contar com uma base de dados (o que, para todos os efeitos, se provaria um ledor engano) e mais por identificar ali um tema fecundo para dar continuidade a um interesse de pesquisa que já vinha alimentando previamente desde a monografia da minha primeira graduação em Ciências Sociais (na qual estudei a atuação de assistentes sociais em uma instituição da rede de enfrentamento à violência contra a mulher no estado de São Paulo) e da minha dissertação na área de História do Tempo Presente (quando propus um estudo sobre a atuação de técnicos, incluindo assistentes sociais, na antiga unidade socioeducativa Centro Educacional São Lucas). Olhando em retrospecto, vejo que ambos os temas abordam, em última instância, a *práxis* de assistentes sociais e o impacto dessa atuação no espaços sócio-ocupacionais nos quais se inserem e, conseqüentemente, na população que acessa esses espaços. Mesmo quando pouco sabia sobre os fundamentos históricos e teórico-metodológicos do serviço social, me cativava o imbricamento entre teoria, prática e as escolhas cotidianas desses profissionais (já me interessava, portanto, mesmo sem saber, pelo tema da ética), me movendo a investigar esse movimento naqueles dois espaços sócio-ocupacionais distintos.

Nesse sentido, o estudo propiciado pela Iniciação Científica nas mídias digitais vai ao encontro desse interesse. Enquanto analisava os perfis nas mídias digitais, as práticas desempenhadas ali pelos assistentes sociais na oferta autônoma de serviços, materiais e

produtos relacionados ao serviço social, inquietava-me ao pensar, novamente, na relação entre teoria, prática e ética e as implicações que aquele “véu ideológico” acarretava sobre essa relação - dessa vez, já partindo de um repertório mais consolidado, embora ainda insuficiente, sobre os fundamentos do serviço social e sobre o debate do projeto ético-político profissional. É dessa maneira que se na Iniciação Científica nos dedicamos em primazia a identificar e analisar as principais tendências de uso das mídias digitais por assistentes sociais para fins profissionais, a monografia despontou como a oportunidade de não apenas identificar e analisar os usos, mas também refletir sobre os impactos desses usos no projeto ético-político profissional (e, por consequência, nos usuários do serviço social).

O objetivo geral dessa monografia é, portanto, analisar, a partir da plataforma Instagram, o uso das mídias digitais por assistentes sociais para fins profissionais e os seus impactos no projeto ético-político da profissão. Para tanto, definimos três objetivos específicos: problematizar o conceito de tecnologia e a intensificação do seu uso no serviço social; aprofundar a análise das principais tendências de conteúdos nas publicações no Instagram de perfis profissionais de assistentes sociais como estratégia de venda da sua força de trabalho; e identificar e analisar as contradições entre os usos das mídias sociais e os princípios que orientam o projeto ético-político da profissão. Esses objetivos específicos estão distribuídos, respectivamente, em cada uma das três Seções que compõem, além da Introdução e Conclusão, o corpo da monografia.

Na *Seção 2*, com o objetivo de problematizar o conceito de tecnologia e a intensificação do seu uso no serviço social, trazemos o aporte teórico que embasa nossa pesquisa. Embora seja esse um caminho clichê e, por vezes, desnecessário, uma vez que as bases teóricas de um estudo raramente são passíveis de serem segregadas em uma única parte do texto, fluindo, do contrário, transversalmente por todas as suas Seções, nesse caso em específico, ponderamos ser um ponto de partida interessante. Isso se deve, sobretudo, pelo tema da relação entre serviço social e tecnologia que, embora não seja exatamente novo - e a própria *Seção 2* documentará isso -, é notável que possui menos frentes de discussões em relação a outros temas mais consolidados na área. Desse modo, debruçar-nos sobre ele a partir de uma perspectiva ainda pouco difundida, que é a leitura do filósofo brasileiro Álvaro Vieira Pinto sobre o conceito de tecnologia e “era tecnológica”, é também um dos saldos desse estudo, já que agrega para a produção coletiva da área sobre o assunto. A *Seção* estrutura-se em três partes: a primeira delas traz o debate de Álvaro Vieira Pinto, buscando desmistificar a ideia de “era tecnológica”; a segunda, por sua vez, adentra no tema do mundo do trabalho, de modo a identificar o papel da tecnologia nas transformações decorrentes da reestruturação produtiva. Aqui, foi o pensamento clássico de

Marx e Engels, aliada à contemporaneidade da tese de Antunes sobre as metamorfoses do mundo do trabalho que conduziram, em geral, a discussão. Por fim, afunilamos para uma reflexão, ainda inicial, de como esse conjunto de informações podem afetar o trabalho específico de assistentes sociais. Para tanto, Renato Veloso (quando fala das TIC), Alcina Lins (ao investigar as mídias digitais), Marilda Iamamoto (em sua tese sobre a profissão em tempos de capital de fetiche), Yolanda Guerra (e a problemática da instrumentalidade) e Raquel Raichelis, Damares Vicente e Valéria Albuquerque (quando explanam sobre as novas “morfologias” do trabalho) foram nossos principais interlocutores.

Feito esse esquadramento de conceitos e teorias importantes para a nossa análise, entramos na *Seção 3*, que tem o objetivo de aprofundar a análise das principais tendências de conteúdos nas publicações de perfis profissionais de assistentes sociais no Instagram, baseando-nos, em parte, no acúmulo dos achados da Iniciação Científica e registrado em relatório de pesquisa. A *Seção* divide-se em quatro partes. Três delas (3.1; 3.2 e 3.3) abordam, respectivamente, cada uma das três categorias que identificamos em nossas análises com base no tipo de conteúdo ou serviço ofertado pelos perfis, a saber: 1) concursos públicos; 2) qualificação profissional e 3) assistentes sociais autônomos. Uma última parte, por sua vez, destina-se a fazer uma análise geral que interligue os resultados discutidos nas três partes (subseções) anteriores.

Na *Seção 4*, já com os dados sistematizados e parcialmente analisados, objetivamos cumprir nosso terceiro objetivo específico: identificar e analisar as contradições entre os usos das mídias sociais e os princípios que orientam o projeto ético-político da profissão. Para isso, em um primeiro momento operamos um breve resgate sobre o conceito de “projeto ético-político”; em seguida, muito brevemente situamos alguns pontos notáveis sobre a relação entre serviço social e ética e, por fim, efetuamos a análise propriamente dita de cinco princípios do projeto ético-político profissional que consideramos, com base em nossos achados, serem tensionados pelos atuais usos das mídias digitais por assistentes sociais.

Para que pudéssemos construir essa síntese sobre nosso objeto/tema de estudo foi necessário, além de um posicionamento teórico-metodológico, o planejamento de um conjunto de procedimentos de pesquisa que nos permitiram delinear caminhos e estratégias de pesquisa, fazer perguntas e ir em buscas de algumas respostas. Por isso, por oportuno, consideramos importante apresentarmos ao leitor aspectos relacionados ao método e aos procedimentos de pesquisa adotados para a realização de nossa investigação de natureza acadêmico-científica.

## 1.1 Materiais e métodos

### 1.1.1 Considerações iniciais

Com a introdução do tema, justificativa e objetivos da pesquisa já estabelecidos, esta Subseção, a partir de reflexões já apresentadas no relatório de pesquisa elaborado por mim (Paixão, 2023), destina-se a expor os materiais e métodos empregados para alcançar os objetivos gerais e específicos previamente delineados. Antes, contudo, importa elucidar que estando a investigação alinhada à Teoria Crítica, há nesse estudo, um entendimento de método compartilhado pela literatura marxista no qual este refere-se ao caminho para conhecer o objeto partindo, necessariamente, do próprio objeto. O filósofo Ivo Tonet, em seus escritos sobre o “Método científico: uma abordagem ontológica” (2013), destrincha essa lógica alertando, no que se refere à relação sujeito-objeto, para a prioridade do objeto sobre o sujeito no método marxiano sem que, no entanto, o objeto seja encerrado em si mesmo de modo imediato. Trata-se, do contrário, de conceber o objeto de análise como síntese de múltiplas determinações, cabendo ao pesquisador a análise rigorosa desses determinantes. Sobre essa prioridade, o autor argumenta que a particularidade do método marxiano reside na inversão da relação até então admitida entre o real e o ideal, ou seja, não seriam os métodos ou as regras definidas a priori pelo pesquisador (ideal) que ditariam os procedimentos metodológicos a serem tomados no estudo, mas antes o objeto (real), inserido em sua própria realidade, que sinalizaria os procedimentos a serem adotados para capturar a integridade de suas características – forma e essência. Em outras palavras, o método marxiano diferencia-se do método científico moderno ao se contrapor à uma construção teórica do objeto a partir dos dados empíricos e procurar traduzir, de modo teórico, o objeto em sua integralidade (Tonet, 2013, p.112). Cada objeto, portanto, indica ao pesquisador o próprio método para conhecê-lo e suas categorias explicativas.

Tonet, contudo, propositalmente adianta um possível embaraço: se admitimos que cada objeto pressupõe seu próprio método, assumimos a existência de um quantitativo equivalente de métodos e objetos, o que seria pouco sensato (Tonet, 2013). Tal embaraço é desfeito pelo próprio autor ao recorrer-se à base ontológica do método marxiano, a qual entende a realidade como uma articulação entre totalidade, singularidade e universalidade, de modo que cada objeto de pesquisa não pode ser reduzido a sua singularidade, mas sim tido como inserido em uma totalidade que é compartilhada com outros objetos – muitos dos quais já foram produzidos conhecimentos sobre. Desse modo, apesar de cada objeto indicar seu próprio método, ele não se encontra desconexo e enclausurado em si, e a apreensão da totalidade e universalidade, alinhada ao cumulativo de conhecimento produzido, permite a aproximação com a

singularidade de um objeto específico. Há, nesse sentido, indicativos, “pistas” sobre as conexões que enredam o objeto de análise; o que não há, de todo modo, é o preestabelecimento fechado de regras para a pesquisa (Tonet, 2013, p. 113).

Com a essa monografia e o projeto do qual ela nasce não foi diferente. Olhando em retrospecto, percebe-se que o caminho percorrido para investigar os usos das mídias sociais por assistentes sociais para fins profissionais correspondeu às “duas viagens” concebidas por Marx em *Contribuições à Crítica da Economia Política* (2008). Na primeira delas, a viagem “de ida”, no intento de aproximar-nos do objeto pela sua expressão mais concreta, foram experimentados diferentes descritores nos mecanismos de busca da plataforma Instagram, como por exemplo serviço social; assistente social; assistentes sociais; serviço social e educação; serviço social e saúde; serviço social e assistência, entre outros, o que gerou como resultado uma miríade de perfis, diversos entre si, e com um número que somavam centenas de publicações com conteúdo igualmente diversos. Como já advertira Marx mais de século antes, o resultado ao tomar como ponto de partida o que há de mais concreto e real nos dados (Marx, 2008, p. 258) – sendo o mais concreto e imediato, no nosso caso, os diferentes perfis que se associavam de algum modo ao serviço social no Instagram - só pode levar a uma representação caótica do real. A cada busca na plataforma apareciam postagens diferentes, muitas delas, conforme se verificava depois, vindas dos mesmos perfis e cada perfil que se clicava, apresentava conteúdo diversos e em formatos variados, ora como divulgação de venda de cursos e mentorias, ora como venda de material didático e para concursos, ora como representativos de instituições ou movimentos sociais atrelados ao serviço social, ora como relatos de experiências de profissionais, entre outros. Em meio a um excesso transbordante de informação, característica das novas mídias digitais, muitas vezes era difícil retornar ao ponto de partida das buscas ou reencontrar o perfil ou conta inicial que nos levara às demais.

Conforme advertimos já em nosso relatório de pesquisa de Iniciação Científica (2022-2023), percebeu-se, então, que a própria natureza algorítmica das redes sociais selecionadas contribuía para essa primeira impressão caótica, uma vez que a cada movimento no interior das plataformas eram gerados dados que seriam utilizados para direcionar o andar futuro pelas redes, de acordo com a lógica preditiva de recomendações sob a qual operam as três plataformas selecionadas para o estudo. Embora, já tendo como horizonte os objetivos da pesquisa, as buscas se voltassem para páginas específicas de assistentes sociais que utilizavam das redes para fins profissionais, os aplicativos direcionavam para outras páginas que fugiam do escopo, guiando-se a partir de outros interesses que eram demonstrados pelo uso do perfil na tentativa de conhecer um pouco de tudo daquele ambiente digital. O antropólogo Nick Seaver (2019)



chama de “algoritmos cativantes” essas métricas de “captura” e retenção de usuários que caracteriza a infraestrutura digital atualmente. Traçando um paralelo com os estudos antropológicos de Otis Mason sobre as armadilhas ameríndias para a captura de animais, Seaver percebe os algoritmos como uma tecnologia que, assim como nervuras de espinhos para a captura de peixes, redes elaboradas para enredar aves, gaiolas de queda apoiadas em paus para capturar raposa etc., depende de uma persuasão do “predador” sobre aquilo que se deseja atrair, a fim de que este último desempenhe o papel desejado. Essa persuasão, por sua vez, não se dá pelo uso da força direta, mas por meio do estudo psicológico do comportamento da “vítima”. Assim, na própria confecção das armadilhas, em seu design, está contido o papel atribuído à “presa”. Não é coincidência, portanto, que as empresas de softwares recorram ao behaviorismo de Skinner para construir o *design* de seus aplicativos: a partir de seus estudos experimentais inicialmente realizados com pombos ou ratos, a psicologia behaviorista contribuiu para a construção de um conhecimento sobre o comportamento humano que permite uma maior probabilidade de previsões acertadas sobre as reações mediante certos estímulos, mesmo dos comportamentos mais aparentemente irracionais. Segundo Seaver, bebendo no economista comportamental Dan Ariely, a lógica dessas empresas é a de que a previsibilidade do comportamento é favorável ao lucro: “as pessoas podem ser irracionais, mas ainda são previsíveis, e onde há previsão, há o potencial para o lucro” (2019). Além de nos informar sobre uma das estratégias do capitalismo na contemporaneidade, o texto de Seaver oportuniza o início de uma análise sobre cultura, tecnologia e ética sob a égide do capitalismo, demonstrando que as fronteiras entre liberdade e coerção são mais complexas do que aparentam.

Nesse sentido, pensar os algoritmos como armadilhas implica reconhecer que as infraestruturas digitais nas quais circulamos são, atualmente, produto do investimento dos recursos de algumas das empresas mais ricas do mundo para viciar/fisgar pessoas (Seaver, 2019) sem que isso ocorra de modo explícito, ou seja, sem que isso se configure oficialmente como coerção. Estamos, portanto, de fato, sob o capitalismo de vigilância, como assevera Shoshana Zuboff (2020). Entender esses mecanismos internos da plataforma escolhida como material de análise trouxe questões éticas e metodológicas aos contornos da pesquisa e, sobretudo, questionamentos sobre o alcance e os limites impostos pelo uso das mídias digitais como fonte de pesquisa. Desde a realização da pesquisa no âmbito da Iniciação Científica nos colocávamos algumas indagações e que continuaram válidas para o momento de elaboração da presente monografia: afinal, como produzir uma amostragem de dados segura o suficiente considerando que todo resultado obtido ao acionar os mecanismos de busca das plataformas já está previamente enviesado pelo comportamento enquanto usuária não apenas daquele

aplicativo, mas de toda a internet? Como não viciar as buscas, o que ocasionaria um vício também dos resultados e conseqüentemente uma análise viciada desses dados e, portanto, pouco apurada cientificamente? Além disso, como compor uma amostra de dados de tamanho suficiente para produzir análises consistentes e conexas aos objetivos da pesquisa?

As inquietações acima foram debatidas e aprofundadas ao longo das orientações de pesquisa, delineando a metodologia que mostraremos a seguir. Com relação a um possível enviesamento, as respostas para os questionamentos feitos serão expostas mais adiante, quando trataremos da escolha de permanecer ou não anônimos no Instagram para realizar a pesquisa. Já no que se refere à escala das amostras, recorreremos aos estudos da pesquisadora estadunidense Linnea Laestadius (2022) sobre o uso do Instagram como fonte de pesquisa social para respaldar a abordagem qualitativa feita sob uma pequena amostra de dados como um caminho cientificamente válido e adequado aos objetivos do estudo. De acordo com Laestadius (2022), a amostragem pequena é benéfica quando as perguntas orientadoras da pesquisa se voltam para “subgrupos” dentro do Instagram, e não usuários como um todo. Assim, se a pesquisa fosse sobre o uso das mídias sociais por assistentes sociais no geral, uma pesquisa “manual”, ou seja, sem o auxílio de programas para decodificação das informações, seria praticamente impossível, dado a quantidade manualmente inestimável de assistentes sociais que possuem contas nas redes estudadas.

Por outro lado, uma vez que o nosso objeto obedece ao recorte do uso profissional das mídias sociais pelos profissionais do serviço social, uma amostragem pequena é capaz de oferecer dados importantes para entender o fenômeno. Laestadius (2022) argumenta que o uso dessas amostras pequenas, por vezes, oferece informações mais relevantes quando comparada a uma pesquisa de *bigdata*, já que permite uma análise em “unidade” do fenômeno. Por “unidade”, entende-se que uma quantidade menor de dados possibilita trabalhar de modo coeso com as imagens, legendas, comentários, likes, *hashtags* e vídeos, sem enxergar essas partes de modo independente entre si, o que representaria uma perda do contexto dos conteúdos publicados. Desse modo, a partir da pesquisa qualitativa e de observação, é possível ter uma aproximação mais detalhada do objeto.

Considerou-se, assim, que o trabalho com recorte menor de dados é compatível com os objetivos da pesquisa, o qual se vale não pelo quantitativo de assistentes sociais que fazem uso das mídias sociais para vender sua força de trabalho – embora essa informação pudesse completar positivamente a análise -, mas como essas mídias sociais têm sido utilizadas e quais os possíveis impactos desses usos no projeto ético-político profissional. Buscou-se, assim, construir um “inventário de aparências” do fenômeno, de modo que fosse possível

aproximarmos-nos do objeto de estudo em direção à sua essência. Na subseção abaixo, ainda em sede de introdução, indicaremos de modo mais objetivo os caminhos escolhidos para tanto.

### **1.1.2 Materiais e métodos propriamente ditos**

No intuito de desvelarmos o objeto de pesquisa, o acesso ao Instagram foi materialmente feito pelo *smartphone* e *notebook* pessoal da pesquisadora. A pesquisa foi realizada a partir da definição de três etapas consecutivas, denominadas como: 1. Fase Exploratória; 2. Fase de Focalização e Sistematização de Dados; e 3. Fase de Definição de Categorias. Os perfis escolhidos para análise foram submetidos à técnica de análise de conteúdo, que consistiu na codificação dos elementos em categorias relevantes e na subsequente interpretação dos resultados com base nessas categorias.

Antes de adentrarmos a exposição dos procedimentos de pesquisa constitutivos da primeira fase, que chamamos de “exploratória”, foi necessário criar uma conta no Instagram, sendo essa a única forma de acessá-las. Cientes da lógica de indução algorítmica previamente exposta e alerta às armadilhas captológicas, vislumbramos dois cenários possíveis: no primeiro deles, seria criada uma conta para uso exclusivo da pesquisa, em uma tentativa de “isolar” o objeto o máximo possível; no segundo, seria usado o perfil pessoal da pesquisadora – que, no caso, teria que ser igualmente criado. Partindo da premissa de que nenhuma das possibilidades, contudo, teria o condão de eliminar a interferência, já que se trata da própria infraestrutura na qual o objeto está inserido, optamos pela segunda opção, de uso pessoal. Considerou-se para isso que a criação de um perfil anônimo, de uso exclusivo para a pesquisa, inscreveria a pesquisadora em um campo de visão à parte, diferente do público-alvo dos perfis estudados. Assim, a possibilidade de acessar o material a partir do ponto de vista do público-alvo desses perfis (ou seja, usuários que são assistentes sociais *de* ou *em* formação) pareceu-nos mais próximo ao uso real que é dado a essas mídias.

Por outro lado, seria possível argumentar que o uso de um perfil pessoal “contaminaria” a pesquisa, uma vez que o sistema algorítmico mesclaria as atividades de uso pessoal com as de uso de pesquisa, afetando todo o conteúdo que chega até o perfil. Ponderou-se, contudo, que o que seria aparentemente uma “contaminação” é, na verdade, como opera a plataforma, de modo que observar desde o ponto de vista de pesquisadora esse mecanismo é não um obstáculo à coleta de dados, mas parte do objeto estudado. Em outras palavras, é aproximar-se da aparência do objeto, da sua forma de expressão. Além disso, mesmo utilizando um perfil “anônimo” para realizar a pesquisa, ainda assim estaríamos suscetíveis aos mecanismos algorítmicos, já que estes se baseiam em outros fatores não-neutralizáveis, como a localização e a atividade atrelada a determinado aparelho. Assim, optou-se por manter o uso do perfil

pessoal, o qual foi comparado com o uso da guia anônima do Google Chrome para identificar os perfis de maior alcance e relevância nas plataformas. Apesar do uso interno no Instagram exigir a criação de uma conta, é possível utilizar o sistema de buscas do Google, a partir de comandos como “Instagram serviço social” para identificar quais as páginas seriam geradas como resultado de busca e em qual ordem – ou seja, quais resultados a própria plataforma identifica como sendo “mais relevante”.

A conta no Instagram foi criada, portanto, em outubro de 2022, data na qual a primeira fase da pesquisa foi iniciada, a mesma que deu origem ao presente estudo monográfico. Uma vez preenchidas as informações básicas, iniciou-se a fase exploratória, a qual consistiu em se familiarizar com a linguagem da plataforma. De início, foram seguidos os 29 perfis que apareceram quando digitado nas buscas o descritor “serviço social”. Nos períodos que se seguiram, foram realizadas sucessivas buscas utilizando os descritores “assistência social”; “serviço social e previdência social” “serviço social e educação”, “serviço social e saúde”; “assistente social”. De acordo com o *layout* da plataforma quando acessada por dispositivo móvel, os resultados podem ser visualizados em cinco abas distintas (Pra você; Contas; *Reels*; *Tags* e Locais), conforme mostra a ilustração abaixo:

Figura 1- Layout da plataforma Instagram



Fonte: consulta pessoal. Acesso em ago. 2023.

Na aba “Para você”, aparecem *posts* sugeridos pela plataforma com base no histórico de atividades do usuário em relação ao descritor inserido. Ali, concentram-se publicações/postagens (chamadas de “*posts*”) de contas diversas, mas também vários *posts* de uma mesma conta. Os resultados não são fixos, sendo atualizados a cada busca com um novo fluxo de postagens de acordo com a criação de novos conteúdos e com as novas atividades do usuário, que geram novas recomendações. Percebeu-se que as sugestões, com o tempo, foram afunilando-se em uma maioria de perfis já seguidos ou em perfis ainda não conhecidos, mas que fizeram postagens em parceria com algum dos perfis seguidos.

Na aba “Conta” aparecem, como o próprio nome sugere, contas que correspondem a palavra-chave buscada. Assim como nas demais abas, as contas sugeridas para serem seguidas se alteram com o passar do tempo com base em novos perfis que são criados diariamente, nas mudanças nas métricas de abrangência (perfis com mais seguidores são mais recomendados) e no histórico de atividades do usuário. Foi por essa variação em fluxo rápido que se optou, assim que a conta foi criada, por inserir o comando de busca “serviço social” e seguir todos os resultados, aproveitando que o perfil criado, por ser novo, possuía um curto histórico de

atividades. No Apêndice A, indica-se o demonstrativo das 29 contas encontradas na primeira busca e seus respectivos números de seguidores em ordem decrescente. Os dados deram indícios de alguns dos perfis relevantes para esse nicho em específico (serviço social) na plataforma à época, ao mesmo tempo em que indicou perfis de baixo alcance, que provavelmente foram recomendados por existência de algum seguidor em comum. Quando se clica em uma das páginas sugeridas do Instagram, temos acesso ao perfil completo, no qual constam informações como: número de seguidores, número de contas seguidas, *bio*, foto de perfil, publicações em diferentes modalidades (*reels*, fotos, *stories*). Um componente do perfil que importa destacar é o mecanismo de “sugestões para você” que aparece assim que seguimos um perfil novo, conforme ilustra a imagem abaixo:

Figura 2 - "Sugestões para você"



Fonte: Instagram. Acesso: ago. 2023.

Metodologicamente, optamos por não seguir as recomendações que encontramos na fase exploratória, independentemente da relevância dessas sugestões (por relevância, compreendemos um número superior a 20 mil seguidores e publicações frequentes). Apesar de parecer atrativo em muitos casos, para preservar o potencial de reprodutibilidade da pesquisa, garantindo sua legitimidade científica, optamos por manter como seguidores aquelas contas que foram resultado direto das buscas na plataforma, por entender que a busca direta proporciona uma amostragem mais objetiva. Mediante a impossibilidade de seguir todas as sugestões de cada perfil que seguimos - o que resultaria em um número vasto de perfis para serem analisados

manualmente -, teríamos que selecionar quais desses perfis recomendados seriam adequados ou não para a pesquisa, o que estaria mais suscetível a um pré-julgamento subjetivo da pesquisadora que poderia enviesar a análise. O cuidado, aqui, foi de produzir passos que objetivamente pudessem ser reproduzidos por qualquer outro pesquisador. Neste sentido, ainda que os resultados dessa reprodução fossem diferentes pelo próprio mecanismo algorítmico, a comparação se daria de modo equiparável.

Na aba “*Reels*”, aparecem os conteúdos referentes à palavra de busca que foram publicados no formato de *reels*, ferramenta que consiste em vídeos curtos, semelhantes ao TikTok, que mais comumente são utilizados de modo divertido (ou menos formal), podendo incluir música, recortes de outros vídeos, *memes*, etc. Sob o comando de busca “serviço social”, aparecem *reels* de temáticas diversas. Enquanto alguns fazem memes e chistes com desabafos sobre o cotidiano profissional do assistente social, outros apresentam pequenos cortes de vídeos para divulgar um conteúdo maior que pode estar disponível, por exemplo, em um canal do YouTube. Outros, ainda, apresentam pequenos vídeos com explicações sobre um tópico em específico. Os *reels* são publicados com uma descrição/legenda, espaço o qual comumente é utilizado para a oferta de algum produto relacionado ao tema trazido no vídeo. Assim como na aba “Para você”, os *reels* aparecem de modo variado e é atualizado quase instantaneamente, interferindo nos resultados com base tanto na produção de novos conteúdos neste formato, como no histórico de atividades do usuário. Se é seguido um novo perfil, por exemplo, a aba de “*reels*” é atualizada com as publicações em *reels* deste novo perfil. Justamente por esse alto fluxo de movimentação, descartamos a coleta de dados pela via desse mecanismo. Assim, os *reels* analisados foram acessados diretamente dos perfis que foram selecionados para compor a amostra efetivamente.

Uma outra parte importante na fase exploratória da pesquisa foi a aba de *Tags*, também conhecidas como “*hashtags*”. As *tags* são simbolizadas pelo caractere “#” seguido de uma palavra (e.g: #serviçosocial”). Quando grifada desse modo, as palavras se tornam clicáveis, como se fossem uma espécie de link que agrupa todas as postagens que fazem uso desse mesmo código. A palavra buscada torna-se, portanto, uma “palavra-chave”. No Instagram, é possível seguir uma *tag* em específico, o que na prática significa que os conteúdos que fizerem uso dessa *hashtag* chegarão até o perfil pessoal do usuário. Segundo Laestadius (2022, p. 581), a pesquisa qualitativa que trabalha com *smalldata* pode ser combinada com o quantitativo de *hashtags* para demonstrar a popularidade de um tópico ou fenômeno específico. Em agosto de 2023, a *tag* #serviçosocial contava com 368 mil publicações. Agora, em agosto de 2024, totaliza 401 mil publicações. No Apêndice B apresentamos uma tabela com algumas *hashtags* e seus respectivos

quantitativos de publicações, no período, em ordem decrescente. Descartamos a possibilidade de utilizar esse espaço como via direta de coleta de dados, tendo em vista a quantidade de publicações que alimentam diariamente uma única *tag*, inviabilizando uma pesquisa manual. Além disso, as publicações que aparecem para um usuário são distribuídas conforme as páginas por ele seguidas e o histórico de atividades, de modo que é comum aparecer majoritariamente as publicações dos perfis já conhecidos, o que viciaria a amostra.

De modo geral, a fase exploratória teve como objetivo reconhecer o campo de pesquisa e nos familiarizarmos com a linguagem e interface da plataforma, de modo a compreender a lógica de funcionamento e, assim, elaborar um desenho metodológico compatível aos objetivos propostos. Foi nessa etapa que surgiram algumas das inquietações que foram relatadas inicialmente. Uma vez que a fase exploratória se deparou com acervo imensurável de publicações, páginas, *tags*, *reels*, a segunda fase, denominada “focalização e sistematização” teve o objetivo de definir oficialmente a amostra a qual seria utilizada para produzir a análise. Para isso, utilizamos a guia anônima do Google Chrome para levantar um comparativo com os 29 perfis resultantes da busca inicial, de modo a identificar os perfis de maior relevância de acordo com o *Google*. Para tanto, digitamos “instagram serviço social” no Google (na aba anônima) e computamos todos os perfis que apareceram até que páginas do Instagram deixassem de ser recomendadas, o que efetivamente passou a acontecer a partir da quarta página de resultados. Nem todos os perfis se encaixavam no escopo da pesquisa, para o qual o uso das mídias sociais para fins profissionais foi um critério fundamental. Com base neste critério foi feita uma seleção de perfis que nele se enquadravam. O resultado da seleção dessa amostra consta no Apêndice C. Apesar da primeira fase ter se iniciado em outubro de 2022, a ideia de comparar com os resultados do Google Chrome surgiu posteriormente, de modo que os dados tabelados acima foram acessados em 2023. No Apêndice D, temos a relação já sistematizada dos perfis do Instagram que compuseram a amostra em número de seguidores, publicações e descrição (*bio*).

Conforme sistematizado no Apêndice D, foram computados para a composição da amostra 33 perfis de assistentes sociais com usos variados do Instagram voltados para fins profissionais, totalizando até 2023 9.948,38 publicações nas diferentes modalidades e ferramentas disponíveis na plataforma. Em razão do volume alto de conteúdo a ser analisado em uma pesquisa como esta, elaborou-se a estratégia de identificar categorias explicativas do fenômeno observado, de modo a agrupar um contingente de perfis que operem de modo semelhante.



O modo como os perfis se apresentam em suas “*bio*” nesse sentido, se erigiu como um ponto de partida fundamental, fornecendo indicadores acerca da variabilidade nos modos de utilização das plataformas de mídia social por parte dos profissionais do serviço social. A autodescrição e a breve autobiografia encontradas no início do perfil do usuário do Instagram desempenharam a função de uma espécie de “apresentação” daquilo que o usuário acredita poder oferecer. Em alguns casos, notou-se uma categorização que delineava o escopo da página profissional à qual o perfil estava associado, sendo as categorias identificadas: Criador(a) de conteúdo digital (7 perfis); Serviço Social (4 perfis); Empreendedor(a) (3 perfis); Professor(a) (2 perfis); Atenção Domiciliar (1 perfil); Educação (1 perfil); e Faculdade e Universidade (1 perfil).

No início da terceira fase, denominada “Definição de Categorias”, buscou-se, portanto, elaborar categorias que pudessem classificar o tipo de conteúdo publicado nos perfis a partir de elementos em comum. Partindo de uma observação assistemática das páginas, três segmentos destacaram-se: 1) Perfis voltados para Concursos Públicos, sobretudo com venda de cursos, apostilas e materiais preparatórios; 2) Assistentes Sociais atuando de forma autônoma (ou, usando expressões próprias desse universo, atuando como criador de conteúdo digital ou influenciador digital), oferecendo serviços em ambiente de escritório, inclusive a venda de sessões de mentorias 3) Perfis que compartilham experiência sobre o serviço social. Essa última categoria abarcou em primazia perfis que não faziam a venda de produtos ou serviços, razão pela qual foram descartados da análise em virtude dos objetivos pré-definidos.

Com o decorrer do tempo, a observação contínua dos perfis resultou em modificações e refinamentos nas categorias originais, bem como na introdução de novas categorias. Um exemplo é a identificação da categoria denominada “Qualificação Profissional”, na qual assistentes sociais oferecem cursos, aulas e sessões de orientação voltadas para auxiliar outros profissionais do próprio serviço social que enfrentam casos considerados desafiadores. Por fim, chegou-se a um certo sistema de categorias identificadas nos perfis do Instagram, conforme consta do Apêndice E. As três categorias explicitadas no referido Apêndice E nortearam a análise das publicações dos 33 perfis do Instagram selecionados a partir do critério de uso da plataforma, por assistentes sociais, para fins profissionais, cujo resultado será apresentado na Seção 3. Apesar de a amostra ter sido selecionada em 2023, em virtude da Iniciação Científica, utilizamos para a nossa análise, no contexto da monografia, publicações de 2023 e 2024 dos perfis que compõe essa amostra prévia, por identificar ali questões atuais que não foram abordadas na experiência anterior, mas que avaliamos como sendo de alta relevância para nossos objetivos.

Optamos por perfazer esse longo e detalhado caminho de pesquisa para primeiro, respaldar o rigor acadêmico metodológico de nossas conclusões, mas, principalmente, pelo fato de a pesquisa com redes sociais não ser, ainda, algo tão comum. Na nossa experiência, como buscamos demonstrar, deparamo-nos com inúmeros questionamentos e escolhas metodológicas ao longo do caminho, as quais nem sempre encontravam respostas em bibliografias, e menos ainda em referências nacionais. Assim, acreditamos que disponibilizar uma reflexão sobre a coleta e sistematização dos dados, invés de manter este caminho nos bastidores da pesquisa, mais agrega do que compromete o nosso trabalho – ainda que para isso seja necessário estendermo-nos no número de páginas. Laestadius e Witt (2022), chamam atenção para a disputa em torno dos dados e métricas dos usos das redes sociais que, com os anos, foram fechando os caminhos para que pesquisadores tivessem acesso a eles. As autoras argumentam, sob esse prisma, que apesar dessas barreiras propositalmente postas pelas plataformas e justamente *por* essas barreiras, é crucial não deixar que o acesso aos dados de mídias sociais e a análise proveniente deles seja decidida apenas pelo setor privado. Nesse sentido, a pesquisa no Instagram adquire relevância, tendo em vista que a plataforma oferece várias possibilidades que a tornam um local viável para investigações em variadas áreas, inclusive, como vimos, no serviço social.

Por fim, um último dilema de pesquisa que surgiu e que vale mencionarmos é acerca dos efeitos da utilização, sem consentimento direto, dos perfis analisados. Esse é um tópico polêmico entre as instâncias internacionais que buscam a regulamentação das pesquisas em redes sociais. O documento “*Internet Research: Ethical Guidelines 3.0*” (2019), da *Association of Internet Researchers* traz um pouco esse debate, e mesmo se propondo a ser um guia internacional de ética de pesquisa na internet, não apresenta saídas conclusivas. As dificuldades são muitas e incluem, por exemplo, as diferentes naturezas dos dados – há aqueles que são públicos, aqueles privados, os derivados de *bigdata* e de *small data* etc – ou as diferentes finalidades de pesquisa – acadêmica, administrativa etc. De todo modo, não cabe nos alongarmos nesses desafios no momento. Por entendermos o caráter público das páginas do Instagram que selecionamos para amostra e, sobretudo, pelo caráter de prestadores de serviços que assumem e que, nessa condição, publicizam os dados proposital e cuidadosamente, inferimos daí um consentimento indireto. Apesar disso, ainda sim, evitamos pessoalizar o máximo possível a análise. Por isso, sempre que possível utilizaremos expressões como “o perfil” ou “a publicação” ou “a autoria da publicação”, ao invés de citar as identidades pessoais que estão comandando os perfis. Em algumas discussões mais espinhosas, suprimimos inclusive a identidade do perfil, no intuito de evitar quaisquer ofensas.

Com essas explicações e advertências feitas, damos início, a seguir, à nossa análise. Começando, como já indicamos no resumo das Seções, com a apresentação de um aporte teórico sobre tecnologia, trabalho e serviço social.

### 3 A “ERA TECNOLÓGICA” E O TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NO CONTEXTO DA “ERA DIGITAL”

Nesse capítulo da monografia enfrentamos dois objetivos distintos e contínuos entre si. Primeiro, num esforço para erigir de modo bem assentado o fundamento teórico da pesquisa, problematizaremos o conceito de tecnologia e de “era tecnológica”, acionando para isso referências da teoria crítica e, sobretudo, a leitura da obra do filósofo brasileiro Álvaro Vieira Pinto (2005). Em um segundo momento, problematizaremos o uso intensificado da tecnologia no bojo do serviço social, em um movimento de aproximação mais aprofundada da área sobre o tema em questão. Findado o capítulo, esperamos que os alinhamentos teóricos elencados forneçam ao leitor uma visão geral sobre as transformações no mercado de trabalho do assistente social no tempo presente e o papel da tecnologia nesse cenário de transformação, para que a análise do material coletado no *Instagram* esteja ancorada em uma realidade social mais ampla na qual o objeto de pesquisa se insere.

O desafio à frente de ambos os objetivos é o de caminharmos sobre os abrolhos do senso comum e do manuseio alquímico desse senso comum pela classe dominante em favor das suas ideias que, por expressarem formas parciais e até distorcidas da realidade, constituem uma ideologia. Parte desse desafio advém da própria natureza “contemporânea” e massificada do tema da tecnologia, que se constrói em palavras que estão na ordem do dia circulando pelas diferentes esferas sociais no século XXI, não se restringindo ao escopo acadêmico. Tecnologia, TIC, plataformas digitais etc., antes de serem conceitos sociológicos, referem-se a fenômenos sociais que estão no cotidiano de boa parte da população e, conseqüentemente, no vocabulário corrente. Isso não quer dizer que as classes que compõe a forma social regida pelo capital usufruem da riqueza tecnológica e de seus benefícios do mesmo modo. Pelo contrário, dados recentes divulgados pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), apontam que, considerando os dados da Pesquisa TIC domicílios de 2023, apenas cerca de 30% da população brasileira possui habilidades digitais básicas e, nos estratos mais pauperizados da classe trabalhadora, definidas no estudo como classes D e E, apenas 12,5% das pessoas possuem estas habilidades (Gameiro *et al*, 2024, p. 10). Essas desigualdades também são observadas quando se comparam as diferentes regiões do país. Enquanto apenas 19,8% da população nordestina possui habilidades digitais básicas, na região sudeste 36,5% da população as possui (Gameiro *et al*, 2024, p. 13). Tomando como referência outros marcadores de desigualdade, constata-se que também em termos tecnológicos as possibilidades de acesso são extremamente desiguais em face do domínio das habilidades digitais básicas: entre os brasileiros que moram nas áreas

rurais (19,2%), entre a população idosa (7%), entre a população preta (28,8%), entre a população constitutiva dos povos originários (15%) e entre as mulheres (25,6%) (Gameiro *et al.*, 2024).

De todo modo, alguns dos vocábulos próprios do universo tecnológico movimentam grandes debates públicos, instalam embates opinativos e levantam questões éticas. Em 2023, por exemplo, vimos a ferramenta *ChatGPT*, *chatbot* lançado no final de 2022 pela empresa *OpenAi*, alcançar um grande público, fato que estimulou calorosamente as discussões sobre a chamada inteligência artificial (IA) e sobre os efeitos do uso da tecnologia em um espectro mais abrangente. Tais eventos que estão nos veículos de comunicação e incorporados no cotidiano movimentam interpretações polissêmicas sobre a realidade social vigente. Nesse panorama, se nos impelirmos a um breve exercício associativo de rastrear o universo semântico da tecnologia dentro do senso comum, a ideia aparecerá lado a lado com as noções de “progresso”, “futuro”, “modernidade” etc., ao passo que a ausência de tecnologia remete ao “passado”, ao “arcaico”, ao “atrasado”, à “natureza” e ao “tradicional”.

O processo de fundamentação teórica desta pesquisa passa necessariamente pelo confronto de tais associações que permeiam o senso comum e são instrumentalizadas pelas classes hegemônicas e traduzidas na forma de ideologia. No caso deste estudo, no entanto, conforme se evidenciará na próxima subseção, trata-se não apenas da basilar tarefa de todo trabalho científico de superar o senso comum com o conhecimento acadêmico sistemático, mas também de enfatizar como, quando falamos de tecnologia, o senso comum e o controle deste pelas classes dominantes na formação da ideologia são partes integrantes do próprio arcabouço teórico da teoria crítica da tecnologia. Nesse sentido, embora possa à primeira vista parecer demasiadamente detalhista e dispendioso iniciar este estudo a partir de uma discussão sobre senso comum e ideologia – conceitos por si só complexos e, à princípio, não conectados diretamente com o tema das mídias sociais - não o fazer implicaria o risco de induzir o leitor a um entendimento escorregadio dos argumentos apresentados, sem que possa se apropriar suficientemente da base crítica que embasa a análise do objeto em questão e fez parte de todo o trajeto da pesquisa, parte do qual buscamos retratar aqui.

Passaremos, de todo modo, de maneira breve por essa etapa. Para tanto, a relação a ser feita aqui segue o caminho sinalizado por Guimarães (2023) em seu artigo sobre a desinformação e pós-verdade, no qual a autora articula afortunadamente a concepção gramsciana de senso comum com a definição de ideologia de Marx e Engels. Para Gramsci, o senso comum é, assim como a filosofia, uma concepção de mundo. Diferente da primeira, contudo, a qual emerge em um processo intelectualizado, lógico, crítico e sistemático, o senso

comum tratar-se-ia de uma concepção de mundo vulgar, baseada em um conjunto “desagregado de ideias e opiniões” (Gramsci, 1999, p.98) nem sempre correspondentes entre si. Nesse sentido, para o intelectual italiano, o senso comum comporta-se mais como “intuições do mundo e da vida” (Gramsci, 1999, p. 97), e menos como uma interpretação do mundo crítica e coerente. Não se trata, porém, de afirmar com isso que o senso comum seria *mentiroso*, ao passo que a filosofia, por sua vez, *verdadeira*. Ao contrário, no primeiro volume dos Cadernos do Cárcere, Gramsci é categórico ao afirmar que tanto o senso comum contém em si verdades, como também revela formas de pensar difusas, ainda que estas não decorram automaticamente da má fé. Tal afirmação, contudo, não deve ser interpretada como se o senso comum pudesse ser tomado como critério de verdade, o que seria um contrassenso, tendo em vista ser o senso comum uma filosofia considerada pelo autor como sendo de natureza incipiente e fragmentária (Gramsci, 2011, p. 118) - característica essa que não a reduz ao universo cultural das classes subalternas, mas, do contrário, pode estar presente em todos os níveis socioculturais (Gramsci, 2011). Assim, quando politicamente compreendidos, percebe-se que tanto o senso comum como a filosofia constituem concepções de mundo que interagem dialeticamente a depender do contexto social e das disputas políticas em cena. Daí a possibilidade – e o dever político dos revolucionários - de disputar o senso comum de modo a transformá-lo em bom senso (Gramsci, 1999), ou seja, em uma concepção de mundo coerente e agregada. Dada a sua funcionalidade à reprodução das relações sociais existente, uma vez que atua como força ideológica que reforça a subalternidade, as classes hegemônicas atuam no sentido de manter e reforçar o senso comum como forma de garantir a “[...] recepção passiva das ideias e modos de pensar do grupo dominante” (Simionatto, 2009, p. 44).

O que importa contrastar aqui é que, se o senso comum se escusa da má-fé, a ideologia possui outra natureza mais complexa, na qual o falseamento da realidade é inescapável. É daí que a concepção de ideologia apresentada de modo inicial por Karl Marx e Friedrich Engels (1998) em “A ideologia alemã”, segundo a qual o conceito se referiria a uma “falsa consciência” mostra-se mais frutífera do que a concepção gramsciana que, apesar não necessariamente incompatível com a ideia de falsa consciência, concentra-se mais na ideologia enquanto uma concepção de mundo que estaria em uma fase intermediária entre a filosofia e a prática cotidiana (Gramsci, 1999, p. 151) e que portanto, assim como o senso comum, poderia ser disputada e transformada pela correlação de forças no processo de construção de hegemonia. A concepção marxiana emergente em “A ideologia alemã”, nesse sentido, apresenta-se mais rigorosamente fixada na denúncia do obscurantista e estratégico movimento de produção de ideias dominantes pelas classes dominantes, dificultando inclusive a própria produção de ideias/consciência pela

classe dominada de modo que lhes seja proveitoso para intervir na realidade concreta. Em essência, na obra supracitada, a ideologia é entendida como expressão falseada da realidade, uma representação que não corresponde à objetividade do real, mas que ao ser assimilada pelos indivíduos sociais, orienta suas práticas e pauta suas escolhas. Sua função social pode ser localizada exatamente no fato de corroborar para a disseminação de determinadas práticas e valores, bem como de ideias parcializadas sobre a realidade e que são tomadas pelas classes dominantes como se universais com o objetivo de garantir a reprodução das relações de dominação e exploração (Netto, 2020).

Sabemos que a concepção marxiana de ideologia nasce em um contexto de enfrentamento do idealismo enquanto corrente filosófica que prevaleceu na Alemanha no século XIX. O texto de “A ideologia alemã” e suas notas não poupam ofensivas aos filósofos da época, e não são poucos os parágrafos que recorrem a uma escrita sarcástica e irônica que complementa a análise dos seus autores. Ao idealismo defendido por Hegel, Max Stirner e Bruno Bauer são atribuídos os termos “charlatanice filosófica”, “fraseologia”, um conjunto de “fantasmagorias” ou “ilusões puras”. Os idealistas, por sua vez, são ironicamente chamados de “heróis filosóficos” e “cordeiros” que se consideram “lobos” (Marx; Engels, 1998). Marx e Engels combatem a perspectiva idealista segundo a qual haveria um “mundo das ideias” à parte do mundo real e criticam a postura dos intelectuais alemães que estariam nesse mundo ideal “à parte” enquanto necessidades reais estavam postas na realidade alemã e do mundo. Para os hegelianos e idealistas em geral, bastaria a transformação da consciência, fruto do mundo das ideias e dos conceitos, para a transformação da realidade. É assim que, logo no prefácio do texto, Marx e Engels (1998,) tecem uma analogia anedótica entre o “homem de bom senso” do passado, o qual acreditava que as pessoas se afogavam devido ao efeito da gravidade e que bastaria uma representação religiosa para estar salvo de qualquer afogamento, mesmo que as estatísticas provassem o contrário, e os idealistas, sendo o primeiro grupo chamados pelos autores de “protótipos dos filósofos revolucionários alemães” (Marx; Engels, 1998, p. 4). Ou seja, para os autores, os filósofos alemães, posteriormente, também estabeleceriam falsas conexões entre realidade e as ideias, dispendo para isso de noções espirituais e metafísicas.

Se, de um lado, Marx e Engels criticam a produção de uma filosofia baseada em uma “história da representação”, por outro lado, ao contestar os argumentos de Ludwig Feuerbach, os autores criticam também um materialismo “contemplativo” que, dentre outros equívocos, parece não conceber a história por trás do mundo sensível e, desse modo, “não concebe a sensibilidade como atividade prática” (Marx; Engels, 1998, p. 102). Assim, a título de exemplo, tão ruim quanto um idealista que passeia pelas ideias vagas e ocas do que seria uma “cerejeira”,

é um materialista que percebe uma cerejeira como algo sensível, concreto e real, mas não a vê nessa concreitude como produto das *relações sociais* reais (Marx; Engels, 1998). Percebemos então que Marx e Engels não propunham contrapor o idealismo ao materialismo, mas sim “inverter”, de certo modo, a tese hegeliana: não são as ideias que determinam a realidade, mas a realidade que determina os modos de pensar e, estando a realidade inevitavelmente imbuída de relações sociais reais, produzidas historicamente, as ideias não podem se não carregar em si tais relações (Marx; Engels, 1998). É nesse sentido que dizem os autores que ao contrário dos idealistas, que “descem do céu à terra”, “aqui é da terra que se sobe ao céu” (1998, p. 19). Ou seja, são dos seres humanos que habitam a terra, em carne e osso, e suas relações concretas, expressas sobretudo no modo de produzir e de se reproduzir, que surgem as ideias e a consciência, as quais mantêm-se sempre, mesmo quando abstraídas em pensamento, vinculadas às bases materiais (Marx; Engels, 1998).

Vemos, assim, que o ponto de inflexão para surgimento do conceito marxiano de ideologia foi o entendimento de que em uma sociedade de classes, as ideias dominantes serão aquelas produzidas pela classe economicamente dominante ou, em outras palavras, os pensamentos/ideias dominantes são também os pensamentos/ideias da classe dominante:

Os indivíduos que constituem a classe dominante possuem, entre outras coisas, também uma consciência e, conseqüentemente pensam; na medida em que dominam como classe e determinam uma época histórica em toda a sua extensão, é evidente que esses indivíduos dominam em todos os sentidos e que têm uma posição dominante, entre outras coisas também como seres pensantes, como produtores de ideias, que regulamentam a produção e a distribuição dos pensamentos da sua época; suas ideias são portanto as ideias dominante da sua época (Marx e Engels, 1998, p. 48).

Como os próprios termos industriais utilizados pelos autores indicam (regulamentação, produção e distribuição), a definição de classe dominante empregada pelos autores é em relação àquela classe que dispõe dos meios de produção materiais e, conseqüentemente, dos meios de produção intelectuais. O inverso também ocorre: aqueles a quem são negados os meios de produção materiais, são também subalternos em relação ao pensamento dominante. Com o objetivo de se manter e se reproduzir enquanto classe dominante, a universalidade do pensamento torna-se crucial: é tornando os interesses particulares desta classe como se fossem interesses comum à toda a sociedade que as relações sociais se mantêm em prol da classe dominante, bem como os possíveis conflitos e a iminências revolucionárias são contidas. E é aqui, precisamente, que a ideologia se desenvolve enquanto um instrumento de ocultamento da realidade e das relações sociais e, mais ainda, de falseamento dessa realidade (Marx; Engels, 1998).



Se os escritos de Marx e Engels datam do século XIX, quando nascia o capitalismo industrial, no contexto atual dessa pesquisa alguns autores já avaliam estarmos vivendo tempos de dominância do que tem sido chamado de “Indústria 4.0”. Embora dentre os autores alinhados ao marxismo haja consenso acerca da permanência da essência do capitalismo ainda que novas configurações se expressem ao longo da história, algumas singularidades merecem e têm sido destacadas para análises por estudiosos. Uma delas, certamente, é a intensificação do uso da tecnologia. A própria existência da indústria 4.0 sinaliza o porquê: de acordo com o sociólogo brasileiro Ricardo Antunes (2020) e Schwab (2016), trata-se de uma proposta que surgiu na Alemanha, em 2011, com o intuito de gerar um novo e significativo salto tecnológico na produção, sendo estruturado sobretudo a partir das novas tecnologias da informação e comunicação (TIC). O resultado desse salto vem se materializando em processos produtivos cada vez mais automatizados e, segundo o autor, ao largo de toda a cadeia de valor, ou seja, a logística de produção, circulação e distribuição tem também sido automatizada e robotizada a partir de um controle digital (Antunes, 2020). Para além de todas as problemáticas no que se refere às condições de trabalho em decorrência desse salto, as quais abordaremos mais adiante, é inevitável não identificar como o setor tecnológico tem movimentado e se inserido em toda indústria e, em uma perspectiva da economia crítica, é imperativo analisar como as chamadas “novas tecnologias”, em especial da informação e comunicação, têm transformado toda a vida social, tanto sua base material como também a esfera espiritual (mundo simbólico, cultura, ideologia, valores etc.).

Em última instância, encerrando a linha de raciocínio que construímos até aqui, se as classes dominantes atualmente dominam os meios de produção e exploram mais intensamente a força de trabalho para a geração de mais-valor com o uso intensificado de novas tecnologias, a tecnologia deve aparecer, também, nos pensamentos e ideias dominantes. Se as classes dominantes dominam, materialmente, por meio do uso das novas tecnologias; se o setor tecnológico é dos mais lucrativos atualmente; se o capitalismo se produz e se reproduz nutrindo-se da intensificação do uso da tecnologia etc.; então a “tecnologia” (principalmente as TIC) é de interesse vital da classe dominante no tempo presente (assim como o foi em todo tempo histórico no contexto das sociedades humanas) e, como tal, precisa se apresentar, sob véu ideológico, como interesse de *toda* a sociedade.

### **3.1 Um olhar não-maravilhado sobre a “era tecnológica”**

É do pressuposto acima que o filósofo brasileiro Álvaro Vieira Pinto inicia sua conceituação acerca do que é a tecnologia ao longo dos dois volumes da obra “O conceito de Tecnologia”, publicados em 2005, mas escritos durante a década de 1970. Nela, o autor propõe

uma análise da tecnologia (e da técnica) a partir de uma perspectiva crítica que a retira de um lugar “neutro” e a localiza na tensão das relações sociais, o que passa necessariamente pela identificação também dos pensamentos dominantes sobre o tema. Embora quase não haja citações diretas no texto, a crítica a uma “consciência ingênua” quando o assunto é tecnologia, assim como à “futuurologia” típica da época aparecem na obra de Vieira Pinto como sinalizadores de uma concepção marxista de ideologia, a qual opera articuladamente com a categoria de alienação quando o autor aborda, por exemplo, a postura “maravilhada” do ser humano frente às mudanças tecnológicas. A própria definição de tecnologia/técnica construída pelo autor resguarda uma perspectiva marxista na medida em que a técnica é definida em sentido ontológico como “ato produtivo”, ou seja, qualquer atividade humana.

Como se vê, não se trata de uma obra simples. Ao longo das mais de mil páginas, Álvaro Vieira Pinto faz uma verdadeira escavação filosófica acerca do conceito de tecnologia, da qual abundam apontamentos significativos, a maior parte dos quais, embora gostaríamos, não abordaremos aqui. Nosso interesse está no que consideramos o cume da contribuição de Pinto, que consiste no desmembramento da ideia de “era tecnológica”, denunciando-a em seu sentido ideológico que, quando desfeito a partir de uma ótica não alienada (não-maravilhada) evidencia que não, não vivemos exatamente em uma “era tecnológica” no nosso tempo. Ainda que tenhamos avanços jamais vistos na computação, que as máquinas tenham transformado todo o processo de trabalho e o processo de produção em sua totalidade ou que a inteligência artificial seja incorporada no nosso dia-a-dia, e ainda que convivamos com robôs, não vivemos em uma “era tecnológica”, ao menos não mais do que qualquer outra era já foi. É precisamente essa a discussão que vamos explorar aqui. Antes, contudo, faremos aproximações rápidas sobre o conceito geral de tecnologia para o autor, que é o que torna possível o debate sobre a ideologização da tecnologia.

Um mapeamento geral localiza ao menos quatro conceitos de “tecnologia” na obra de Álvaro Vieira Pinto. No primeiro deles, a ideia aparece como uma ciência da técnica. Sendo a técnica um ato produtivo inerente à atividade humana, como já pontuamos, a tecnologia seria um campo de conhecimento voltado para a compreensão desse ato. Nessa perspectiva, a técnica seria, então, o *objeto* da tecnologia (Pinto, 2005). Numa segunda concepção, por sua vez, se entende tecnologia como sinônimo de técnica. Segundo o autor, trata-se de um mal uso do termo ou, simplesmente, um senso comum - sem que, no entanto, se resuma a um erro banal. Conforme já introduzimos previamente, há uma retroalimentação entre ideologia e senso comum e, nesse caso, ainda que não se trate de má fé, a imprecisão da definição de tecnologia

beneficia a classe dominante, uma vez que a nebulosidade facilita o manuseio do conceito em seu favor. De todo modo, aqui, a tecnologia é reduzida à técnica (Pinto, 2005).

O terceiro conceito de tecnologia na obra de Vieira Pinto consiste na tecnologia como um conjunto de técnicas de uma sociedade em dado momento histórico. Essa definição é relevante para o argumento posteriormente apresentado pelo autor acerca da relação hierárquica entre países de capitalismo central e periférico. Ao assumir a tecnologia como um conjunto de técnicas em um período histórico de determinada sociedade, e sem situar a técnica historicamente nas relações de produção, o conjunto de técnicas dos países considerados desenvolvidos se impõe sobre os demais territórios em uma perspectiva evolucionista, na qual as regiões “não tecnológicas” ou “menos tecnológicas” devem importar a tecnologia, ou seja, o conjunto de técnicas, provenientes dos países que “já” se “desenvolveram” tecnicamente. Por outro lado, o autor vislumbra a possibilidade de a concepção de tecnologia como uma multiplicidade de técnicas estar coerente com a realidade objetiva, reconhecendo que mesmo as regiões colocadas na relação geopolítica como “menos desenvolvidas” possuem sim técnica e, conseqüentemente, tecnologia. Na realidade concreta, no entanto, o conjunto de técnicas resulta em *diversidade* e não carrega em si a hierarquia evolucionista estabelecida pela classe dominante dos países de capitalismo central (Pinto, 2005).

Percebe-se que nos três conceitos de tecnologia que apresentamos há uma sombra do uso da definição de modo favorável à classe dominante. Não por acaso, o quarto conceito de tecnologia desenvolvido pelo autor é justamente aquele que, na nossa opinião, retira essa sombra, colocando em evidência o aspecto propriamente ideológico da tecnologia. Nessa acepção, a tecnologia seria a *ideologia da técnica*. Com isso, Vieira Pinto aponta para a ideologização da técnica, que seria, grosso modo, pensar a técnica desconectada da realidade concreta e das relações sociais reais. Trata-se de uma “mitologia” em torno da técnica, na qual o ser humano se aliena da tecnologia enquanto um instrumento que lhe serve para transformar a realidade - sendo, portanto, uma atividade racional inerentemente humana -, para então adorá-la enquanto uma abstração exterior ou apartada ao próprio trabalho e, em essência, ao próprio ser produtor da tecnologia (Pinto, 2005). Nesse movimento, segundo o autor, a técnica deixa de ser um substantivo (um termo que nomeia uma realidade objetiva e conseqüentemente dependente de processos históricos) para tornar-se uma substância (algo que subsiste por si mesmo). Mais do que isso, nessa definição Álvaro Vieira Pinto, em postura teórica que concordamos nesse estudo, alerta para a tecnologia como sendo a “grande ideologia” do nosso tempo (Pinto, 2005). À essa postura consciente para com a ideologização da tecnologia, daremos o nome de “não maravilhada” e é sobre ela que nos debruçaremos.

Se queremos adotar uma postura “não maravilhada” tanto para dismantelar o sentido ideológico da “era tecnológica” quanto para a investigação do uso do *Instagram* por assistentes sociais, é preciso conhecer de antemão o que seria, então, a postura dita “maravilhada”. O que Vieira Pinto chama de “homem maravilhado” advém da análise de como o ato de “maravilhar-se” foi transformado pela revolução industrial. Se antes o ser humano maravilhava-se com a natureza (e os poemas, ensaios e filosofia antiga ilustram bem isso), ou seja, com aquilo que independe da ação humana para existir, as transformações no processo de divisão técnica do trabalho no capitalismo causam maravilhamento com aquilo que é produto da própria ação humana (Pinto, 2005). Em outras palavras, antes os seres humanos se maravilhavam sobretudo com aquilo que já se encontrava *feito* (uma árvore, os fenômenos climáticos e astronômicos, as funções vitais do corpo humano, os animais etc.). No capitalismo, o que causa maravilhamento são também as obras da própria ação humana sobre essa natureza, que a transforma na medida em que se intervém. Diferente de um artesão que acompanhava e intervia em todas as etapas do processo de construção de uma mesa, por exemplo, no capitalismo industrial, o objeto “aparece” feito em tempo inigualável, o que causa uma “aura” de mistério que suscita o maravilhamento. O artesão poderia se maravilhar com as matérias-primas que compõe a mesa, mas não com o objeto feito, uma vez que acompanhava conscientemente as etapas do processo em tempo assimilável. A técnica como uma atividade racional inerente ao ser humano era mais perceptível, de modo que o que causava espanto/maravilhamento era aquilo que fugia da ordem do racional.

De modo geral, tendo como fio condutor o maravilhamento, o que Álvaro Vieira Pinto traz é uma reflexão sobre o binômio natureza/ser humano. Em um contexto histórico e social no qual não havia um desenvolvimento das forças produtivas, sendo o trabalho sumamente de subsistência e de produção de arte para contemplação/expressão cultural, o espanto/maravilhamento era restrito à própria “natureza circunstante”, ou seja, aos fenômenos físicos/materiais. Sem a compreensão imediata desses fenômenos, a tentativa de entendimento desses mecanismos passava por um processo de “imaginação” da razão. Conforme tais fenômenos vão sendo compreendidos, porém, o conhecimento/aprendizado possibilita a intervenção na natureza a partir da produção de artefatos criados para satisfazer novas necessidades. Como consequência, o mundo, nas palavras de Pinto (2005), deixa de ser um ambiente “rústico e espontâneo” e passa a ser um ambiente urbano, no qual as forças naturais estariam a serviço do ser humano.

Não é, contudo, como se esse processo de urbanização estivesse diametralmente oposto à natureza: para o autor, o ser humano estará sempre, necessariamente, em meio a natureza,

com o adendo de que a qualidade (as características) dessa natureza é que difere a cada tempo e sociedade (Pinto, 2005). Nesse sentido, a infraestrutura das cidades, os meios de transporte, por exemplo, seriam também natureza, uma vez que é o que aparece como “natural” desse tempo. É nesse sentido, por exemplo, que qualquer alteração dessa infraestrutura, como um apagão elétrico, é considerada uma anormalidade, uma perturbação ao natural. Para o autor, no entanto, essa perturbação trata-se tão simplesmente de um retorno à antiga normalidade, e não uma *anormalidade*. Com a urbanização, a aparente artificialidade é a principal característica do “normal” (Pinto, 2005).

Na mesma medida em que os artífices urbanos causam maravilhamento, no entanto, com o aceleração decorrente da intensificação da tecnologia há um elemento igualmente importante: o desgaste do maravilhamento. Um exemplo é um segundo pouso na lua quatro meses após o primeiro no contexto da Guerra Fria, que já não causou deslumbramento: “é que agora”, diz Vieira Pinto (2005, p. 38), “[...] já consideramos natural essa proeza e somente algo ainda inteiramente novo, que por enquanto nos pareça irrealizável, poderá surpreendermos”. Trazendo para o contexto atual, esse desgaste é ainda mais notável. Se a inteligência artificial trouxe algum espanto em 2023, o lançamento de outros softwares e equipamentos que operam pela inteligência artificial já não causam maravilhamento em 2024 e, ao contrário, foram incorporadas ao cotidiano, como é o caso da Secretaria de Educação de São Paulo que investiga a possibilidade de formular materiais didáticos com o uso de IA<sup>2</sup>.

Os apontamentos feitos até aqui não se resumem a um mero efeito “espontâneo” do modo de produção capitalista, que impõe uma divisão sociotécnica do trabalho, bem como a urbanização. Estão implícitos aqui os já conhecidos conceitos marxistas de *fetichismo* e *alienação*. A particularidade do conceito de “maravilhamento” estaria impressa na atualização dessa alienação ao contexto de intensificação tecnológica, da qual o aceleração do tempo é um componente incontestável. O maravilhar-se, nesse sentido, seria uma forma de alienação, marcada pela ausência de criticidade, muitas vezes expressa em uma “consciência ingênua” característica do tempo presente ou, nos termos de Vieira Pinto, da “civilização tecnológica”:

A constatação de que o homem se maravilha agora com suas obras tem justificativa, pois revela o grau de avanço conseguido no domínio sobre a natureza. Mas é preciso distinguir entre a noção crítica, que explica e enaltece este comportamento, e a atitude ingênua que, procedendo, como sempre, fora do plano histórico, torna absolutos os modos de existência de cada época, as criações humanas nela possíveis. Em tal caso converte em ideologia a valoração, a exaltação do presente, procedimento muito favorável às classes

---

<sup>2</sup> Ver: <<https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2024/04/17/governo-de-sp-avalia-utilizar-inteligencia-artificial-para-aprimorar-conteudo-digital-nas-escolas-estaduais.ghtml>>. Acesso em: 1 jul. 2024.

sociais que desfrutam da posse dos instrumentos, bens e objetos de conforto e divertimento que a ciência do tempo lhes põe ao dispor (Pinto, 2005, p.39).

O autor enfatiza que a capacidade de se maravilhar está necessariamente vinculada a um processo histórico e social de desenvolvimento das forças produtivas e argumenta que elipsar o componente histórico do entendimento desse maravilhamento leva a uma consciência ingênua e ilusória do presente. Álvaro Vieira Pinto apresenta aqui a tese a qual perseguimos de que a chamada “era tecnológica” não é uma mera “etapa” natural da sociedade, mas sim serve como um *dispositivo ideológico* utilizado pelas classes dominantes, para quem é crucial que o tempo presente, no qual detêm o poder, seja considerado o ápice da humanidade como um todo, como estratégia para preservar o contexto histórico e social que assegura sua dominação (Pinto, 2005). Um exemplo dessa estratégia seriam as obras de ficção científicas que de maneira superficial conduzem o leitor ao estado de maravilhamento frente às criações da ciência e técnicas produtivas modernas e que em muito contribuem para a formação daquele senso comum que previamente mencionamos no qual tecnologia é sinônimo de modernidade, progresso e futuro. O efeito mais direto desse processo de ideologização da tecnologia por trás da noção de “era tecnológica” é o ocultamento da consciência da classe trabalhadora sobre sua própria contribuição e participação nos resultados de seu trabalho, tal como Marx (2017a) mostrou em sua obra *O Capital*.

Neste ponto, Álvaro Vieira (2005) estabelece um paralelo intrincado entre os papéis éticos e ideológicos que a igreja desempenhava nos engenhos rurais, em uma realidade produtiva distinta, e aquele desempenhado pela ciência e tecnologia no âmbito do modo de produção capitalista. Segundo o autor, no contexto capitalista, o laboratório de pesquisas adquire uma conotação ética análoga à da capela rural do passado, isto é, assume a função de moralizar para justificar e legitimar o sistema em vigor, operando como um mecanismo de controle social. Naturalmente, há um certo grau de abstração na analogia, de modo que há de se evidenciar que o autor não se refere diretamente à ciência e à técnica em si - uma abordagem que poderia enveredar para um negacionismo também de cunho ideológico -, mas sim ao processo de ideologização da ciência e da técnica em prol da classe dominante. Isso implica que, tal como em outros processos de ideologização, a concepção de "era tecnológica" obscurece o sentido ideológico subjacente à tecnologia, cujo fundamento reside na moralização e santificação da “civilização tecnológica”, considerada como o ápice da trajetória humana (Pinto, 2005). A fim de preservar a visão idílica da civilização tecnológica, a qual legitima e justifica a “superioridade” e o domínio dos países centrais sobre os periféricos, é imperativo ocultar as disparidades e contradições que evidenciam as divisões internas da sociedade. Daí

decorrem duas características fundamentais do conceito de “era tecnológica” quando manipulado pelas elites dominantes apontadas pelo autor: em primeiro lugar, a tendência a conferir à própria classe dominante um valor moral e positivo; em segundo lugar, seu emprego como instrumento para amortecer a consciência política das massas, especialmente nos países por ele denominados como subdesenvolvidos, nos quais a condição de dependência tecnológica é apresentada como uma inevitável decorrência do avanço científico e tecnológico (Pinto, 2005).

Ainda que com alguns alertas, a essa altura do texto o leitor pode pensar que aquilo que Álvaro Vieira Pinto está propondo é uma postura contrária à tecnologia, interpretando-a como algo intrinsecamente prejudicial, em contraste à exaltação da tecnologia contida na defesa positiva da “era tecnológica”. No entanto, essa não apenas não é a postura sustentada pelo filósofo, como há também em sua obra uma meticulosa e frequente advertência para que, na ânsia de opor-se ao perverso endeusamento da tecnologia, não caiamos em uma consciência ingênua que, em sentido oposto, *demoniza* a tecnologia ao associar a técnica como instrumento de desumanização do homem e “inimiga do espírito” (Pinto, 2005). A perspectiva marxista ontológica da técnica deve ser o ponto de referência para evitar o desvio para ambos os extremos ingênuos: é preciso, como disseram Marx e Engels (1998), ir da terra ao céu. Nesse movimento, a técnica se manifesta como algo inerente ao ser social (toda atividade humana), transcendendo uma dicotomia essencialista entre “técnica positiva” e “técnica negativa”. Tais valorações emergem dentro do contexto das relações sociais, onde, sob o domínio das relações capitalistas, a tecnologia da maquinaria industrial e, mais contemporaneamente, a digital, é exaltada como “boa” e “superior”, uma vez que é ela que assegura a reprodução do capital e a geração de mais-valor. É essa a mesma lógica que preconiza a relação de dependência entre os países centrais, considerados “desenvolvidos” e os periféricos, “subdesenvolvidos”, o que por sua vez legitima a exploração imperialista dos primeiros contra os segundos, sob justificativa de “auxiliar” no seu desenvolvimento econômico a partir de investimento e inovação tecnologia, questões que estão presentes na análise de Álvaro Vieira Pinto (2005).

Mais do que isso, e esse é o cerne do argumento que vínhamos construindo até aqui, no contexto das relações capitalistas, a valoração interfere de modo significativo até mesmo na definição do que constitui a técnica, moldando a percepção tanto no senso comum quanto além dele, de modo que a tecnologia seja associada a certas técnicas em detrimento de outras. Por exemplo, um computador é categorizado como tecnologia (e quanto mais atualizado, mais “tecnológico”), enquanto um arco e flecha é rotulado pelo mesmo senso comum como mera “ferramenta” ou “artefato”. Dentro do campo da arquitetura, ao tentarmos conceber uma

residência “tecnológica”, é provável que nossa mente se direcione automaticamente a uma casa equipada com dispositivos eletrônicos e digitais, típica dos países de capitalismo central. Raramente se considerará, por exemplo, as engenhosas estruturas habitacionais de palafita em áreas ribeirinhas, construídas segundo modelos que oferecem proteção contra enchentes. Nessa mesma lógica, um carro é de imediato considerado mais tecnológico que uma canoa e, indiretamente, por conta disso, um meio de transporte superior, o que justifica incontestemente sua produção.

Nesse sentido, os dispositivos eletrônicos, industriais e digitais e toda a sociabilidade capitalista dependente destes são vistos como o “ápice” da evolução da humanidade, de modo que qualquer crítica pode ser vista como um *sacrilégio* e como uma ingratidão em relação às sociedades precedentes, conforme aponta Viera Pinto:

[...] esta época é superior a todas as outras, e qualquer indivíduo que existe deve dar graças aos céus pela sorte de ter chegado à presente fase da história, onde tudo é melhor do que nos tempos antigos. Com esta cobertura moral, a chamada civilização técnica recebe um acréscimo de valor, respeitabilidade e admiração, que, naturalmente, reverte em benefícios das camadas superiores, credoras de todos esses serviços prestados à humanidade, dá-lhes a santificação moral afanosamente buscada, que, no seu modo de ver, se traduz em maior segurança (Pinto, 2005, p. 41).

Relegar as “benesses” das inovações tecnológicas, nesse sentido, seria negar o progresso da humanidade e não aproveitar o tempo “mais extraordinário” de todos. A ideia de que vivemos em um tempo extraordinário de suposta súbita expansão tecnológica, ainda que sedutora, deve ser combatida, segundo Álvaro Vieira Pinto (2005). Essa afirmação pode ser interpretada de dois modos distintos: de um lado, o extraordinário sinaliza uma singularidade em relação a qualquer outro tempo histórico; em outro sentido, porém, admite que todos os tempos possuem singularidades, logo, todos os tempos são extraordinários, alterando-se tão somente o caráter dessas singularidades. Para apreender as dimensões singulares de cada tempo e contexto, é preciso localizá-la na relação de singularidade-universalidade-totalidade, ou seja, assumi-las como produtos de um processo histórico contraditório, de modo a não deslizar no equívoco de selar a aparência dos fenômenos como essência/realidade concreta. Uma vez que desmistificamos a ideia de “era tecnológica”, identificando-a como um aparato ideológico, na seção que se segue analisaremos como a singularidade da “era digital”, ou seja, a ascensão das tecnologias digitais, tem impactado o trabalho como um todo e, especificamente, o trabalho de assistentes sociais.



### 3.2 Avanços tecnológicos e metamorfoses no mundo do trabalho

Esperamos que, neste ponto da exposição, tenhamos logrado evidenciar de maneira bem-sucedida a carga ideológica inerente à concepção de “era ideológica”, ou ao menos instigado a desconfiança do leitor em relação a tal terminologia. Assim como outras grandes ideologias, desfazer-se de um pensamento dominante pode gerar um vazio nominativo. Se não vivemos em uma “era tecnológica”, como caracterizar e compreender, então, as inúmeras transformações e inovações tecnológicas que ocorrem em nosso tempo? A literatura acerca do “mundo do trabalho” resvala algumas alternativas explicativas sobre o impacto das novas tecnologias na economia e no trabalho e, conseqüentemente, em toda a vida social. Guiando-nos pelas arestas do objetivo deste estudo de analisar o uso do *Instagram* por assistentes sociais para fins profissionais, seguiremos nosso trajeto passando por alguns dos marcos teóricos dessa área: a consolidação da Indústria 4.0 no contexto da reestruturação produtiva e da acumulação flexível (Harvey, 2014), as novas metamorfoses no mundo laboral, a plataformização do trabalho, o papel da tecnologia nesses processos etc. Apesar de nem sempre nos referirmos nessa seção especificamente ao serviço social, o caminho geral que escolhemos busca expor ao leitor alguns pontos-chave do mundo do trabalho atualmente, de modo a identificar e caracterizar a intensificação do uso da tecnologia no âmbito do serviço social, considerando as particularidades de sua inserção na divisão sociotécnica do trabalho nesse cenário metamorfoseado.

A primeira questão a pontuarmos é que a tecnologia no mundo do trabalho, o que inclui a atuação de assistentes sociais, não é algo novo como o sentido ideológico da “era tecnológica” faz parecer, como se em algum momento tivesse existido de fato uma época na qual o trabalho era desempenhado sem o uso de tecnologias/técnica. A relação entre trabalho e tecnologia sempre existiu, na medida em que entendemos a técnica ontologicamente como qualquer atividade humana. Sendo o trabalho, conforme a definição geral de trabalho em Marx (2017a), aquela atividade humana de transformação da natureza e de si próprio com orientação prévia, ou seja, de modo teleológico, a tecnologia seria ao mesmo tempo produto e meio do trabalho humano. Produto, pois é resultado de um projeto humano de transformação da matéria com vistas a uma finalidade pré-estabelecida em pensamento; meio pois o produto criado pela transformação da matéria é utilizado com a finalidade de transformar outras matérias com outras finalidades.

Ao analisar o trabalho no capitalismo, Marx (2017a) identifica também aquelas tecnologias que seriam produzidas e adequadas às finalidades capitalistas de obtenção de mais-valor, e não por acaso o capítulo 13, do primeiro volume de *O capital*, leva o nome de

“Maquinaria e Grande Indústria”. Enquanto discute a transição da manufatura para as grandes indústrias, em observância da substituição das ferramentas manuais pelas máquinas, nesse capítulo, Marx já apresenta pelas tangentes a dualidade *prima facie* da tecnologia: ao mesmo tempo em que as máquinas podem ser utilizadas para reduzir o trabalho humano, liberando tempo para outras atividades, o capitalista utiliza dessa maquinaria para impor mais trabalho a quem lhe vende a força de trabalho, aumentando a produção e conseqüentemente os lucros – que não serão coletivamente socializados:

Se a maquinaria é o meio mais poderoso de incrementar a produtividade do trabalho, isto é, de encurtar o tempo de trabalho necessário à produção de uma mercadoria, ela se converte, como portadora do capital nas indústrias que imediatamente se apodera, no meio mais poderoso de prolongar o trabalho para além de todo limite natural. Ela cria, por um lado, novas condições que permitem o capital soltar as rédeas dessa sua tendência constante e, por outro lado, novos incentivos que aguçam sua vontade por trabalho alheio (Marx, 2017a, p. 476)

A postura não-maravilhada de Marx frente a inovação da maquinaria se desdobra em algumas reflexões posteriores, das quais destacamos aqui, além do prolongamento da jornada de trabalho, a intensificação do trabalho decorrente da maquinaria, a ampliação da apropriação da força de trabalho feminina e infantil e a reificação do trabalhador nas grandes fábricas. Tais exemplos demonstram indiretamente o conceito de tecnologia subjacente no texto de Marx, reconhecendo que, em primeiro lugar, a maquinaria, que o autor chama de “máquina-ferramenta”, nada mais é senão um mecanismo que após receber a transmissão do movimento correspondente, executa com suas ferramentas as mesmas operações antes realizadas pelo trabalhador com ferramentas semelhantes (Marx, 2017a, p. 448). Nesse primeiro ponto, verificamos que não há indícios de qualquer valoração hierárquica entre os tipos de ferramentas para Marx, mas tão somente a demarcação de suas distintas qualidades e finalidades e o desenvolvimento esperado na medida em que se desenvolvem as forças produtivas. Nesse sentido, em segundo lugar, Marx reconhece que para que o capitalismo se estabelecesse completamente, foi necessária a criação de máquinas, em especial aquelas que criam outras máquinas. Nenhuma delas, contudo, independe por completo da força motriz humana, ainda que a reproduzam no automatismo decorrente. Nesse segundo ponto, identificamos que para o autor, apesar da máquina-ferramenta conter em si a possibilidade de aliviar o trabalho ao reproduzir as operações humanas, nas mãos do capitalista essa característica é apropriada para intensificar o trabalho, concentrar mais capital e aumentar a alienação no processo de trabalho (Marx, 2017a). Efeito do método materialista histórico-dialético, ainda no século XIX, mesmo

frente à inserção de tecnologias jamais vistas, a análise de Marx não se rende ao fascínio de uma consciência ingênua em relação às máquinas:

As contradições e os antagonismos inseparáveis da utilização capitalista da maquinaria inexistem, porquanto têm origem não na própria maquinaria, mas em sua utilização capitalista! Como, portanto, considerada em si mesma, a maquinaria encurta o tempo de trabalho, ao passo que, utilizada de modo capitalista, ela aumenta a jornada de trabalho; como, por si mesma, ela facilita o trabalho, ao passo que, utilizada de modo capitalista, ela aumenta a jornada de trabalho; como, por si mesma, ela facilita o trabalho, ao passo que, utilizada de modo capitalista, ela aumenta sua intensidade; como, por si mesma, ela é uma vitória do homem sobre as forças da natureza, ao passo que, utilizada de modo capitalista, ela subjuga o homem por intermédio das forças da natureza; como, por si mesma, ela aumenta a riqueza do produtor, ao passo que, utilizada de modo capitalista, ela o empobrece etc. (Marx, 2017a, p. 513)

As máquinas e a tecnologia, portanto, não são colocadas por Marx na esfera do *endeusamento*<sup>3</sup>, mas sim concretamente compreendidas como resultado do trabalho humano e, como tal, passíveis de exploração pelos capitalistas a partir da revolução industrial. A despeito disso, não encontramos na abordagem do autor qualquer determinismo tecnológico<sup>4</sup> ou visão fatalista sobre a tecnologia, haja vista que em sua análise Marx não a dissocia das relações sociais nas quais ela é engendrada.

O mesmo não ocorreu a alguns estudiosos diante das transformações no capitalismo no final do século XX, as quais foram catalisadas pela inserção de novas tecnologias que alteraram não apenas as dinâmicas nas fábricas, mas também as relações sociais de produção. O sociólogo francês Andre Gorz é um dos expoentes da ideia de que a automatização e a informatização dos processos de trabalho sinalizariam o fim do proletariado como resultado da “abolição” do trabalho. A tese acerca do fim do proletariado é o argumento central do livro “Adeus ao Proletariado” (1980), no qual o autor defende que com a diminuição do operário fabril e o aumento generalizado do desemprego, o proletariado tendencialmente desaparecia enquanto sujeito histórico, em especial por conta da automatização. A abolição do trabalho e, por consequência, do proletariado não é, na obra de Gorz, uma aposta, mas antes uma certeza: segundo o sociólogo francês, a escolha que o final do século XX colocava não era entre a

---

<sup>3</sup> Em certas passagens, percebemos a utilização de termos que remontam a uma “demonização” da tecnologia por Marx, como na página 455 (Marx, 2017) na qual, ao comparar os autômatos com as máquinas isoladas, o autor se refere aos primeiros como “monstros mecânicos” dotados de uma “força demoníaca” que ocupariam as fábricas. Contudo, o encaminhamento da obra reforça de modo assertivo o potencial das máquinas de aliviarem o trabalho humano, reduzindo sua intensidade, ao mesmo tempo em que reconhece a injusta apropriação dessa potencialidade por capitalistas, que utilizam da maquinaria em sentido oposto para expandir e intensificar a exploração.

<sup>4</sup> A esse respeito, ver: GERMER, Claus M.. Marx e o papel determinante das forças produtivas na evolução social. Revista Crítica Marxista, n.29, p.75-95, 2009. Disponível em: <[https://www.ifch.unicamp.br/criticamarxista/arquivos\\_biblioteca/artigo172artigo2.pdf](https://www.ifch.unicamp.br/criticamarxista/arquivos_biblioteca/artigo172artigo2.pdf)>. Acesso em: 1 jul. 2024.

abolição ou não do emprego, mas entre uma abolição “libertadora” e “socialmente controlada” ou uma abolição “opressiva” e “antissocial” (Gorz, 1982, pg. 17). A proposta do autor atribui à tecnologia a potencialização da liberação do tempo de trabalho pela via da automação, a qual poderia ser responsável por novas formas de autodeterminação da “não-classe” de “não-trabalhadores” a partir desse tempo livre. O que o autor defende, em última instância, é um potencial emancipatório atrelado ao avanço científico e à introdução de novas tecnologias nos processos e relações de trabalho. Aqui, sim, no nosso ponto de vista, temos uma visão determinista sobre o futuro da humanidade em face dos avanços tecnológicos.

De fato, a tese defendida por André Gorz reagia à aparência de alguns dos fenômenos que ocorriam no mundo do trabalho no final do século XX. Não obstante, o equívoco do autor reside no diagnóstico e, conseqüentemente, no prognóstico desses fenômenos, como veremos a seguir. Ainda assim, “Adeus ao proletariado” instigou uma onda de debates nos estudos do mundo do trabalho, nacional e internacionalmente. Uma das obras centrais nesse movimento é o livro “Adeus ao trabalho?” (cuja 1ª edição foi publicada em 1995), do sociólogo brasileiro Ricardo Antunes, o qual responde diretamente à tese proposta por Gorz. Em tom interrogativo, Antunes investiga ao longo de um compêndio de ensaios se o proletariado ou, nos termos do autor, a “classe-que-vive-do-trabalho” estaria realmente desaparecendo e as possíveis repercussões dessa hipótese, em caso afirmativo. Antunes conclui que ao contrário do que propunha a problemática tese de Gorz, o trabalho continua sendo a centralidade no mundo capitalista contemporâneo (Antunes, 2006). Além de uma análise cuidadosa de Marx (e de autores que atestam em suas obras uma leitura também cuidadosa de Marx, como o geógrafo David Harvey), a conclusão do autor advém de uma análise crítica sobre a crise do capital e conseqüente acumulação flexível no século XX, identificando as transformações nas relações de trabalho e sociais de produção na reestruturação produtiva a partir da década de 1970.

Antunes (2006), em linha teórica que reiteramos nesta pesquisa, concorda com Gorz no que se refere ao fenômeno da desproletarização do trabalho, no entanto, identifica que esse fenômeno ocorreu especificamente no contexto do trabalho industrial fabril e sobretudo nos países de capitalismo central, sendo verificado em menor escala, ao menos naquele momento, nos países de “terceiro mundo” ou, em termos mais atuais, naqueles países que se localizam na periferia do capitalismo. Além disso, identifica que a diminuição da classe operária “tradicional”, ou seja, aquela associada ao modelo fordista de produção, está menos associada a um suposto fim do trabalho e mais conectada à uma paralela e significativa expansão do trabalho assalariado (Antunes, 2006). Essa expansão se manifesta na ampliação do assalariamento no setor de serviços, na heterogeneização do trabalho - o que inclui o maior

emprego da força de trabalho feminina – e na flexibilização das relações de trabalho, o que implica em subcontratações, ofertas de trabalhos parciais, temporários, precários e no aumento das terceirizações. Assim, enquanto o sociólogo francês – André Gorz - encontra a desproletarização como resposta para o seu problema de pesquisa, o intelectual brasileiro encontra a subproletarização. Enquanto um encontra o *fim do trabalho* como consequência do avanço científico e do uso de novas tecnologias, o outro encontra uma centralização do trabalho tão acentuada no capitalismo contemporâneo que se desdobra em diferentes novas formas de relações capitalistas de trabalho, movimento que Antunes (2006) nomeia de *metamorfoses* do mundo do trabalho.

A chamada “indústria 4.0”, a qual introduzimos preliminarmente em subseção anterior, é uma das categorias que nos auxilia a compreender essas metamorfoses no mundo do trabalho. Estruturada a partir de um salto tecnológico no mundo produtivo a partir das tecnologias da informação e comunicação, a indústria 4.0 é uma categoria que demarca a singularidade da cadeia produtiva na contemporaneidade, a qual pode ser sintetizada na ampliação dos processos automatizados e robotizados em toda a cadeia de valor, tornando a logística empresarial “controlável” digitalmente (Antunes, 2020). O que a caracteriza é a tendência de aumento do papel do trabalho morto em relação ao trabalho vivo a partir da maquinaria digital, aumento esse que, sob comando do capital financeiro, resulta em formas precarizadas de trabalho, ascensão exponencial da informalidade no ambiente digital, alargamento de trabalhos digitais autônomos e alta da mentalidade empreendedora que oculta as relações capitalistas de trabalho (Antunes, 2020). Em resumo, a quarta indústria simboliza uma nova organização flexível e digital que, ao ser reconfigurada por um processo “tecnológico-organizacional-informacional” (Antunes, 2020), tende a gerar um contingente de trabalhadores excedentes que buscarão nos empregos temporários e mais instáveis meios de sustento. Como resultado, tem-se um grupo de pessoas desempregadas, desprotegidas socialmente e expostas a diversos riscos de acidentes e mortes no trabalho, que, embora sempre tenha sido uma parte significativa do mercado de trabalho brasileiro, agora é ampliada. Em contrapartida, prevê-se a criação de novos postos para aqueles mais especializados, com mais “habilidades”, “inteligência” ou “competências”, aprofundando ainda mais a concentração de renda e as desigualdades sociais.

A plataformização do trabalho ou “uberização”, como ficou conhecida acadêmica e midiaticamente, é um conceito emblemático das transformações observadas nessa nova forma da indústria se organizar, sendo especialmente efetiva para explicar as dinâmicas de trabalho intermitentes e instáveis na “era digital”. Para a pesquisadora Ludmilla Abílio (2020), apesar de carregar consigo o nome de uma empresa em específico, a uberização representa um modelo

de controle, organização e gestão do trabalho que transcende a Uber. Trata-se, na verdade, de uma tendência de transformação global perceptível nas interações entre empresas e trabalhadores, que passam a ser mediada por aplicativos - as denominadas plataformas digitais. Dessa forma, a uberização não se restringe às práticas laborais de uma única empresa, mas reflete o processo emergente da reorganização produtiva em escala mundial que vínhamos discutindo até aqui. Nesse sentido, Abílio (2020) caracteriza uberização do trabalho como um reflexo de um modelo organizacional *just-in-time* que relega o trabalhador ao papel de um "auto gerente subordinado", responsável por assumir os próprios riscos e despesas, sendo utilizado conforme as flutuações da demanda de mercado. Além da informalidade e da precarização do trabalho, esse modelo figura uma relação contratual na qual a desproteção do trabalhador ocorre em nível legal: nessa dinâmica, atuando como seu próprio gestor, o trabalhador se torna responsável por sua própria reprodução social, sem quaisquer garantias.

Antunes (2020) chama atenção para o fator de ocultamento subsumido nessas dinâmicas. Para o autor, o conceito de uberização pode ser interpretado como um processo de individualização e invisibilização das relações laborais que, ao se configurarem como prestação de serviço, ocultam as dinâmicas de exploração e assalariamento que fundamentam essa economia, diluindo a proteção social histórica e coletivamente conquistada pela classe trabalhadora. O ocultamento dos efeitos das metamorfoses do mundo do trabalho, como a desproteção social e intensificação da exploração, dependem de uma boa dose de ideologia para se legitimarem.

A ideologização da tecnologia não coincidentemente acompanha o desenvolvimento das forças produtivas e, ainda que na realidade concreta as máquinas e o digital tenham sido utilizados para ampliar e intensificar a exploração da classe trabalhadora pelos capitalistas, persiste uma ideia moralmente positiva e deslumbrada da tecnologia, ora na forma de senso comum, ora travestida na consciência ingênua de alguns intelectuais e demais atores sociais. Nessa visão, as plataformas digitais seriam um atalho para a emancipação do trabalhador: a figura do patrão se oblitera, dando espaço para o empreendedor que oferta um serviço aos consumidores que demandam tais serviços através de uma plataforma digital. Podendo fazer seu próprio horário e sem ter uma relação direta com o empregador, o trabalhador, agora empreendedor, estaria supostamente livre da rigidez impostas pelo patrão, quando comparada a um modelo fordista de produção, por exemplo.

Com o eclipsar de um empregador visível, no entanto, instaura-se uma confusão entre direitos e deveres que, em outras modalidades contratuais, são claramente delineados, levando o trabalhador a arcar com os riscos, custos e responsabilidades inerentes à sua atividade laboral,

o que resulta em uma significativa perda de proteção social. Na análise de Filgueiras e Cavalcante (2020), termos como “uberização” e “plataformização” por si só compõem uma estratégia ideológica da classe dominante que legitima essa dinâmica. Segundo os autores, em análise semelhante à de Grohmann (2020), essas “novas formas de trabalho” caracterizadas pela informalidade e precarização não são tão “novas” assim em países de capitalismo periférico como o Brasil, cuja formação do mercado de trabalho foi pautada pela informalidade e pela precariedade típicas da superexploração do trabalho nas dinâmicas do capitalismo dependente, além das relações escravistas. Na perspectiva geopolítica de Grohmann (2020), se nos países de capitalismo central a informalidade e precarização advindas do trabalho em plataformas digitais são fenômenos recentes, os efeitos denunciados através da mobilização de conceitos como uberização, plataformização e *gig economy* tratar-se-iam de uma “generalização dos modos de vidas periféricos” (Grohmann, 2021, p. 17), já que os fenômenos que essas expressões conceituam estão, na verdade, presentes em todo o processo histórico do trabalho no Brasil.

Em linha semelhante, Filgueiras e Cavalcante (2020) argumentam que tais termos que caracterizam fenômenos já conhecidos no mundo do trabalho dos países periféricos não apenas carecem de um elemento substancialmente inovador quando ajustadas para a análise dessas outras realidades, como seriam forçadas por empresas em uma tentativa de driblar as legislações trabalhistas. Em outras palavras, o que os autores argumentam é que ao adotar novas terminologias que regulamentam as relações de trabalho, modificam-se termos, mas as relações em si que fundamentam o trabalho no capitalismo permanecem inalteradas, ponderam os mesmos autores. Nessa circunstância, se o trabalhador deixa de ser “empregado” para se tornar um “prestador de serviços autônomo”, as responsabilidades que antes cabiam ao empregador e favoreciam o empregado em alguma medida são transferidas para o próprio trabalhador (agora empreendedor), reduzindo os custos de produção para as empresas e dificultando, por sua vez, a união da classe trabalhadora.

As considerações de Filgueiras e Cavalcante (2020) são cruciais por destacarem o papel ideológico nas interações no ambiente de trabalho contemporâneo. Para os autores, essas “novas” formas de trabalho, embora frequentemente artificiais, permitem que alguns trabalhadores rejeitem sua identidade de assalariados e adotem uma lógica empreendedora, percebendo-se como “capitalistas de si mesmos”, uma autopercepção que intensifica os desafios na organização política da classe trabalhadora. Este fenômeno apresenta, contudo, um paradoxo significativo: apesar das tecnologias digitais facilitarem o registro, identificação e monitoramento das atividades laborais, e, portanto, terem o potencial de fortalecer os direitos trabalhistas, na prática, observa-se uma refração desses direitos. Justamente no momento em

que a proteção do trabalho se torna mais viável tecnologicamente, a implementação dessa regulação torna-se politicamente mais difícil, exacerbada pela crescente assimetria entre capital e trabalho (Filgueiras; Cavalcante, 2020, p. 178). O dilema apresentado remete às análises de Marx (2017a) sobre a maquinaria, especificamente no que concerne a apropriação capitalista da tecnologia. A singularidade é que partir da década de 1970, com a reestruturação produtiva de base toyotista, são as TIC que ganham centralidade quando falamos de tecnologia e trabalho, em detrimento da maquinaria tradicionalmente associada à indústria.

Segundo Bolão *et al* (2022), a ascensão das TIC decorre do fato destas possibilitarem a mundialização do capital e a financeirização, o que se conecta com a subsunção do trabalho intelectual e a intelectualização geral dos processos de trabalho na indústria e no setor de serviços da qual emergem as plataformas digitais. Nos Grundrisse, Marx (2011) já identificara a importância de uma produção baseada no valor de troca e, conseqüentemente, da importância das condições físicas para que a troca ocorra:

Quanto mais a produção se baseia no valor de troca e, em consequência, na troca, tanto mais importantes se tornam para ela as condições físicas da troca – meios de comunicação e transporte. É da natureza do capital mover-se para além de todas as barreiras espaciais. A criação das condições físicas da troca – de meios de comunicação e transporte – devém uma necessidade para o capital em uma dimensão totalmente diferente – a anulação do espaço pelo tempo (Marx, 2011).

Se é da natureza do capital reduzir as distâncias e barreiras espaciais, as plataformas digitais em muito favorecem o capital, na medida em que operam na base da *informação*. A intelectualização geral dos processos de trabalho na “era digital” é, portanto, exatamente aquilo que favorece a reprodução do capital, na medida em que, como veremos mais à frente, a própria informação, em si, passa a ser comercializada – e com a internet e o avanço das tecnologias da comunicação, transportar informações nunca foi tão rápido. O fato é que o uso das TIC nos processos produtivos, além de transformarem os setores industriais tradicionais, criam setores novos, em especial aqueles associados à internet e à comunicação, ambos potenciais “anuladores do espaço pelo tempo”, conforme argumenta Harvey (2011). Com a estimulação do capital financeiro e o movimento de digitalização das empresas (a indústria 4.0), o modelo de trabalho mediado pelas plataformas baseia-se sobretudo na extração e comercialização de dados dos usuários da plataforma. Nessa dinâmica, os dados emergem como elementos vitais para as grandes empresas de tecnologia atualmente, as chamadas *big techs*, desempenhando um papel central na sustentação e expansão do capitalismo informacional contemporâneo (Instituto Tricontinental de Pesquisa, 2011).



O pesquisador Marcos Dantas (2022) conceitua esse momento no capitalismo no qual a informação é comercializada por meio das tecnologias da informação e comunicação como capitalismo informacional. Ao analisar o processo de transição entre o capital-industrial e o que o autor chama de capital-informação, Dantas revisita minuciosamente a teoria do valor de Marx, e conclui que é nas plataformas sociodigitais que ocorre o processo de valorização do capital contemporâneo. O que sustenta tal sugestão é o próprio conceito marxiano de trabalho, o qual traz consigo o componente da informação na medida em que se define enquanto um fazer teleológico. Durante o processo de trabalho, o ser humano primeiro cria, em representação via sua capacidade de pensamento, aquilo que posteriormente ganhará forma (e que, portanto, será *informado*) a partir de sua ação interventiva no ambiente. Ou seja, há durante o processo de trabalho – e isso sempre esteve presente na obra de Marx – a objetivação de algo que foi inicialmente concebido subjetivamente. Ao transferir a forma subjetiva para o produto, aquilo que foi criado toma forma material e objetiva. Significa dizer, em outras palavras, que a imagem do objeto é impressa no produto (Dantas, 2022, p. 39).

A perspicácia de Dantas está em deter-se na observação de que a imagem, quando impressa no produto, não desaparece, diferente de sua forma material. Enquanto a utilidade de um algodão, por exemplo, reside na perda de suas qualidades originais para tornar-se outra coisa (por exemplo, um tecido), de modo que o consumo desse algodão implica o seu desaparecimento, um conhecimento não perde sua utilidade ao ser transferido para um material externo, como um livro ou um computador. A imagem que deu origem ao produto continua existindo após o produto ser consumido, o que permite, inclusive, a reprodução deste produto. Se no capitalismo industrial o valor de uma mercadoria se concentrava no momento da impressão do conhecimento na maquinaria, no capitalismo informacional, por sua vez, o valor transferiu-se para a própria imagem da mercadoria, para a patente, a *copywrite*, a marca. (Dantas, 2022, p. 70).

O trabalho, enquanto produtor de valor de uso, conforme assevera Marx (2017a), é uma categoria eterna, sempre existiu e sempre vai existir na história do ser social. Contudo, na ordem regida pelo capital, haja vista o objetivo da acumulação, não é seu valor de uso que predomina, mas sim seu valor de troca. No século XIX, o trabalho produtivo fabril era aquele que gerava a acumulação necessária para a reprodução do capitalismo, ao passo que as atividades consideradas intelectuais e artísticas estavam comumente fora do circuito econômico relevante. O desenvolvimento das tecnologias de comunicação no século XX, no entanto, expandiu o trabalho material semiótico, criando indústrias capitalistas basicamente centradas no trabalho informacional – cuja característica principal é, como já vimos, não ser aniquilado durante o

consumo. A faceta semiótica do trabalho é sua faceta viva, de modo que o capitalismo informacional opera na lógica do “trabalho vivo produzindo atividade viva” (Dantas, 2022, p. 64) que angaria atividades socioculturais, intelectuais e científicas para seu rol de produtores de mais-valor. Isso não significa dizer, contudo, que há no capitalismo informacional uma valorização do trabalho abstrato conforme conceituado por Marx (2017a). Diferente dos tempos fordistas, o capital-informação caminha por eliminar ao máximo o trabalho abstrato por meio da automação. Trata-se, portanto, da criação de um novo tipo de trabalho vivo, que Dantas (2022) identifica como sendo o trabalho não pago em horário de lazer: ao acessar as plataformas sociodigitais de modo aparentemente gratuito para entretenimento, como assistir vídeos no *YouTube*, *Instagram* ou *TikTok*, entre outros aplicativos, os usuários disponibilizam seus dados para serem extraídos por empresas para fins de valorização, o que ocorre de inúmeras formas, como por meio da publicidade. À essa singularidade do capitalismo contemporâneo, Dantas (2022) dá o nome de “capitalismo de plataforma”.

Apesar de não ter conhecido a internet, ao longo dos volumes de *O Capital*, Marx considerou a indústria de comunicação, que é o que nos permite compreender a importância das tecnologias da informação e comunicação para o capital no tempo presente. A partir do momento em que as informações são massivamente computadas em dados digitais que são comercializados, há uma circulação do produto próxima à zero, o que Marx (2017a) já apontara como significado de um capitalismo em plena efetividade:

Quanto mais as metamorfoses de circulação do capital forem apenas ideais, isto é, quanto mais o tempo de circulação for = zero ou se aproximar de zero, tanto mais funciona o capital, tanto maior se torna a sua produtividade e autovalorização (Marx, 2017a, p. 204).

É precisamente nas empresas de comunicação e, conforme nos lembra Dantas (2022), *para* as comunicações que o capitalismo se expande ao tentar aproximar-se do ponto zero. Com uma realidade sociocultural movida pelo espetáculo e pelo fetichismo das mercadorias, o capital financeiro funciona de vento em popa em um mercado com tempos de rotação que se aproximam da nulidade (Dantas, 2022, p. 93).

Nesse mesmo mercado e realidade sociocultural, os assistentes sociais atuam profissionalmente no tempo presente. Na literatura sobre os fundamentos históricos e teórico-metodológicos do serviço social constata-se convergência entre os autores ao se afirmar que o serviço social é uma profissão inscrita na história e que, como tal, responde aos processos históricos da sociedade, sendo necessária uma análise historicamente embasada para que compreendamos as determinações que o serviço social assume em cada tempo. Segundo

Marilda Yamamoto (2010), uma das mais relevantes autoras dessa literatura, a história da sociedade é o “terreno privilegiado” para que se possa apreender as particularidades do serviço social, seu modo de atuar e de pensar que são elaborados e desenvolvidos no seu decorrer. Tal consideração, porém, vem advertida acerca da diferença entre compreender o serviço social na história e fazer uma história do serviço social. Este último caracteriza-se por ser reduzir aos “muros da profissão” (Yamamoto, 2010, p. 26), desvinculando-se da realidade efetiva daquilo que se pretende analisar. Daí a importância de termos empreendido, nos parágrafos anteriores, um diálogo entre diferentes autores que abordam o tema do trabalho e tecnologia - de filósofos a sociólogos -, para que agora possamos, com mais segurança, aproximar-nos do serviço social em suas particularidades sem encerrarmos-nos nos muros da profissão.

### **3.3 Inovações tecnológicas e seus impactos no trabalho de assistentes sociais**

O uso da tecnologia no trabalho por assistentes sociais não é algo novo, tampouco são as produções intelectuais da área que versam sobre o tema. Ao longo de toda essa seção da presente monografia nos esforçamos em demonstrar a relação entre técnica, tecnologia e trabalho, formando um quadro teórico que, fundamentado sobretudo no materialismo histórico-dialético, evidencia o caráter ontológico da tecnologia e sua inerência aos processos de trabalho, ao ato humano de produzir, o que implica assumir a tecnologia e a técnica como aspectos atinentes também a todo o fazer profissional de assistentes sociais. Afinal, o planejamento é parte axial do cotidiano profissional, revelando-se o caráter teleológico e a capacidade de o profissional projetar: ao estabelecer uma meta ou objetivo profissional, o assistente social organiza suas ações e, nesse processo, identifica e seleciona os meios e instrumentos necessários para alcançá-lo. Esses instrumentos, por sua vez, incorporam a técnica desenvolvida dentro da profissão, técnica essa que não se reduz a uma instrumentação técnica ou procedimentos pragmáticos de trabalho, ou seja, não se simplifica a uma mera requisição instrumental técnica-operativa do mercado de trabalho, como uma abordagem tecnicista poderia induzir, mas sim vincula-se a uma razão dialética. Sobre esse debate, há inúmeras obras dentro do referencial do Serviço Social, sendo o pensamento de Yolanda Guerra (1995) sobre a instrumentalidade o mais proeminente. No nosso entendimento, à luz dos fundamentos da tecnologia aos quais nos filiamos e que aqui, ainda que sinteticamente expomos, as técnicas desenvolvidas pela profissão ao longo do tempo, desde sua gênese, integram a cultura profissional que é produzida contínua e coletivamente nos espaços cotidianos do trabalho, nas instâncias formativas e no âmbito dos processos organizativos da categoria.

Tampouco são de inteira novidade as produções acadêmicas do serviço social que versam sobre as “novas tecnologias” ou sobre as tecnologias da informação e comunicação especificamente. Ao menos desde a década de 1990 são localizadas produções na área que tangenciam o tema da tecnologia<sup>5</sup>, embora seja nos anos 2000 que aparecem publicações que se ocupam do tema de forma mais contundente. Dados levantados na pesquisa em nível de iniciação científica da qual a autora da presente monografia faz parte<sup>6</sup>, indicam que, entre 2018 e 2022, foram publicados em anais de eventos da categoria (CBAS, ENPESS, JOINPP e ENPS) ao menos 106 artigos que abordam o tema da tecnologia. Segundo Hillesheim, Maçaneiro e Paixão (2023), autores deste levantamento, os artigos apresentam uma variedade de abordagens que se relacionam com uma multiplicidade de preocupações, demandas, desafios profissionais, éticos, políticos e práticos relacionadas à intensificação do uso das tecnologias da informação e comunicação no serviço social. Algumas das tendências observadas nesses artigos foram a tecnologia e mundo do trabalho; a tecnologia, o serviço social e o trabalho profissional do assistente social; a tecnologia e formação em serviço social; a tecnologia e política social e, por fim, a tecnologia e movimentos organizados da sociedade civil. Nota-se, assim, a tecnologia despontando como um dos elementos que impactam a profissão no tempo presente, o que reflete nas produções acadêmicas da área.

Não obstante, embora o tema da tecnologia não seja algo novo na pesquisa e atuação de assistentes sociais, existem particularidades nas tecnologias do atual tempo histórico, em especial no que se refere à intensificação do uso da tecnologia da informação e comunicação de base digital nos processos de trabalho nos quais se inserem os assistentes sociais. A pesquisadora Débora Cavalcanti, em coautoria com o pesquisador Renato Veloso (2024), identifica ao menos três usos que o serviço social vinha dando às TIC até então: para o tratamento de dados, para agilização do trabalho e para o uso de redes e de internet. Atualmente, o que chama atenção dos autores é uma maior ênfase no acesso às redes, plataformas e aplicativos, resultando em um maior número de videoconferências, lives, webinários, chamadas de vídeos e outros recursos. Cavalcanti e Veloso (2024) vislumbram, ainda, alguns desafios postos por esse uso intensificado das redes nas atividades profissionais de assistentes sociais, desafios estes que emergem na medida em que, no projeto capitalista, as novas tecnologias da informação e comunicação são apropriadas para o aumento de ganhos privados, a redução dos

---

<sup>5</sup> Morgado (1996); Cardoso (1998); Fernandes (1998)

<sup>6</sup> Estamos nos referindo ao projeto vinculado ao Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC) desenvolvido no ciclo 2022-2023, sob o título: Serviço social e novas tecnologias: análise sobre a produção intelectual da área e o uso das mídias sociais para fins profissionais.

custos do trabalhador para a empresa, o repasse desses custos para o próprio trabalhador e a eliminação de direitos, o que se observa em fenômenos como a uberização, o home office e digitalização do acesso às políticas públicas e o ensino a distância (Cavalcanti; Veloso, 2024, p. 16).

Em abordagem semelhante, Alcina Lins (2024) analisa preliminarmente a atuação de assistentes sociais nas redes sociais, identificando um mesmo cenário de apropriação capitalista das TIC, no qual as plataformas digitais são utilizadas para ampliar a lucratividade de empresas na mesma medida em que precariza as condições e as relações de trabalho. Tanto para Lins (2024) quanto para Cavalcanti e Veloso (2024), a análise sobre a intensificação da tecnologia no serviço social ocorre na chave teórica da crítica da economia política, a qual compreende as novas tecnologias e o trabalho em plataformas como decorrentes ao processo de desenvolvimento produtivo e que, como tal, responde ao movimento e aos fluxos do capital. A tecnologia, nessa perspectiva, é compreendida em sua base material. Para Lins (2024), especificamente, a ampliação das TIC nas relações de produção e reprodução social expande a ideia empreendedora de oportunidades para “pequenos negócios”, movimento que teria chegado ao próprio serviço social por meio de perfis nas redes sociais nos quais assistentes sociais comercializam serviços de assessoria, consultoria, mentorias, qualificações profissionais, preparatórios para concursos públicos etc. Tais aspectos foram também por nós identificados em nossos estudos sobre o uso das mídias sociais por parte de assistentes sociais para fins profissionais (Paixão, 2023).

Mais adiante, investigaremos de modo aprofundado o uso das redes sociais como “vitrines” para “pequenos negócios” a partir de dados coletados no *Instagram*, no contexto da pesquisa supracitada. O que importa destacar aqui é, em primeiro lugar, que há concretamente na realidade social na qual assistentes sociais intervêm cotidianamente, transformações advindas do uso das novas tecnologias da informação e comunicação – seja no trabalho profissional em si, no mercado de trabalho ou na formação, seja no desenho e formas de implementação de políticas sociais na qual atuam; em segundo lugar, essas transformações têm refletido nas produções acadêmicas da área, as quais percebem que a profissão também é atingida pelas metamorfoses do trabalho decorrente da atual reestruturação produtiva, ampliando um processo de precarização das relações de trabalho de assistentes sociais.

Foi a partir da pandemia de Covid-19 em 2020, com o isolamento social, que o debate sobre a tecnologia se tornou mais corrente e intenso na categoria, levantando questões sobre os possíveis impactos das novas tecnologias na profissão. É a partir desse marco, também, que encontramos posicionamentos significativos do Conselho Federal de Serviço Social – CFESS

sobre a questão. O relatório final da Plenária Nacional do conjunto CFESS-CRESS, intitulado “*Tic: novas tecnologias para a velha exploração do trabalho*” (2020) constitui um documento relevante para o registro desse momento. O documento está estruturado entre portarias e ofícios circulares, o resultado da consulta pública da agenda do conjunto CFESS-CRESS, a programação da Plenária, as propostas de cada eixo temático desenvolvido e uma carta elaborada pela Plenária, a qual sintetiza parte das discussões realizadas durante os dias do evento, que se estendeu de dois a quatro de outubro de 2020. O título do relatório faz menção à mesa de abertura do evento, que ocorreu com a participação dos palestrantes de forma on-line, sendo transmitida pelo YouTube. A mesa contou com a exposição das professoras convidadas Ivanete Boschetti e Cristina Brites, sendo mediada por Maria Elizabeth Santana Borges, então presidenta do CFESS.

A carta da plenária virtual é escrita em terceira pessoa do plural, referindo-se às assistentes sociais que estiveram reunidas de forma on-line por ocasião do evento. O texto traz uma breve análise de conjuntura que identifica a pandemia não como produtora de uma crise, mas sim catalisadora de uma crise pré-existente do capital, o que impactou penosamente a classe trabalhadora em proporções internacionais, questão também reconhecida por Hillesheim e Lara (2021). Além de levantar uma crítica ao processo de mercantilização da proteção social e da agudização da erosão dos direitos sociais, a carta reforça o posicionamento da categoria em favor da democracia e da garantia dos direitos da população. O que nos chama atenção no documento é a menção às TIC. O relatório pontua que, na medida em que se estabeleceu um isolamento social, as instituições e organizações das mais diversas naturezas, inclusive nas quais assistentes sociais atuam, tiveram de repensar seu funcionamento e passaram a impor o uso das TIC como instrumento de trabalho. Nesse cenário, segundo o relatório (CFESS, 2020), as TIC representam novas formas de “controle, precarização e degradação do trabalho” e, por outro lado, “põem o desafio da construção de formas e estratégias coletivas de comunicação e informação”. Em nossa análise, os formuladores do texto não chegam a ser ingênuos no sentido de demonizar o uso das tecnologias e, do contrário, reconhecem a tecnologia como um produto do trabalho coletivo humano - o que, no entanto, se dá em uma relação capitalista e, portanto, desigual:

Sabendo que não podemos negar as TICs como parte da riqueza humana e dos processos de trabalho no nosso tempo histórico, é preciso não criar falsas ilusões de que a simples adesão a tais tecnologias garante, por si mesma, uma maior qualidade nos serviços e na democratização do acesso às políticas. É preciso, antes de tudo, lembrar os interesses que movem os monopólios da comunicação e das redes sociais, o grau de manipulação, a perspectiva de

dominação e a enorme desigualdade na apropriação, acesso e uso dessas ferramentas (CFESS, 2020, p. 57).

No texto se defende que a implementação das TIC no cotidiano profissional deve ser feita com criticidade e se defende uma adesão de caráter suplementar e não substitutivo do trabalho profissional. Embora possa, à primeira vista, parecer um posicionamento alarmista por parte do CFESS-CRESS, deve-se considerar iniciativas como o programa INSS Digital que, implementado desde 2017, de fato significou uma ampliação de atendimentos remotos em plataformas digitais em detrimento dos atendimentos presenciais, o que impactou sobremaneira não apenas os profissionais que atuam na previdência como dificultou o acesso de usuários (deve-se lembrar que são esses, em sua maioria, idosos) ao serviço. Nesse contexto, o relatório da plenária virtual reitera um uso estratégico das TIC pela categoria, o qual deve ser orientado pelo sentido da visibilidade “[...] às necessidades sociais e a afirmação de direitos, agilizando processo de levantamento de dados, conhecimento da realidade e socialização de informações, impedindo que as mesmas sirvam para deteriorar ainda mais nossa capacidade criativa” (CFESS, 2020, p. 57). Nesse sentido, os assistentes sociais que redigiram a carta da Plenária virtual nacional de 2020 vislumbram uma saída coletiva com relação à adesão ao uso intensificado das TIC nos processos de trabalho, considerando sem rodeios a materialidade dessas novas tecnologias na velha lógica do capital.

Como veremos na próxima seção, quando nos debruçarmos efetivamente sobre os dados coletados no *Instagram*, fonte privilegiada do nosso estudo, nem toda a categoria profissional de assistentes sociais concorda com os posicionamentos sinalizados pelo CFESS. Há um grupo de assistentes sociais que vislumbra nas mídias sociais, nas plataformas digitais e nas tecnologias de informação e comunicação como um todo uma possibilidade de melhora das condições de trabalho. Galdino (2024), ao analisar o uso do Instagram e do YouTube por assistentes sociais, aponta as redes sociais como um espaço sócio-ocupacional emergente, cujo principal trunfo é o ultrapassar barreiras territoriais e, assim, alcançar um enorme contingente de pessoas. Apesar de reconhecer o debate sobre o capitalismo de plataforma e a racionalidade neoliberal que orienta a lógica empreendedora, a autora defende que o digital se trata de um espaço profissional importante e que, como tal, demanda maior normatização do Conselho Federal de Serviço Social, em especial no que se refere ao marketing (Galdino, 2024). Além disso, a autora sugere que o órgão fiscalizador da profissão promova, no âmbito do conjunto CFESS-CRESS, mais conteúdos educativos e que se amplie a possibilidade de cursos on-line para assistentes sociais – e argumenta que isso não seria “apenas transmitir on-line” (Galdino, 2024). Dentre outras sugestões elencadas pela mesma autora sobre o uso das redes sociais por

assistentes sociais, sobretudo para aqueles assistentes sociais que as utilizam para vender sua força de trabalho, está a diversificação do uso da plataforma, a aquisição de *site* próprio, o investimento em “educação não formal” e a criação de conteúdo para além do lançamento de infoprodutos, de modo a “não cansar a audiência” e “preservar o seu posicionamento no digital” (Galdino, 2024, p. 149). Nota-se que, em uma ótica contrária ao sentido suplementar do uso das TIC proposto pelo CFESS em 2020 na carta a qual fizemos antes alusão, a autora compreende o digital como um espaço sócio-ocupacional *per se*, e não unicamente como uma ferramenta de mediação do trabalho de assistentes sociais.

Em suma, o tema das tecnologias da informação e comunicação no serviço social é multifacetado e se complexifica na medida em que as TIC vão sendo aderidas ao cotidiano profissional e, particularmente, em face do processo de digitalização das políticas sociais. Em linhas gerais, o referencial teórico do mundo do trabalho vinculado a vertentes marxistas permite compreender as transformações na estrutura produtiva e o uso intensificado das tecnologias da informação e comunicação para a produção de mais-valor. As metamorfoses no mundo do trabalho reverberam por toda a classe trabalhadora, incluindo o mercado profissional de assistentes sociais e as condições do exercício profissional, que se torna mais precarizado sob novas formas de contratação aliadas à erosão do sistema público de proteção social e à mercantilização dos serviços sociais públicos (Huws, 2014). Esse cenário não é novo e vinha sendo analisado por autoras do serviço social. Marilda Imamoto, por exemplo, ao tratar da mundialização financeira em “*Serviço Social em tempo de capital de fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social*” (2007). Ou, então, pelos autores da coletânea intitulada “*A nova morfologia do serviço social*” (2017), organizada por Raquel Raichelis, Damares Vicente e Valéria Albuquerque. Essa produção reúne uma série de artigos que discutem as “novas” morfologias do trabalho no serviço social - como o próprio título sugere. Por outro lado, pensamos que estudos e pesquisas mais aprofundados sobre a intensificação do uso das TIC pelos assistentes sociais e as implicações éticas desse processo ainda é uma tarefa a ser cumprida. Isso não quer dizer que as preocupações éticas não comparecem no conjunto das produções de autores que têm se ocupado desta temática, mas, na nossa opinião, ainda de maneira muito tangencial. Temos a pretensão de, por meio do presente trabalho, contribuir com esta reflexão.

Uma vez que compreendemos o debate geral sobre o mundo do trabalho na atualidade, na seção que se segue analisaremos, a partir da sistematização de dados coletados em uma amostra de perfis do *Instagram*, o uso dessa rede social em específico por assistentes sociais. Demonstraremos as principais tendências identificadas, o tipo de conteúdo publicado, os



produtos comercializados, as estratégias de marketing empregadas etc. para que possamos, posteriormente, suscitar algumas reflexões sobre as contradições entre esses usos o projeto ético-político profissional.

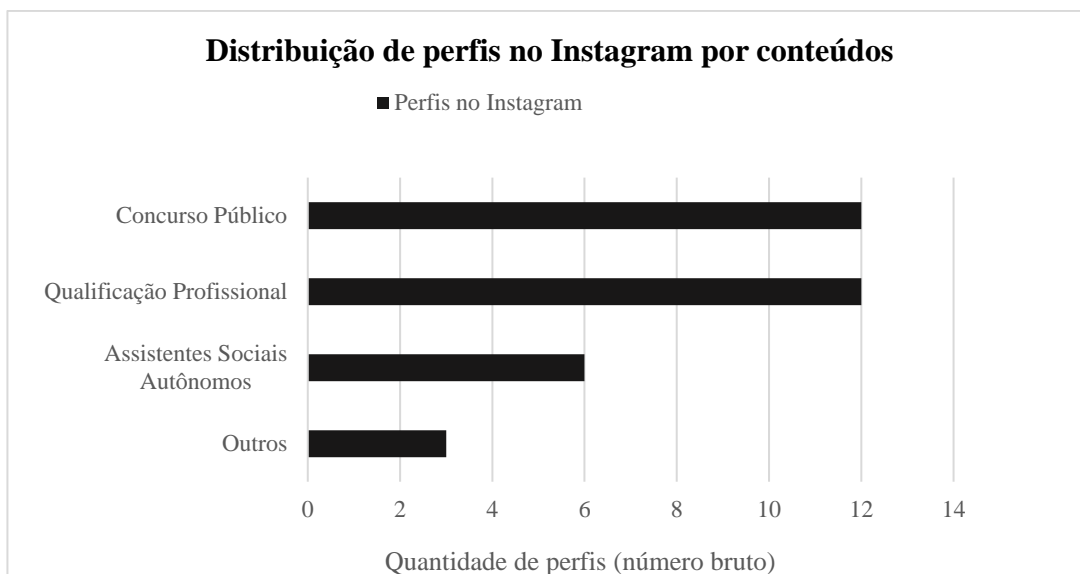
#### **4 ASSISTENTES SOCIAIS NO INSTAGRAM: TENDÊNCIAS EMERGENTES NO USO DA PLATAFORMA**

Ainda que tenhamos, na seção anterior, elaborado um arcabouço conceitual que nos permite compreender os rebatimentos das transformações do mundo do trabalho no serviço social, de modo a localizarmos o uso das mídias sociais por assistentes sociais como uma dessas reverberações, restam ainda elementos passíveis de análise. Não basta reconhecer e assimilar o uso das plataformas por assistentes sociais: é preciso conhecer, investigar e analisar também as práticas empregadas nesse uso, como a tipologia de conteúdos, os materiais comercializados, as estratégias de marketing utilizadas, o alcance dos perfis, o engajamento do público etc. E, mais detidamente, como faremos na próxima seção, analisar os tensionamentos que tais práticas e usos incidem sobre o projeto ético-político profissional.

Nesse contexto, objetivamos agora aprofundar a análise das principais tendências de conteúdos nas publicações de perfis profissionais de assistentes sociais no Instagram, a partir de uma amostra de 33 perfis, conforme indicamos quando tratamos da metodologia. Falamos em “aprofundar”, aqui, em referência ao relatório de pesquisa elaborado por mim (Paixão, 2023) como requisito para a conclusão do ciclo de iniciação científica do qual esta monografia emerge. O relatório, cujos resultados serão aproveitados nessa pesquisa como fonte documental, apresentou também uma seção na qual se propôs a discutir esses achados. No entanto, considerando o caráter técnico do documento, a análise e as considerações sobre os dados foram breves e não tão detalhadas, de modo que, nessa seção, visamos esmiuçar os apontamentos previamente indicados.

Para tanto, essa parte se dedica às três dimensões, tipos ou categorias de análise pré-definidas na fase de sistematização, sendo elas: a) Concurso Público, b) Qualificação Profissional e c) Assistentes Sociais Autônomos. De acordo com essa organização, foi possível identificar a composição da amostra por categoria, concluindo que dos 33 perfis analisados, 12 deles estão focados em conteúdos relacionados a Concursos Públicos, 12 se inserem na categoria de Qualificação Profissional, seis pertencem à categoria de Assistentes Sociais Autônomos e três não se enquadram em nenhuma das categorias definidas. O gráfico a seguir ilustra essa distribuição:

Figura 3- Distribuição da amostra de perfis no Instagram, por tipos de conteúdos



Fonte: Instagram. Acesso: jan./jun. 2023

Elaboração: Brenda Fante da Paixão.

A categorização dos perfis foi realizada com base no tipo de conteúdo produzido, conforme delineado na metodologia apresentada na parte introdutória do presente trabalho. Importa demarcar que os perfis frequentemente exibiam uma mistura de conteúdos pertencentes a múltiplas categorias. Apesar disso, com exceção daqueles classificados como “outros”, foi possível identificar uma predominância significativa de uma das três divisões principais em todos os casos analisados, predominância essa decisiva para a classificação dos perfis. Com relação à categoria “outros”, nesta se buscou agrupar perfis que não apresentaram, na análise aprofundada dos resultados, características dominantes que justificassem a inclusão em alguma das outras categorias estabelecidas, o que nos levou a optar por uma classificação distinta. De modo geral, com base nesses dados é possível notar que há uma distribuição relativamente equilibrada dos perfis entre “Concurso Público”, “Qualificação Profissional” e “Assistentes Sociais Autônomos”, sendo a maioria deles voltada para a produção de conteúdo sobre estudo, variando o assunto estudado. A categoria “Assistentes Sociais Autônomos” merece uma ressalva: apesar das demais expressarem formas autônomas de atuação, os seis perfis identificados nessa categoria específica não apenas oferecem um serviço autonomamente, mas também produzem conteúdo e ofertam serviços relacionados a essa temática. Essa questão será abordada detalhadamente mais adiante.

Revisitando aspectos relacionados ao método apresentado na introdução, o processo investigativo se caracterizou como uma “viagem de ida”, na qual deparamo-nos com a manifestação do fenômeno observado em uma primeira impressão caótica do emaranhado de informações que o feed do Instagram disponibiliza por meios algorítmicos, nem sempre transparentes. Não sabíamos, ali, o que encontraríamos e quais os pontos que conectavam ou distanciavam os perfis entre si. Pareciam, em uma primeira vista, apenas perfis que coexistiam com milhares de outros na plataforma, sem que pudéssemos alcançar seus significados de modo coeso e integrado a uma só vez. O que pretendemos fazer neste momento, por outro lado, é uma discussão elaborada a partir da análise dos dados sistematizados, de modo a nos possibilitar uma aproximação com o nosso objeto, no “caminho de volta”, ou seja, da compreensão desse objeto em sua totalidade. É relevante observar que o termo aproximação aqui empregado não tensiona o caráter objetivo da análise, mas reconhece as limitações do escopo da pesquisa face à complexidade da temática e ao alcance da metodologia qualitativa. Além disso, é desejável que não escape à leitura que os resultados aqui examinados são parte integrante de um projeto de pesquisa mais abrangente, o qual é composto por diferentes outros subprojetos. Nesse sentido, é a interconectividade entre os diferentes outros subprojetos que o compõe que corresponderão, efetivamente, à compreensão mais próxima do real no que se refere ao tema do Serviço Social e as novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs).

Sugerimos ao leitor que, em resposta à própria natureza vertiginosa do objeto, que gera um fluxo de dados diários cumulativos, compreenda os resultados como uma “fotografia” de um momento no tempo, cuja composição será analisada qualitativamente aqui. Isso, contudo, não significa uma perspectiva que nega o movimento do próprio objeto, há que se ressaltar. Para a análise qualitativa, dada a amplitude do volume de dados, optamos por apresentar detalhadamente no texto casos exemplares que ilustram aspectos e elementos predominantes na maioria dos perfis analisados. Esta abordagem visa transmitir uma visão geral das principais tendências observadas, fornecendo um sentido abrangente e representativo dos dados coletados.

A seguir, em 3.1. *Concurso Público*, apresentamos os dados que concernem às publicações, materiais e perfis voltados para o universo dos concursos públicos para assistentes sociais; já em 3.2. *Qualificação Profissional*, expomos os dados de perfis relacionados às publicações, venda de cursos, mentorias, supervisões e materiais de estudos. Por fim, em 3.3. *Assistentes Sociais Autônomos*, abordamos aqueles perfis que ofertam serviços independentes (não vinculados institucionalmente) em escritórios, que vendem sessões de mentorias sobre o trabalho autônomo, que apresentam conteúdos com discurso empreendedor etc. Na subseção

3.4. *Discussão geral dos resultados*, para assegurar a coesão dos dados, desenvolvemos a análise geral dos resultados apresentados, em um balanço com os objetivos iniciais do estudo.

#### 4.1 **Concurso público**

A esfera pública é historicamente o setor que mais emprega assistentes sociais no Brasil. As “novas morfologias” do trabalho, no contexto do serviço social brasileiro, refletem sobretudo nas modalidades de contratação, desenhando um cenário no qual as esferas privadas e o terceiro setor ganham espaços mais significativos no mercado profissional nos últimos anos. Em que pese o avanço dessas transformações, o mais recente estudo do perfil profissional de assistentes sociais produzido pelo Conselho Federal de Serviço Social - CFESS (2022) confirma que as formas públicas de contratação são, ainda, o principal acesso de assistentes sociais ao mercado de trabalho. Valendo-se de uma amostra de 44.212 assistentes sociais de todo o Brasil, o estudo indica que 52,7% desse contingente ingressou em seu emprego atual por meio de modalidades públicas de acesso no principal vínculo contratual, sendo esse percentual a soma de 40,30% de concursados, 10,91% daqueles oriundos de seleção pública simplificada e 1,74% de edital público. Do país, a região sul é a que possui maior média de ingresso pela via de concurso público, totalizando um percentual de 56,90%, com alguns estados, como Santa Catarina, chegando a 63,30% de assistentes sociais que acessaram o mercado profissional dessa forma. A região nordeste, por sua vez, apresentou a menor média, com 29%. As outras modalidades de ingresso no mercado de trabalho consideradas no estudo foram por indicação, por convite, por cargo comissionado, por pregão, outros e nenhum. Na análise de dados, o relatório do CFESS prevê a tendência de redução dos quantitativos referentes aos vínculos públicos de contrato em favor dessas outras formas, considerando o movimento de desmonte do que é público – incluindo servidores – sob a premissa liberal de maior eficiência do setor privado (CFESS, 2022).

Os dados fornecidos pelo CFESS são compatíveis com os resultados da amostra de perfis no Instagram selecionada neste estudo, que revela igualmente uma predominância de conteúdos voltados para concursos públicos, sinalizando que essa modalidade de contrato ainda paira sobremaneira no horizonte profissional da categoria, ainda que outras formas mais flexibilizadas cresçam paralelamente. Tanto é que, no Instagram, há um nicho específico de atividades e conteúdos voltados para aqueles que pretendem realizar concurso público, no qual assistentes sociais produzem e comercializam materiais digitais preparatórios para certames, atendendo a um grupo significativo de consumidores formado por outros assistentes sociais interessados em se prepararem para essas provas, serem notificados da abertura de editais ou

até mesmo interagirem com outras pessoas inclinadas ao mesmo tema. Na nossa pesquisa, o nicho de concurso público não apenas possui o maior índice de frequência de perfis, como expresso na *Figura 1*, mas também concentra alguns dos perfis de maior relevância na área – sendo a relevância, aqui, mensurada a partir do número de seguidores. É sobre esse nicho que nos debruçaremos nessa subseção.

O perfil do Instagram pertencente à categoria “concurso público” de maior relevância possuía, em agosto de 2023, 127 mil seguidores e extrapolava a marca de 2.300 publicações. Atualmente, em julho de 2024, o número de seguidores subiu para 138 mil e as publicações, para 2.521. Sob o nome de usuário “@ssparaconcursos” (Serviço Social para Concursos), o perfil se apresentava, em 2023, com a seguinte descrição em sua biografia: “Te ensino Serviço Social sem enrolação. Aprendizagem acelerada e direto ao ponto. Faça parte e some aos +1.200 aprovados”. Característico das dinâmicas de *branding* pessoal nas redes sociais, este breve enunciado de auto apresentação é acompanhado por um link que direciona a um agregador de *sites* de venda dos produtos oferecidos pelo perfil. A seção de destaques, imediatamente abaixo das informações gerais do perfil (número de seguidores, contas seguidas, publicações, biografia e foto de perfil), aglutina publicações em formato de *stories*, mas que estão fixos no feed. Um exemplo significativo inclui pequenos vídeos e imagens que celebram os clientes aprovados em concursos públicos, numa estratégia de conferir credibilidade ao trabalho ali ofertado. A identidade visual da página, marcada por tons alaranjados, reflete um esforço consciente de construção de marca e engajamento visual. A organização do perfil, por sua vez, sugere uma variedade relativa de conteúdo nas publicações, como podemos ver na imagem abaixo:

Figura 4 - Perfil @ssparaconcursos em janeiro de 2023



Fonte: Captura de tela do perfil @ssparaconcursos no Instagram. Acesso: agosto, 2023.

A figura acima constitui uma captura instantânea do perfil mencionado, ilustrando nove publicações distintas dispostas em ordem cronológica decrescente, no sentido horizontal, a partir do canto superior esquerdo. Todas elas são em formato “carrossel”, uma configuração específica de publicação implementada na plataforma Instagram em 2017. Até esse momento, as publicações eram unitárias: a cada postagem, uma imagem ou vídeo correspondente. A partir do incremento do formato carrossel, é possível adicionar múltiplas imagens e vídeos em um único *post*. O instrumento tem sido largamente utilizado pelos perfis profissionais ou informativos, uma vez que possibilita a concatenação de pequenos textos ilustrados, o que resulta em um conteúdo chamativo e fácil de ser digerido – em alternativa aos textos longos antes inseridos no recurso de legenda. Além disso, faz com que a audiência interaja por um tempo mais demorado com a publicação, aumentando a probabilidade de engajamento. Os carrosséis oportunizam também o *storytelling* ou, em português, a “contação de histórias”, muito utilizada no marketing de venda de produtos. Ao perquirir a linha do tempo de transformações e acréscimos das funções que a plataforma oferece, é possível documentar o fenômeno da profissionalização do Instagram, que com os anos foi afastando-se do uso pessoal e recreativo e consolidando um uso profissional e comercial em diversas áreas, incluindo o

serviço social, como verificamos em nossa pesquisa. Junto aos *reels*, estes em menor frequência, os carrosséis constituem o formato mais identificado nos 33 perfis aqui analisados.

No caso do perfil *@ssparaconcursos*, conforme ilustrado previamente, os carrosséis parecem atender conteúdos com alguma variedade, mas integrados entre si. A primeira publicação no mosaico exposto na *Figura 2*, por exemplo, é a divulgação da abertura de um concurso público do Tribunal de Justiça do Espírito Santo. Publicado em nove de janeiro de 2023, trata-se de um carrossel com duas imagens, uma com as informações sobre o cargo, como a quantidade vagas e o salário, e outra com um convite para que a audiência adquira o Curso Avançado desenvolvido pelo *@ssparaconcursos* por meio de link externo à plataforma. Abaixo, as duas imagens que compõe a publicação:

Figura 5 - Primeira e segunda imagem de carrossel do perfil *@ssparaconcursos*, respectivamente



Fonte: Captura de tela do perfil *@ssparaconcursos*. Acesso em: ago. 2023.

A publicação teve 1.783 curtidas e 23 comentários. As interações nos comentários se alternaram entre perguntas relacionadas ao edital, as quais são respondidas pelo próprio perfil *@ssparaconcursos*, e marcações de terceiros, o que contribui para a distribuição da postagem e, nesse caso, para a propagação da notícia da abertura do edital. A segunda publicação do mosaico ilustrado na *Figura 2* é de seis de janeiro de 2023 e divulga um dos produtos comercializados pelo perfil. Na imagem abaixo, temos o carrossel desmembrado nas seis imagens que o compõe:



Figura 6- Divulgação de livro no perfil @ssparaconcursos



Fonte: Captura de tela do perfil @ssparaconcurso. Acesso: ago. 2023

Os textos na imagem seguem uma linguagem direta com o leitor e abordam a dificuldade de “realizar o sonho” de ser concursado para, em seguida, oferecer um produto que auxiliaria na solução desse problema. O produto é melhor descrito na legenda da publicação:

Passar em concursos públicos de Serviço Social não é apenas para algumas pessoas... 🗨️

O que separa você da aprovação e da segurança que você deseja na sua família, na sua carreira e nos seus relacionamentos, é apenas um caminho claro 🎯 do que deve ser feito.

Por isso, o Método DNQ está ajudando centenas de pessoas a conquistarem a tão sonhada aprovação. ✅

Ele contém os 3 passos para a aprovação:

1. Entender as provas;
2. Dominar a teoria;
3. Praticar o máximo de questões;

Além disso, o Livro de 450 Questões Comentadas é um livro físico, colorido 📖 e totalmente didático, com 450 exercícios guiados e embasados em referenciais teóricos.

Resumindo: o DNQ é o que falta para você entrar em um concurso em 2023.

🔥 E a melhor parte ficou para o final...

Todos/as que se inscreverem no Curso Avançado o receberão gratuitamente, sem precisar pagar frete!

👉 Para isso, basta clicar no link da bio e se inscrever agora mesmo. (Perfil @ssparaconcursos no Instagram. Acesso em: agosto. 2023)

O *post*, em sua totalidade, incluindo a legenda, emprega uma linguagem emocionalmente envolvente ao evocar a dimensão do "sonho" e da segurança na vida privada,

tais como a família e os relacionamentos. Ademais, a linguagem persuasiva utilizada promove o produto – um livro com 450 questões comentadas – como o elemento crucial que separa o leitor, alvo da publicação, da vaga em um concurso público. O problema seria solucionado por meio do método "Direto Na Questão – DNQ" que, desenvolvido pela autoria do livro, privilegia a resolução de questões como técnica eficiente de aprendizagem. A publicação obteve 1.591 curtidas e 215 comentários, os quais geralmente solicitavam o link para compra, questionavam o valor do livro, requeriam mais informações sobre o produto ou simplesmente notificavam que o produto já estava esgotado. À época da publicação, o material estava precificado em R\$ 69,90. O perfil @ssparaconcursos respondeu a maioria dos comentários. A análise da publicação, tanto qualitativa quanto quantitativa, aliada às métricas de curtidas e aos comentários, não deixa dúvida de que existe, de fato, um mercado de consumidores para este tipo de material.

Um outro ponto que chama atenção é o fato de que, em ambas as publicações, o perfil faz menção ao “Curso Avançado”, outro produto ofertado pelo @ssparaconcursos. Ao clicar no link afixado na *bio* do perfil, o usuário ou “cliente” é redirecionado para a página de compra do curso, na qual é possível encontrar uma descrição mais detalhada. De acordo com a figura abaixo (Figura 5), o curso oferece alguns recursos principais, sendo eles: mais de 410 videoaulas completas; acesso a e-books e PDF didáticos; mais de 3.000 questões e simulados exclusivos; fórum de dúvidas; mentorias mensais ao vivo; exibição ilimitada durante o um ano de acesso que o produto dispõe e reproduzidor de vídeo com acelerador duplicado. Desde 2023, o curso “Avançado de Serviço Social para Concursos” apresenta o seguinte layout:

Figura 7 - Curso Avançado do perfil @ssparaconcursos



Fonte: Disponível em: <https://ssparaconcursos.com.br/curso-avancado-sspc/>. Acesso: jul. 2024.

O curso propõe uma metodologia de estudo ativa como meio para alcançar uma aprendizagem acelerada de forma leve, rápida e prática. As aulas são ofertadas tanto na modalidade ao vivo, o que permite a interação entre professores e estudantes ainda que

remotamente, e gravadas. Além disso, o curso segue a máxima do perfil @ssparaconcursos, o qual em diversas publicações afirma que o critério determinante para passar em um concurso não é a inteligência puramente, mas o preparo, o que inclui responder o maior número de questões possíveis. Assim, a assinatura do curso prevê um alto volume de questões e simulados, além do livro físico “450 questões comentadas”, cuja publicação de divulgação expusemos previamente. O valor do curso, em 2023, era de R\$ 670,00, que poderiam ser parcelados em até 12x de R\$ 66,87 - o que significa que, se parcelado ao máximo, o preço aumentaria em 19,7%, totalizando um valor final R\$ 802,44. Em julho de 2024, o mesmo curso está custando R\$697 à vista, podendo ser parcelado em até 12 vezes de R\$ 69,56 (que, ao término, custaria R\$ 834,72). Com relação ao conteúdo das aulas, o curso prevê a cobertura de ao menos 28 tópicos, listados abaixo:

Figura 8 - Ementa do Curso Avançado do perfil @ssparaconcursos

### APRENDA SOBRE:

- ✓ Os fundamentos históricos, teóricos e metodológicos do Serviço Social
- ✓ Questão social e Serviço Social
- ✓ Ética e projeto ético-político
- ✓ Código de ética profissional
- ✓ Lei de regulamentação profissional
- ✓ Resoluções do CFESS
- ✓ Instrumentalidade, prática e trabalho
- ✓ Instrumentos profissionais (estudo, laudo, parecer, relatório e mais)
- ✓ Crise do capital: reestruturação produtiva e neoliberalismo
- ✓ Planejamento em Serviço Social
- ✓ Dimensão investigativa e Pesquisa Social
- ✓ Direitos Humanos e Movimentos Sociais
- ✓ Política social e Serviço Social;
- ✓ Política de saúde e legislação do SUS;
- ✓ Política de previdência social;
- ✓ Política de assistência social;
- ✓ Assessoria e Consultoria
- ✓ Famílias e Serviço Social;
- ✓ Direitos da Criança e do Adolescente
- ✓ SINASE
- ✓ Estatuto da Pessoa Idosa
- ✓ Estatuto da Pessoa com Deficiência
- ✓ Lei Maria da Penha
- ✓ Inter/Multi/Pluri Transdisciplinaridade
- ✓ Saúde Mental
- ✓ Lei de Diretrizes e Bases da Educação
- ✓ Serviço Social e Educação
- ✓ E muito mais

Fonte: Disponível em: <https://ssparaconcursos.com.br/curso-avancado-sspc/>. Acesso: jul. 2024.

O conteúdo, em uma tendência que pareceu comum à maioria dos perfis integrantes da categoria “concurso público”, abarca exclusivamente temas do serviço social para as provas de conhecimento específico, não ofertando nenhum material relacionado aos conhecimentos básicos, como português, raciocínio lógico ou atualidades, o que indica que há efetivamente um domínio no Instagram de assistentes sociais no nicho de concursos dentro da área de serviço social. Isso difere de outros conglomerados de cursinhos preparatórios que ofertam cursos mais generalistas que, por vezes, são ministrados por pessoas sem formação em serviço social.

Não obstante, a atividade de planejar, organizar e ministrar cursos preparatórios para exames de concursos públicos, assim como a redação de materiais didáticos para esses fins, não se encaixa adequadamente em nenhuma das atribuições privativas de assistentes sociais. Sobre isso, a lei de regulamentação da profissão (Lei 8.662/93) apresenta algumas atribuições que se

relacionam indiretamente com a atividade autônoma de produzir material e cursos preparatório para concursos, sem que seja possível estabelecer um ponto concreto de convergência. Das 13 atribuições privativas determinadas em lei, destacamos três para exemplificar o debate:

V - Assumir, no magistério de Serviço Social tanto a *nível de graduação como pós-graduação*, disciplinas e funções que exijam conhecimentos próprios e adquiridos em curso de formação regular;

VII- Dirigir e coordenar Unidades de Ensino e Cursos de Serviço Social, de *graduação e pós-graduação*;

IX - Elaborar provas, presidir e compor *bancas de exames* e comissões julgadoras de concursos ou outras formas de seleção para Assistentes Sociais, ou onde sejam aferidos conhecimentos inerentes ao Serviço Social (Brasil, 1993, grifo nosso).

As atribuições privativas V e VII dizem respeito ao ensino. Enquanto a primeira delas aborda a atividade docente, a segunda especifica as atividades de coordenação de unidades de ensino. Em ambas, porém, há expressamente a especificação do nível de ensino estipulado: graduação e pós-graduação. Os preparatórios para concursos públicos parecem ocupar, assim, o lugar de informalidade dentro do ensino em serviço social, encontrando mais respaldo e direcionamento acerca das especificidades da atividade exercida nas regulamentações que dizem respeito às práticas comerciais, em especial aquelas que asseguram os direitos do consumidor e as condições de oferta e publicidade, do que às regulamentações profissionais. A atribuição privativa IX, por outro lado, é a que mais se aproxima ao contexto dos concursos públicos no serviço social, uma vez que a lei assegura lugar privilegiado para assistentes sociais em bancas de exames, comissões julgadoras de concursos e outros processos seletivos cujos conhecimentos próprios do serviço social seja objeto central. Apesar de mencionar especificamente os exames de concursos, não há na lei, novamente, qualquer menção aos materiais de preparação para esses exames nas modalidades identificadas nos 12 perfis que analisamos no Instagram.

As reflexões acima não têm o intuito de denunciar uma suposta inadequação da lei de regulamentação da profissão, mas tão somente demonstrar como os processos históricos e o desenvolvimento das forças produtivas no contexto do capitalismo informacional trouxeram, nos últimos anos, formas inéditas de assistentes sociais venderem sua força de trabalho, muitas das quais não previstas de modo claro no rol de competências, atribuições ou instrumentos preconizados na dimensão técnico-operativa da profissão. Analisando o perfil @ssparaconcurso, em especial a estrutura do “Curso Avançado”, revelou-se um cenário mais complexo do que um mero perfil no Instagram aparentava na imediaticidade. Constatamos, de maneira mais evidente do que até então, que estávamos diante de uma empresa que, dedicada à comercialização de produtos especializados no âmbito do serviço social e dirigida por uma assistente social, emprega uma ampla gama de práticas mercadológicas – uma abordagem

decididamente não usual na trajetória da profissão. Tais práticas, por sua vez, não são aprendidas na formação acadêmica em serviço social e não se enquadram nas atribuições ou competências profissionais estabelecidas ou, pelo menos, delas se distanciam. Por outro lado, essas práticas são desenvolvidas com base em determinadas perspectivas teórico-metodológicas que são incorporadas ou assumidas pelo serviço social, ainda que em conflito com a atual direção social da profissão. Tal questão nos leva a considerar a importância de refletir, ainda que sem respostas definitivas, sobre os limites que separam as práticas profissionais dos assistentes sociais das novas estratégias voltadas para a comercialização da força de trabalho de assistentes sociais nas plataformas de mídia social, como o Instagram. E, mais, os rebatimentos dessas práticas no projeto profissional.

Outros perfis da categoria “Concurso Público” apresentam a mesma característica, variando as estruturas dos cursos e os tipos de materiais comercializados. O perfil *@profalucianafarias* é um deles. Em agosto de 2023, a conta possuía 53,5 mil seguidores e 1.663 publicações. Atualmente, em julho de 2024, o número de seguidores aumentou para 60 mil, ao passo que as publicações se reduziram brutalmente para 92. Especula-se que as publicações foram arquivadas em uma estratégia de reorganização da identidade visual do perfil. O foco em concurso públicos e materiais voltados para esses fins se manteve, mas a análise comparativa dos materiais ofertados até 2023 e os de 2024 guardam marcas dessa transformação. Analisaremos dois produtos digitais ofertados pela página, sendo um de 2023 e outro mais recente, de 2024.

Em 2023, o perfil *@profalucianafarias* lançou o “Curso Preparatório Completo de Serviço Social para Concursos de Prefeitura”. No *site* para o qual somos redirecionados quando clicamos no link então disponibilizado no perfil do Instagram, Luciana Farias se apresenta como coordenadora e mentora de preparatórios para serviço social. Concursada na área da saúde e formada há mais de 10 anos, ela menciona ser criadora do “Método M.E.E.L” (Método de Estudo por Esquema e Leitura), o qual propõe o uso de resumos esquematizados como parte central em um processo de estudo eficaz para a aprovação em concurso público. Segundo Luciana, tudo começou quando, ainda na graduação, em 2006, utilizava da técnica de resumos para fins pessoais. Vendo a eficiência do método que, de forma objetiva, dispõe de ferramentas simples de memorização dos assuntos, em 2017 decidiu compartilhar seu método na internet, o que se deu inicialmente pelo Facebook, em um grupo voltados para concurseiros. O Curso Preparatório para Prefeituras é vendido como uma grande oportunidade capaz de mudar vidas:

Figura 9- "Curso Preparatório Completo de Serviço Social para Concursos de Prefeitura", do perfil @profalucianafarias

### ESSA É A SUA OPORTUNIDADE, CHEGOU A HORA DE MUDAR DE VIDA

O concurso está logo aí e produzimos o melhor curso preparatório para que a próxima aprovada no concurso da prefeitura seja você.

Assistente Social, pare de "tentar" e seja aprovada de uma vez por todas no Concurso da Prefeitura, siga uma método de estudo validado por diversos alunos que conquistaram sua aprovação.

**QUERO ACELERAR MINHA APROVAÇÃO**

Fonte: Disponível em: <https://profalucianafarias.com.br/>. Acesso em: jul. 2024

Novamente, percebe-se o uso de linguagem persuasiva e emocional. O botão “quero acelerar minha aprovação” como único meio de acesso ao curso denota um caráter apelativo da publicidade, que se repete ao longo de toda a página. Assim como no caso do perfil analisado anteriormente, a página do Curso Preparatório traz um espaço específico destinado aos depoimentos de clientes, demonstrando alguns casos de aprovações. Diferente do Curso Avançado do @ssparaconcursos e da maioria dos outros perfis analisados, o Preparatório possui uma grade curricular que compreende aulas de Português para cargos de nível superior. Ainda assim, todo o restante é voltado para o serviço social:

Figura 10- "Curso Preparatório Completo de Serviço Social para Concursos de Prefeitura", do perfil @profalucianafarias

## GRADE CURRICULAR MAIS COMPLETA DE SERVIÇO SOCIAL:

### AULAS DE LÍNGUA PORTUGUESA - NÍVEL SUPERIOR:

1. Aula 1 Variedades da Língua Portuguesa e Variação.
2. Aula 2 Ortografia Oficial.
3. Aula 3 Léxico e Significação das Palavras.
4. Aula 4 Classes, Estrutura e Formação de Palavras.
5. Aula 5 Flexão Nominal e Verbal.
6. Aula 6 Emprego de Tempos e Modos Verbais.
7. Aula 7 Concordância, Regência e Colocação.
8. Aula 8 Estrutura Sintática da Frase.
9. Aula 9 Processos de Conexões e Conectores.
10. Aula 10 Estilo, Figuras de Linguagem e Pontuação.
11. Aula de Revisão

### AULAS DE LEGISLAÇÃO DO SUS - NÍVEL SUPERIOR:

1. Aula 1 SUS: Conceitos, Fundamentação Legal, Financiamento, Princípios, Diretrizes.
2. Aula 2 Organização do SUS, Comissões Intergestores, Controle Social.
3. Aula 3 Legislação Básica do SUS (CF/88, Lei 8.080/90, Lei 8.142/90).
4. Aula 4 Decreto 7.508/2011.
5. Aula 5 Lei Complementar Nº 141/2012.
6. Aula 6 – Revisão Geral e Dúvidas.

### AULAS DE SERVIÇO SOCIAL:

1. Aula 1 Fundamentos Históricos e Teórico-Metodológicos do Serviço Social.
2. Aula 2 Ética e Legislação Profissional do Serviço Social.
3. Aula 3 Seguridade Social Brasileira.
4. Aula 4 Família em Diferentes Contextos Sociais.
5. Aula 5 Interdisciplinaridade e Serviço Social.
6. Aula 6 Política Assistencial em Saúde Mental.
7. Aula 7 Elaboração de Projetos de Intervenção do Assistente Social.
8. Aula 8 Planejamento e Gestão de Políticas, Programas e Projetos.
9. Aula 9 Políticas Sociais
10. Aula 10 Pobreza e Desigualdade Social no Brasil.
11. Aula 11- Revisão Geral

Ativ  
Aces:

Fonte: Disponível em: <https://profalucianafarias.com.br/>. Acesso em: jul. 2024

As aulas são ministradas por uma equipe de professores com experiência em concursos públicos. Com exceção do professor de português, cuja formação não é especificada, o restante da equipe é composto por quatro assistente sociais. Além da equipe qualificada, o curso oferece em sua estrutura aulas 100% on-line, material de apoio para os estudos e acesso ao longo de 12 meses ao preparatório. A assinatura do curso pode ser feita em duas modalidades, a critério do cliente: o preparatório completo, com acesso aos conteúdos de serviço social, legislação de saúde e língua portuguesa, e o preparatório apenas para serviço social. O valor do preparatório completo era de R\$ 397,00 à vista, ou 12 vezes de R\$39,70 (que, ao término, custaria R\$ 476,40). Já a versão restrita ao serviço social estava sendo comercializada no valor de R\$297,00 à vista, ou 12 vezes de R\$29,70, o que custaria R\$356,40 ao todo. Esses valores contêm um percentual de redução mediante o cupom de desconto “igprefeituras”, que o próprio *site* de compra aplica automaticamente. Sem o desconto, os cursos sairiam por R\$1782,00 e R\$1682,00, respectivamente. Em ambas as possibilidades, são adicionados ainda brindes, que compreendem os seguintes materiais:

Figura 11- Bônus da compra do “Curso Preparatório Completo de Serviço Social para Concursos de Prefeitura”, do perfil @profalucianafarias

**GARANTA TODOS ESSES**  
**BÔNUS**



**BOX-LEGISLAÇÕES DE SAÚDE DE 297 POR 0,0**

1. SUS ESQUEMATIZADO- LEI 8.080 E 8.142
2. DECRETO 7.508/2011 ESQUEMATIZADO
3. SIMULADOS DO SUS (100 QUESTÕES COMENTADAS)
4. SIMULADOS DO SUS (100 QUESTÕES GABARITADAS)
5. LEI COMPLEMENTAR 141 ESQUEMATIZADA

---

**Valor: R\$297,00**

Quando você se inscrever, vai receber de graça!



**MAPAS MENTAIS DE SERVIÇO SOCIAL**

1. MAPA MENTAL DE PORTUGUÊS
2. MAPA MENTAL SUS- GESTÃO DO SUS E LEI 8.080
3. MAPA MENTAL DE SERVIÇO SOCIAL
- 3.1 FUNDAMENTOS
- 3.2 ÉTICA PROFISSIONAL
- 3.3 SEGURIDADE SOCIAL E POLÍTICA SOCIAL
- 3.4 FAMÍLIA
- 3.5 HISTÓRIA DA SAÚDE MENTAL
- 3.6 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, PLANOS, PROGRAMAS, PROJETOS E ATIVIDADE DE TRABALHO;
- 3.7 POLÍTICA NACIONAL DA PESSOA IDOSA

---

**Valor: R\$297,00**

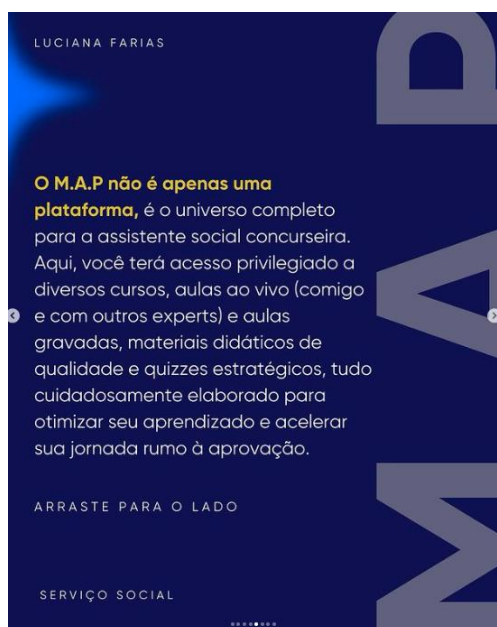
Quando você se inscrever, vai receber de graça!



Fonte: Disponível em: <https://profalucianafarias.com.br/>. Acesso em: jul. 2024

Os bônus atrelados à compra do Curso Preparatório Completo de Serviço Social para Concursos de Prefeitura são também produtos do perfil *@profalucianafarias*, e compreendem outras modalidades que são características da página, como mapas mentais e conteúdos esquematizados. Em 2024, o perfil apareceu com uma nova proposta: o M.A.P, iniciais para designar o Método de Aprendizagem Produtiva. Em linhas gerais, trata-se de uma nova plataforma on-line por assinatura e, segundo a idealizadora do projeto, “o primeiro clube por assinatura para assistentes sociais”. Em um dos carrosséis de divulgação da plataforma, Luciana Farias explica melhor a proposta:

Figura 12 - Publicação do perfil *@profalucianafarias*



Fonte: Captura de tela do perfil *@profalucianafarias* no Instagram. Acesso em: jul. 2024.

Ao arrastar esta postagem para o lado, há uma outra imagem, na qual Luciana explica que o M.A.P engloba também o M.E.E.L (Método de Estudo por Esquema e Leitura). Nesse sentido, a plataforma mostra-se um espaço no qual estão concentrados boa parte dos materiais do perfil *@profalucianafarias*. Em outro carrossel mais recente, ainda de divulgação do M.A.P, há uma prévia de alguns dos módulos que a assinatura dá acesso, incluindo “suporte emocional”:



Figura 13 - Publicação no Instagram do perfil @profalucianafarias



Fonte: Captura de tela do perfil @profalucianafarias no Instagram. Acesso em: jul. 2024.

O advento de um módulo específico destinado para o ensino do cuidado da saúde física e emocional vinculada aos estudos para concursos é outro aspecto inovador do @profalucianafarias, que parece responder a um perfil de potenciais clientes que, majoritariamente mulheres, encontram dificuldades em conciliar a preparação para concursos com outros compromissos da vida pessoal. No que diz respeito aos valores da assinatura, os preços variam de R\$ 397,00 à R\$596,40, conforme a relação dos recursos e valores abaixo indica:

Figura 14 - Conteúdo e valores da plataforma M.A.P

PLANO  
**Semestral**

**6x de R\$ 73,10**  
ou R\$ 397 à vista  
Renovação a cada 6 meses

**MAP - Método de Aprendizagem Produtiva**

- ✓ 06 meses de acesso
- ✓ Aulas de Serviço Social direcionadas
- ✓ Ambiente de aprendizado interativo e personalizado
- ✓ Tutoria Especializada
- ✓ Estudo Inteligente
- ✓ Eficiência 360
- ✓ Método MEEL
- ✓ Prof. LU PLAY
- ✓ Ensinamentos de EXPERTS
- ✓ Português na ponta da língua
- ✓ Raciocínio Lógico - Direto ao Ponto
- ✓ SUS para Concursos
- ✓ Pílulas do saber
- ✓ Ciclos de Estudos
- ✓ Suporte Emocional
- ✓ Mapa Mental
- ✗ Encontros AO VIVO
- ✗ Quiz

**QUERO FAZER PARTE!**

\* Abaixo tenho uma oferta SUPER especial e mais COMPLETA pra você caso queira ter melhores resultados!\*

PLANO  
**Anual**

**12x de R\$ 49,70**  
ou R\$ 497 à vista  
Renovação a cada 12 meses

**MAP - Método de Aprendizagem Produtiva**

Plano PREMIUM e mais VENDIDO com material EXCLUSIVO!

- ✓ 01 ano de acesso
- ✓ Aulas de Serviço Social direcionadas
- ✓ Ambiente de aprendizado interativo e personalizado
- ✓ Tutoria Especializada
- ✓ Estudo Inteligente
- ✓ Eficiência 360
- ✓ Método MEEL
- ✓ Prof. LU PLAY
- ✓ Ensinamentos de EXPERTS
- ✓ Português na ponta da língua
- ✓ Raciocínio Lógico - Direto ao Ponto
- ✓ SUS para Concursos
- ✓ Pílulas do saber
- ✓ Ciclos de Estudos
- ✓ Suporte Emocional
- ✓ Mapa Mental
- ✓ Encontros AO VIVO
- ✓ Quiz

**QUERO FAZER PARTE!**

Fonte: Disponível em: <https://profalucianafarias.com.br/map-02-org/> . Acesso em: jul. 2024.

A precificação varia de acordo com o plano, que pode ser semestral ou anual. A principal divergência entre ambos no que se refere ao conteúdo é a ausência, no plano semestral, de encontros ao vivo e do recurso de quiz. No geral, a plataforma M.A.P, o Curso Preparatório Completo de Serviço Social para Concursos de Prefeitura e o Curso Avançado do perfil @ssparaconcursos são exemplos emblemáticos de uma das principais tendências de uso das mídias sociais por assistentes sociais achados na nossa pesquisa: a inserção destes em um mercado já estabelecido de concursos públicos. Os dois perfis que analisamos com maior detalhe, no intuito de elucidar com imagens os produtos ofertados, as práticas mercadológicas e as estratégias de marketing utilizadas na venda, destacam-se pelas grandes proporções que alcançam nesse nicho. Ao navegar pelos perfis e plataformas do @ssparaconcursos e @profalucianafarias, identificamos que o uso das mídias, nesses casos, não se limitava a um complemento de renda ou uma extensão do trabalho exercido fora do digital, mas, do contrário, envolvem toda uma logística empresarial que engloba a contratação de uma equipe (suas idealizadoras tornaram-se, portanto, empregadoras); a adoção de estratégias de marketing

comprovadas; a elaboração, redação, confecção e envio de livros, apostilas e outros materiais para todo o país; a aquisição de tecnologia digital para gravar aulas e publicá-las em estrutura de cursos, entre outros aspectos tangentes à logística e administração de empresas. Os comentários de ambos os perfis demonstram procura pelos produtos, o que sugere que se trata de um negócio lucrativo.

Por outro lado, não são todos os 12 perfis enquadrados nessa categoria que mobilizam tamanha logística e gestão. Alguns dos perfis que exploramos trabalham com a produção e venda de materiais menos complexos que exigem recursos mais acessíveis para serem produzidos e distribuídos para os consumidores. Um exemplo desse tipo de perfil é o *@sesoesquemmatizado*, que em agosto de 2023 possuía 19,7 mil seguidores e 617 publicações. Atualmente, um ano após, o perfil tem 25 mil seguidores e 697 publicações. Na *bio*, o perfil se apresenta como a proposta de potencializar os estudos e economizar tempo para este fim a partir do uso de materiais esquematizados. Segundo consta da página, são mais de cinco mil alunos em quatro países. As 697 publicações trazem, no geral, carrosséis com estilo visual semelhante àqueles analisados previamente. Em nossa análise, a maioria dos perfis se assemelham, ora em sua estrutura, ora no tipo de material ofertado, aos perfis maiores, o que se explica de dois modos: primeiro, porque há uma estratégia de marketing dita de “funcionar”, de modo que os perfis alinham-se a ela, o que leva à uma padronização exaustiva dos formatos de produção e conteúdo; segundo, pelos perfis analisados acima serem os perfis com maiores métricas no nicho voltado o serviço social (incluindo as três categorias que delineamos aqui), de modo que se estabelece uma relação de influência desses sobre os perfis menores.

No caso do *@sesoesquemmatizado*, o conteúdo dos carrosséis varia entre informações rápidas de temas do serviço social, como um post sobre os “tipos de proteção social”, de 14 de julho, no qual o perfil aproveita para divulgar um resumo sobre o tema; publicações exclusivamente de divulgação de produtos e *posts* voltados para o engajamento com o público, como o “segunda-feira da questão”, no qual se disponibiliza, em formato carrossel, uma questão de concurso para que os seguidores respondam nos comentários. Pelos comentários, naturalmente, percebemos uma audiência numericamente menor em comparação aos perfis anteriores, que possuíam mais que o dobro de seguidores. No link clicável na *bio*, tem-se acesso à página de venda dos materiais. Abaixo, segue um exemplo:

Figura 15 - Amostra do material vendido pelo *@sesoesquemmatizado*

**PERSPECTIVA MODERNIZADORA**

- um esforço no sentido de **adequar** o Serviço Social, enquanto instrumento de intervenção inserido no arsenal de técnicas sociais
- a ser operacionalizado no marco de estratégias de desenvolvimento capitalista, às exigências postas pelos processos sociopolíticos emergentes no pós-1964.
- auge** da sua formulação exatamente na **segunda metade dos anos 1960**
- seus grandes monumentos são os textos dos **seminários** de
  - Araxá
  - Teresópolis
- núcleo central:** tematização do Serviço Social como
  - interventente
  - dinamizador
  - integrador
 no processo de desenvolvimento

**2.3 A formulação da perspectiva modernizadora**

- a primeira expressão do processo de renovação do Serviço Social no Brasil
- emergente desde o encontro de Porto Alegre, 1965
- encontra sua formulação afirmada nos resultados do primeiro "Seminário de Teorização do Serviço Social"
  - promovido pelo CAGES na Estância Hidromineral de Araxá (MG), entre 15 e 25 de março de 1967
  - e se desdobra nos trabalhos do segundo evento daquela série, efetivado entre 10 e 11 de Janeiro de 1970, em Teresópolis (RJ)

Os textos finais dos encontros de Araxá e Teresópolis

- possuem características e ênfases diferenciadas
- podem ser perfeitamente tomados como a consolidação - modelar - da tentativa de adequar as (auto)representações profissionais do Serviço Social às tendências sociopolíticas que a ditadura tornou dominantes
- que não se punham como objeto de questionamento sustantivo pelos protagonistas que concorreram na sua elaboração
- o estudioso que pode ser referenciado como intelectual de ponta desta tendência é Lucena Dantas

**PLANEJAMENTO COMO PROCESSO POLÍTICO**

**A dimensão política do planejamento**

- decorre do fato de que ele é um processo contínuo de tomada de decisões inscritas nas relações de poder
- o que caracteriza ou envolve uma função política

**Tradicionalmente, ao se tratar de planejamento**

- ênfase era dada aos seus aspectos técnicos operativos
- desconhecendo, no seu processamento, as tensões e pressões embutidas nas relações dos diferentes sujeitos políticos em presença

**Hoje, ao se tratar de planejamento**

- tem-se a clareza de que, para que o planejamento se efetive na direção desejada
  - é fundamental que, além do conteúdo tradicional de leitura da realidade para o planejamento da ação, sejam aliados
    - o apreensão das condições do conhecimento e
    - a captura das condições subjetivas do ambiente em que ocorre

Fonte: Captura de tela do site <https://sesoesquematizado.com.br/super-combo-de-fichamentos/>. Acesso: jul. 2024.

A figura acima é a amostra de um fichamento integrante de um combo vendido na página. Além desse material, o combo é composto por fichamentos esquematizados dos livros “Relações Sociais e Serviço Social no Brasil”, “Ditadura e Serviço Social”, “Planejamento Social” e a “Coletânea do CFESS”. O combo acompanha, ainda, o bônus de quatro cronogramas de leitura dos livros. O preço do material é de R\$ 97,00 à vista ou 12 vezes de R\$ 9,70, o que eleva o valor final para R\$116,40. Segundo a criadora da página, a ideia de vender mapas mentais, fichamentos esquematizados e outros materiais com proposta semelhante veio da sua própria experiência enquanto estudante de concursos, época em que passou a elaborar mapas mentais por sentir falta de materiais que a ajudassem a compreender os assuntos de modo didático, tal como o argumento usado pela idealizadora do perfil *@profalucianafarias*. Os materiais são em formato de e-book o que, retomando a discussão elencada previamente acerca da logística de venda dos produtos divulgados no Instagram, reduz os custos com impressão gráfica e envio. Os materiais do perfil *@sesoesquematizado*, assim como outros com características semelhantes, possuem uma estética mais artesanal e preços mais acessíveis quando comparados aos cursos e livros dos perfis maiores que examinamos acima. As estratégias de marketing parecem também menos agressivas, uma vez que não identificamos no perfil um padrão de publicações com apelo emocional direcionada aos desejos, sonhos e projetos de vida de um consumidor hipotético.

O conjunto desses três perfis e os respectivos materiais e produtos ofertados por eles representam expressivamente o resultado geral da análise dos 12 perfis classificados dentro da categoria de “concurso público”. Tratam-se de páginas que possuem uma estética semelhante entre si e que se assemelham, também, a outros perfis dentro de outros nichos, relacionados ou

não ao serviço social, no Instagram. Os carrosséis informativos foram o formato mais comum aos perfis, que utilizam da sequência de imagens aliada aos pequenos textos para passar alguma ideia breve sobre temas específicos, divulgar cursos e materiais ou editais de concursos públicos. Os perfis possuem engajamento que varia conforme o número de seguidores, mas, no geral, constatou-se que há de fato uma base de consumidores sólida.

Quanto aos produtos ofertados, notou-se que há uma diferença entre aqueles vendidos pelos perfis com maior número de seguidores (mais de 50 mil) e os de perfis menores. Enquanto os perfis com mais alcance oferecem cursos com estrutura de multimídia, como aulas gravadas ou ao vivo, plataformas com variados recursos em um só lugar e livros físicos, os produtos dos perfis menores possuem aspecto mais artesanal, são mais pontuais invés de congregarem uma variedade de tipos de materiais e são disponibilizados em sua maioria como e-books e PDF. Essas diferenças nos tipos e formatos de materiais refletem também nos preços dos produtos, que são mais acessíveis nos perfis do segundo tipo. No geral, os preços dos produtos variam entre R\$ 100,00 e R\$ 1.800,00, sem considerarmos os descontos, cuja aplicação quase automática na maioria dos casos indica ser mais uma estratégia de venda do que um desconto real. Os sites utilizados para a venda dos produtos, em ambos os casos, parecem utilizar o mesmo “molde”, mantendo um estilo padronizado de venda digital dentro desse nicho. Esse molde compreende a oferta dos produtos, uma breve contação de história de vida dos ofertantes e dos produtos, um espaço com *feedbacks* positivos da clientela e a aplicação de cupons nas compras, os quais reduzem significativamente o valor, dando ao consumidor a impressão de estar fechando um bom negócio.

Diante da exposição dos resultados, reunimos alguns apontamentos para análise. Em primeiro lugar, é preciso reconhecer que há, efetivamente, um mercado de concursos públicos, o que não é exclusividade nem do digital, nem do serviço social. Cursos preparatórios para os exames de concursos públicos, os chamados “cursinhos”, existem há décadas, assim como uma variedade de produtos como livros, apostilas, *memorex* e outros materiais didáticos direcionados aos candidatos. De acordo com Ribeiro e Mancebo (2013), livros e apostilas voltadas para a preparação de concursos públicos é um dos segmentos que mais cresce no mercado editorial, além da expansão do número de empresas e fundações que elaboram e aplicam as provas, conduzindo o certame. Em reportagens<sup>7</sup>, são divulgados dados da

---

<sup>7</sup> Disponível em (i) <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/poder/po0208201003.htm>. Acesso: jul. 2024;

(ii) <https://www.terra.com.br/noticias/dino/mercado-em-torno-de-concursos-publicos-segue-firme-e-professor-chama-a-atencao-para-o-discernimento-no-meio-de-tantas-informacoes-menos-e-mais,6e4c47979f428e217f36cb9b22ff325ejf0o49q7.html> . Acesso: jul. 2024.

Associação Nacional de Proteção e Apoio aos Concursos (ANPAC), segundo os quais, em 2010, o número dessas empresas havia saltado de 20 para 100 em cinco anos e, em 2019, o mercado de concursos movimentava R\$50 bilhões por ano.

Apesar de não termos encontrado dados atualizados sobre esse segmento empresarial, é crível que, com o digital, os números tenham aumentado. A venda dos ditos “infoprodutos” facilita a comercialização dos materiais preparatórios, além de multiplicar os cursinhos, agora ofertados em formato on-line. Criadora de uma plataforma considerada o “Netflix dos concursos”, a empresa brasileira Gran Cursos, um dos maiores nomes dos cursinhos preparatórios atualmente, contabilizou, em 2022, R\$ 320 milhões de faturamento<sup>8</sup>. A empresa também abriu cursos de graduação, pós-graduação e treinamento para programadores, em uma direção que alguns analistas caracterizam como um plano de se tornar uma “*one-stop shopping*” da educação<sup>9</sup>. Esse conceito do mundo empresarial se refere a um modelo de negócio que centraliza várias soluções em um único estabelecimento/grupo, para que o cliente consiga, de modo ágil e prático, ter suas necessidades atendidas em uma só loja – e, assim, concentrar não apenas as soluções, mas sobretudo os lucros do negócio. A expansão do mercado de concursos públicos, nesse sentido, se insere em um quadro maior de mercantilização do ensino superior e do ensino a distância, manifestações da lógica capitalista neoliberal que, com sua reificação predadora, vem transformando direitos conquistados em serviços pagos.

Esse mercado educacional e, especificamente o de concursos públicos, mobiliza um conjunto de sujeitos que garantem a reprodução lucrativa do negócio. São empresas terceirizadas responsáveis pelos certames, agentes do mercado editorial, empresas que injetam financiamento em iniciativas milionárias - como o Gran Cursos -, professores, coordenadores e diretores de cursinhos preparatórios, empreendedores, como os casos que analisamos previamente nessa seção e, finalmente, os consumidores dessa cadeia de negócios: os candidatos para concursos, coloquialmente conhecidos como “concurseiros”. Sobre esses últimos, a sociologia jurídica apresenta algumas contribuições analíticas que agregam à compreensão do nosso objeto. Maia e Neris (2024), em estudo que também utiliza o Instagram como fonte de pesquisa, verificaram duas identidades concurseiras que aparecem nesse universo: a da pessoa “trabalhadora” e a da pessoa “família”. Embora, do ponto de vista teórico-metodológico, a categoria identidade não seja particularmente do interesse da nossa pesquisa,

---

<sup>8</sup> Disponível em: <https://exame.com/bussola/bussola-cia-lider-em-concursos-investe-r-100-mi-em-curso-superior/>. Acesso: jul. 2024

<sup>9</sup> Disponível em: <https://pipelinevalor.globo.com/negocios/noticia/o-plano-da-gran-cursos-para-ser-a-one-stop-shop-da-educacao.ghtml>. Acesso: jul. 2024.

os achados de Maia e Neris corroboram com características que vão ao encontro com nossos resultados. Para os autores, o concurseiro no Instagram apresenta-se como uma pessoa “trabalhadora”:

O concurseiro apresenta-se socialmente como um incansável e obstinado trabalhador. Acorda cedo (às vezes, dorme tarde), trabalha nos fins de semana, não ‘pula’ carnaval. Relaxa com moderação e equilíbrio. A vida é suada. O concurseiro mostra-se socialmente como uma espécie de *workaholic* que renuncia aos momentos com a família e de lazer para conquistar um objetivo de vida (Maia; Neris, 2024, p. 11).

Esta caracterização do “concurseiro” em muito se assemelha às descrições dos indivíduos que professam a fé protestante nas análises de Max Weber (2004), em sua obra *A ética protestante e o espírito do capitalismo*. Nesta obra, Weber assevera que estes indivíduos possuem uma tendência de comportamento que se pauta por um racionalismo econômico, o que lhes garante êxito em suas empreitadas. Tal comportamento, para o autor, coaduna como o espírito capitalista e significa uma verdadeira incorporação desse *ethos* pelos indivíduos. Afinal, o desejo pela acumulação “[...] é reprovável precisamente e somente como tentação de abandonar-se ao ócio, à preguiça e ao pecaminoso gozo da vida, e a ambição de riqueza somente o é quando o que se pretende é poder viver mais tarde sem preocupação e prazerosamente” (Weber, 2004, p. 148). Neste sentido, a “[...] A perda de tempo é, assim, o primeiro e em princípio o mais grave de todos os pecados” (Weber, 2004, p. 143).

Na nossa pesquisa, essa figura do concurseiro trabalhador se apresenta tanto nos conteúdos publicados pelos perfis analisados, quanto pelas interações da audiência nos comentários das publicações. A particularidade que verificamos no nicho do serviço social é que a audiência é, de fato, composta por “incansáveis” e “obstinados” trabalhadores também do mercado formal. Há uma parcela significativa de concurseiros da área que trabalham formalmente, de modo que não possuem muitas horas diárias para se dedicar ao estudo intensivo para as provas. Muitos *posts*, nesse sentido, buscam auxiliar na construção de um cronograma que se encaixe nesse perfil, sugerindo rotinas de estudos que começam às quatro ou cinco horas da manhã, em ciclos que duram aproximadamente 45 minutos e se estendem por duas horas, por exemplo, antes de iniciar a rotina de trabalho formal. A renúncia ao lazer também se apresenta em muitas publicações que analisamos. Uma delas diz “esse ano não tem carnaval de rua, mas tem carnaval em casa com direito a muito estudo!” ao divulgar um “bloco” de aulas durante o carnaval. Maia e Neris (2024) chamam atenção para o papel iconográfico das bebidas estimulantes como o café na construção da imagem do trabalhador nos perfis por eles estudados, algo também identificado em nossa amostra. Foram comuns imagens que

apresentavam o “combo” do imaginário do trabalho no século XXI: um copo ou xícara de café ao lado de um notebook.

Já a pessoa “família”, no mundo concursário, se expressa quando as páginas analisadas tanto por nós quanto por Maia e Neris (2024) fazem uso, em suas publicações, de imagens pessoais da família dos criadores dos perfis para a construção de uma narrativa. Mas não só isso: o apelo à família aparece também como forma de capturar e interagir com a audiência. No caso do nicho do serviço social, cuja base é majoritariamente feminina, foram comuns as referências à maternidade. Uma publicação da nossa amostra, por exemplo, é direcionada especificamente às mães: “Querida mãe concursária, eu sei exatamente como você se sente...”. E, na lâmina seguinte do carrossel continua com os seguintes dizeres: “conciliar trabalho, casa, filhos e ainda encontrar tempo para estudar parece uma missão impossível, não é?”. “Acordar cedo, preparar o café da manhã, cuidar dos pequenos, ir ao trabalho, voltar e ainda ter energia para estudar...”, continua a publicação. Ao término do carrossel, o perfil divulga um curso baseado na experiência pessoal da criadora, a qual diz ter passado, ela própria, por esses desafios. No caso do serviço social, em nossa análise, há uma comunhão circular entre a figura da pessoa “trabalhadora” e da pessoa “família” no mundo concursário, uma vez que o desafio é o de conciliar o trabalho formal, o trabalho doméstico e de cuidado e o trabalho do estudo – sendo o objetivo final desse árduo processo uma ascensão na carreira para, assim, atingir estabilidade e melhores condições financeiras e qualidade de vida para si e para a família. Sinalizamos estes elementos por considerarmos que eles expressam algumas questões que, no nosso ponto de vista, reverberam conflituosamente como valores que norteiam o projeto ético político do serviço social e, como dissemos, tensionam sua atual direção social.

Em geral, os elementos “trabalho” e “família” traduzem características objetivas nas publicações para compreendermos a relação entre o mercado de concurso público e as transformações no mundo do trabalho, as quais possibilitam atuações inéditas de assistentes sociais com o uso das mídias digitais. Principalmente, essas categorias nos auxiliam a identificar as nuances do aspecto ideológico presente nas publicações que analisamos. A figura do concursário enquanto uma pessoa “trabalhadora” não é mero acaso, e tampouco é ingênua a linguagem emocionalmente apelativa que identificamos nos perfis, em especial os de maior relevância. Assim como identificado por Maia e Neris (2024), verificamos que os assistentes sociais concursados que vendem a força de trabalho com a produção e comercialização de cursos e materiais preparatórios para concursos em plataformas digitais, ao assumirem o papel de *influencer*, desempenham também um papel de agente terapêutico que utiliza da linguagem e técnicas de autoajuda na interação com os consumidores. Frases motivacionais como “tudo



começa com um primeiro passo”; “a posse chega para todos aqueles que não desistem”; “o plantio é opcional, a colheita é obrigatória”; “você não pode controlar um obstáculo, mas saber se levantar e continuar o trajeto é sua obrigação!”; “a chave da mudança começa com escolhas”, que constrói o imaginário do *mindset* do trabalhador obstinado para o sucesso, recheiam os perfis que analisamos, o que é ainda mais perceptível naqueles de maior relevância. Fotos dos criadores dos perfis em viagens, com legendas nas quais contam sobre suas obstinadas vidas de trabalhadores que os levaram onde estão apareceram também nos perfis maiores, colocando os responsáveis por eles numa posição de “gurus” dos concursos.

Desse modo, evidencia-se, nos perfis analisados do nicho de concursos públicos, a ideologia gerencialista da cultura capitalista na figura do agente empreendedor - ocupada nesse caso por assistentes sociais -, que não apenas gerencia a esfera do trabalho, mas também sua própria vida emocional e, no caso dos *influencers* digitais, aquele que ensina os demais a praticarem o autogerenciamento. Lembremos que um dos cursos analisado nessa seção contava, na grade de aulas, com um módulo exclusivo de “suporte emocional”. Conforme aponta Gaulejac (2007), na ideologia gerencialista, tudo é passível de gerenciamento: bens, vida, emoções, inteligência, família, saúde, educação e a cidade. Para o autor, esse movimento reflete o próprio processo de acumulação capitalista, que depende de um mundo constantemente produtivo e rentável. Nessa perspectiva, a família é vista como uma pequena empresa encarregada da produção e reprodução de indivíduos empregáveis (trabalhadores bons, obedientes, disciplinados e produtivos). A educação, por sua vez, deve servir ao mercado, alinhando-se aos interesses do capital. Em suma, todos os aspectos da existência humana são permeados pela lógica da gerência: cada um se torna, por fim, o empreendedor de sua própria vida.

Essa lógica molda o próprio formato de seleção para os cargos públicos que, de acordo com Passos (2018), no que se refere ao modelo de seleção para o magistério brasileiro por meio de concursos públicos, exige menos competências críticas adquiridas durante uma formação de qualidade e mais conhecimentos teóricos memorizáveis e normativos. Dito de outro modo, o que se privilegia são conhecimentos de natureza pragmática e de resultados. Ainda que a análise documental da autora seja restrita ao campo do direito, partimos da hipótese de que efeito semelhante ocorre nos concursos do serviço social, uma vez que se desdobra em um cenário comum de terceirização da elaboração e aplicação dos exames por empresas especializadas e de expansão da ideologia gerencialista do “*self-made man*”. O resultado é, conforme indica Passos (2018), a produção de exames baseados no mérito e cuja principal habilidade avaliada é a capacidade de memorização de conhecimentos de natureza normativa. Observamos que, no

caso do serviço social, isso também ocorre em relação às legislações sociais, por exemplo. Por outro lado, e ao mesmo tempo, constatamos o uso de materiais com sínteses reducionistas de questões complexas tratadas na literatura da área. Os cursinhos e empreendimentos preparatórios como os que analisamos aqui surgem como soluções para que as pessoas alcancem “o sonho do concurso público”, que representaria o ápice do sucesso - ou o “sonho de Alice”, como metaforiza mais sobriamente Passos (2018).

Classificados como cursos livres, que prescindem de certificação do MEC, os cursinhos preparatórios não exigem estrutura complexa, em especial com o advento dos recursos digitais. Essas iniciativas, além do aspecto de “agente terapêutico” do qual falávamos antes, ofertam materiais facilitadores, como resumos, mapas mentais, fichamentos esquematizados. Para facilitar a memorização e fixação, trabalham-se dicas, conhecidas como “macetes” ou “*bizus*” (Passos, 2018) que simplificam o conhecimento, conforme observamos nos resultados da amostra selecionada. O problema nessa abordagem é que, justamente pelo caráter simplificador e esquematizado, os concursos não necessariamente filtram candidatos que dominam as competências profissionais para além das normativas ou jargões da profissão decorados, já que utiliza outros critérios de seleção.

Nesse sentido, embora o concurso público tenha importância destacável para o serviço social pelo potencial de possibilitar maior autonomia e operar como anteparo contra práticas clientelistas, protecionistas e de mandonismo (Matos, 2015), sendo amplamente defendido pela categoria no âmbito do CFESS e na área acadêmica, é questionável se os modelos dos exames propalados atualmente contemplam esses fins democráticos ou se há possibilidade de, ao basearem-se em conhecimento esquematizado de memorização, estarem mascarando uma formação insatisfatória. A formação insuficiente para atuar nas demandas que a complexidade da realidade social impõe ao profissional, por sua vez, abre espaço para que um outro nicho de mercado se desdobre no Instagram: o de “Qualificação profissional” que, conforme analisaremos na subseção seguinte, oferta serviços para assistentes sociais já formadas e empregadas que almejam qualificar sua intervenção profissional – ou, em nossa hipótese, suprir carências formativas deixadas por um contexto de precarização do ensino superior.

#### **4.2 Qualificação profissional**

Se, por um lado, a categoria “Concursos públicos” se dirige àqueles graduados em serviço social que aspiram aos cargos públicos, a categoria “Qualificação profissional”, sob a qual foram catalogados 12 perfis, destina-se principalmente aos profissionais já atuantes na área que, por variados motivos, necessitam de serviços de aprimoramento profissional nas múltiplas

dimensões do trabalho do assistente social. Não há, notoriamente, uma fronteira intransponível entre ambas as categorias: por vezes, mesmo já inseridos no campo e, portanto, fazendo parte do público-alvo dos produtos que oferecem qualificação profissional, os assistentes sociais, na busca por salários mais atrativos e melhores condições de trabalho, podem continuar a se preparar para concursos, compondo também o público-alvo da categoria anteriormente analisada. Essa maleabilidade, entretanto, não elimina as distinções fundamentais entre uma categoria e outra, as quais serão examinadas nesta subseção.

Em linhas gerais, os perfis classificados em “Qualificação profissional” revelam uma tendência dos assistentes sociais de utilizarem o Instagram como meio de divulgação de materiais e serviços com conteúdo direcionado ao aprimoramento da prática profissional de outros assistentes sociais. Trata-se, portanto, de um nicho composto por assistentes sociais que têm como público-alvo outros colegas em atividade ou, como destaca uma das clientes de um dos cursos analisados em sua avaliação, “uma profissional que levanta a outra”. A diversidade dos serviços e produtos oferecidos inclui mentorias, assessorias, supervisões, consultorias, workshops, cursos ou aulas voltadas para temáticas comuns ao cotidiano profissional, como o instrumental técnico, por exemplo. Em geral, os proponentes desses serviços apresentam um currículo profissional repleto de especializações e pós-graduações. São, portanto, especialistas em diversas áreas, como educação ou saúde, ou então vinculados a espaços sócio-ocupacionais específicos, como o Sistema único de Assistência Social (SUAS) ou o judiciário.

Assim como os perfis voltados para concursos públicos, sobre os quais nos debruçamos anteriormente, notou-se aqui a utilização estratégica das diferentes ferramentas do Instagram visando o marketing dos produtos, que são efetivamente adquiridos através de sites pessoais para os quais o interessado é redirecionado. Um dos maiores perfis pertencentes à categoria de “Qualificação profissional” tinha, em 2023, mais de 70 mil seguidores e oferecia mentorias e cursos sob o slogan de que “o conhecimento transforma”. Atualmente, em 2024, verificamos que o número de seguidores subiu para 96,7 mil, um crescimento expressivo. O perfil, com o nome de usuário *@astransforma* na época, ofertava, em 2023, três modalidades de mentorias. Uma delas era o “Qualifica SUAS”, apresentada como uma mentoria em grupo e on-line:

Figura 16 - Mentoria “Qualifica SUAS” divulgada no Instagram



Fonte: <https://www.astransforma.com.br/> Acesso em ago. 2023.

No mesmo portal, estavam disponíveis outros dois produtos de formato indefinido (mentoria, cursos etc.): o "*RPL Avançado*" e o "*Expert em Entrevista Social*", cujo público-alvo abrangia tanto assistentes sociais já atuantes em espaços sócio-ocupacionais quanto graduandos em serviço social. O "*RPL*" (acrônimo para Relatório, Parecer e Laudo Social) era segmentado em 16 módulos e um módulo bônus, com a proposta de qualificar assistentes sociais para o "domínio", nos termos da proponente, de relatórios, pareceres e laudos sociais. Já o curso "*Expert em Entrevista Social*", como seu nome sugere, prometia o "domínio" das entrevistas sociais, capacitando os profissionais a realizá-las com qualquer público em qualquer área de atuação, estruturando-se em três módulos que ofereciam aulas e materiais em e-book para os consumidores.

Atualmente, o perfil, sob outro nome de usuário, oferta versões atualizadas dos cursos e também mentorias individuais. Também em 2024, passou a comercializar o kit "Acelerador Concurseira", composto por diversos materiais facilitadores voltados para conteúdo de concursos, demonstrando a permeabilidade entre as categorias mencionadas anteriormente. A página do Instagram do perfil, quando este ainda se denominava *@astransforma*, mesclava postagens informativas sobre alguns conteúdos gerais que também são tema dos cursos e mentorias, conforme exemplificado abaixo:

Figura 17 - Post sobre entrevista social



Fonte: Perfil no Instagram @astransforma. Acesso: ago. 2023.


Ao “arrastar para o lado”, aparecem no carrossel outras imagens e pequenos textos como a ilustrada acima, em estrutura semelhante aos perfis que analisamos no segmento de concursos públicos. No caso dessa publicação, o tema era os “vícios de linguagens” que o assistente social deve evitar durante a entrevista social. O texto que aparece nas imagens foi trasladado abaixo, em sua íntegra:

*Assistente social não utilize ‘vícios de linguagem’ e de tratamento, como por exemplo, chamar a pessoa de ‘mãe’ quando o filho dela ‘vó’ quando se trata de idoso ‘baixinho’ ou ‘fofo’ para crianças, ‘cara’ para adolescentes, e, por último, ‘amiga’. Entenda o motivo. Essas designações escondem, através de uma máscara pseudocarinhosa, uma forma massificante e um processo de não individualização dos sujeitos. Essas denominações não são próprias da relação profissional no serviço social, porque os entrevistados não são mães, nem avós, nem amiguinhos, nem amigas do entrevistador. Essa premissa já introduz o pressuposto de um processo artificial de acolhimento. Você concorda? Deixe nos comentários sua opinião. Assistente social quer aprender a realizar Entrevista Social? Arraste para o lado. Participe do curso gratuito Entrevista Social sem Segredos nos dias 03 e 04 de outubro, sempre às 19h30. Para se inscrever gratuitamente, Clique no link da bio (Post do Instagram @astransforma. Acesso: ago. 2023).*

Chama-se atenção para o fato de que as informações são transmitidas em poucas palavras e visam ser inclusivas com o usuário-leitor. Essa interação se dá, por exemplo, pela solicitação de opinião nos comentários, fomentando o engajamento necessário para a distribuição do conteúdo pela própria plataforma. No caso da postagem analisada, foram

recebidos 90 comentários de opiniões variadas – embora a maioria em concordância e apreciação da publicação. Muitos dos comentários são reduzidos a alguns *emojis*, como os que sinalizam palmas, coração, surpresa, emoção etc. Para exemplificar, abaixo transcrevemos de forma direta alguns dos comentários:

*“Sim, concordo! A professora da minha filha vive me chamando de mãezinha. Fico me sentido sem identidade. Misericórdia”* (comentário um da publicação da Figura 15). *“Acredito que ser carinhoso não é falta de profissionalismo, e sim empatia pelos atendidos. O profissionalismo é trazer resultados que de fato atendam as necessidades dos cidadãos. Vejo as assistentes tratando com tanto profissionalismo e afastando as pessoas dos equipamentos, as vezes esses tratamentos estreitam a relação, é a linguagem usada pelos usuários no seu cotidiano. O importante, é que independente do tratamento, a sua postura diante das demandas sim, essa deve ser bem profissional, acompanhar e prove soluções!”* (comentário dois da publicação da Figura 15).

*“Serviço Social  é amor, e tudo de melhor, temos que para de desqualificar, como profissionais grosseiros, sem educação, as pessoas tem mais medo dos Assistentes sociais do que dos policiais, somos profissionais para defender direitos e não para amedrontar as pessoas”* (comentário três da publicação da Figura 15).

Além disso, alguns comentários pediam acesso ao link para o curso. No geral, a seção de comentários é relevante para conhecermos a comunidade de usuários que potencialmente consumirão os produtos ofertados – ou, ao menos, que se interessam por ele. Analisá-los, nesse sentido, permite que identifiquemos pistas sobre a demanda ou o “problema” que esse ramo empreendedor está ambicionando responder/solucionar. Na publicação em questão, nota-se visões diferentes da profissão, havendo dissenso sobre o tratamento mais ético e profissionalmente alinhado ao serviço social. Enquanto o segundo comentário expressa uma proposição do assistente social enquanto um profissional cujo papel primordial é “solucionar demandas”, de modo que os fins (resolução) justificariam os meios (o tratamento ao usuário), o terceiro comentário demonstra uma preocupação com a tensão entre a autoimagem da profissão (segundo a qual o assistente social seria um profissional “para defender direitos”) e uma suposta imagem exógena sobre a profissão que, no argumento do comentário, veria os assistentes sociais como sendo mais temerários que policiais.

Um outro ponto relevante que merece destaque é a utilização do espaço da publicação para promover um curso gratuito sobre entrevista social. A presença do curso gratuito, concentrado em apenas dois dias, abordando o mesmo tema do curso pago, não é meramente uma fortuita coincidência: trata-se de uma estratégia de marketing cuidadosamente orquestrada para expandir o público-alvo. Diversos *blogs* voltados para produtores de conteúdo digital detalham como a oferta de produtos aparentemente gratuitos serve como uma estratégia para atrair um maior contingente de potenciais consumidores, aumentando o retorno financeiro. A premissa subjacente, amplamente disseminada nos “guias” desses *blogs*, é que o curso gratuito

atua como uma ferramenta para captar novos consumidores. Este processo se dá por meio da promoção do serviço e da sua qualidade, pelo estreitamento do vínculo com a audiência, o que, por sua vez, aumenta a credibilidade e a autoridade do produtor de conteúdo, e pela “qualificação da audiência”.

Essa qualificação da audiência como estratégia de marketing na era digital não se restringe apenas aos cursos gratuitos, mas permeia toda a gama de publicações nos perfis analisados, como veremos em exemplos posteriores. A lógica é simples: ao criar conteúdos relacionados a um produto que será oferecido em uma modalidade paga sobre o mesmo tema, atrai-se uma audiência que está, teoricamente, buscando ativamente informações sobre o assunto e, portanto, possui um interesse mais substancial no conteúdo oferecido pelo perfil. Isso sugere um potencial maior de conversão de audiência em clientes ou consumidores. Quando pensamos nos seguidores que o perfil já possui, por outro lado, os conteúdos gratuitos possuem um papel de “educar” a audiência para que, quando o perfil lançar os produtos pagos, o público tenha o mínimo de conhecimento sobre aquele tema a ponto de valorizá-lo. No caso em tela, antes de lançar um curso sobre entrevistas, é desejável que a audiência tenha minimamente informações sobre a relevância dessa técnica, para que veja motivos para adquirir o curso. Isso nos remete às análises de Marx (2008) ao abordar o processo de produção material, quando da sua análise sobre a “produção em geral”, na sua obra *Contribuição à crítica da economia política*. Nela, Marx assevera que “[a] produção não produz, pois, unicamente o objeto do consumo, mas também o modo de consumo, ou seja, produz objetiva e subjetivamente. A produção cria, pois, os consumidores” (Marx, 2008, p. 248).

Para alcançar o êxito daquela estratégia, os artigos dos *blogs* destacam elementos essenciais, como um “*call to action*” (chamada para ação) e um conteúdo geral que ressoe com uma variedade de usuários. O “*call to action*” é, fundamentalmente, um link ou botão que incita uma ação desejada do usuário, como, no caso do post em análise, o “clique na bio”. Cursos ou materiais gratuitos frequentemente utilizam uma forma de “isca” após despertar o interesse do consumidor, finalizando com uma chamada para ação que direciona o usuário para a compra do material pago. Outro aspecto relevante, conforme apontado por alguns especialistas, é que o retorno financeiro deve ser considerado mesmo nas ofertas gratuitas, o que pode ocorrer através da reutilização de consultorias e assessorias previamente realizadas, ou pela inclusão de trechos de cursos ou materiais que serão vendidos. Abaixo, um exemplo de publicação ilustra uma estratégia de marketing semelhante:

Figura 18 - Publicação de divulgação de material no Instagram



Fonte: Instagram do perfil @atuacaoassistenteesocial Acesso: ago. 2023

A publicação acima se encaixa em uma sequência de *posts* anteriores do perfil que introduziram o mesmo tema da violência contra a mulher. Um deles abordava os cinco serviços que compõe a rede de atendimento a este segmento e outro, por sua vez, abordava a tese da legítima defesa. Evidenciou-se, assim, um planejamento nas publicações e uma coerência entre elas. O uso da *hashtag* #agostolilás na legenda indica que a publicação estará visível para aqueles que se interessam pela conscientização do combate à violência contra a mulher e também para que possam utilizar da *hashtag* como mecanismo de busca, o que amplia a entrega da publicação pela plataforma. Ao passar para as lâminas seguintes do carrossel, aparecem as seguintes imagens:

Figura 19 - Captura de tela do perfil no Instagram @atuacaoassistenteesocial



Fonte: Instagram do perfil @atuacaoassistenteesocial Acesso: ago. 2023

O perfil em questão, identificado como @atuacaoassistenteesocial, apresenta-se como um recurso voltado para o suporte das assistentes sociais em sua prática cotidiana, destacando-se pela criatividade, planejamento e eficácia, e afirmando ser fruto de "uma assistente social



que ama inovar". Com mais de 14 mil seguidores ultrapassando 800 publicações, o perfil adota um estilo consistente e temático, conforme exemplificado anteriormente. A descrição do perfil inclui um link para os produtos oferecidos, que abrangem materiais temáticos e recursos para campanhas, como pacotes mensais, guias para temas como "maio laranja" e "bullying", além de *planners*, *fôlderes* e blocos de anotações diárias.

Adicionalmente, o perfil oferece um curso intitulado “Autoridade em Campanhas e Atividades Coletivas”, desenvolvido em parceria com o perfil *@atransforma*, previamente analisado. Assim, o perfil se posiciona como um fornecedor de produtos destinados a qualificar assistentes sociais, oferecendo materiais de organização e planejamento para uso em diversos contextos sócio-ocupacionais. É notável que, além do padrão na estruturação dos perfis — que se baseia em estratégias de marketing digital para a comercialização de produtos —, há uma rede de parcerias entre perfis com maior número de seguidores, o que amplifica o alcance dos produtos, atrai novos seguidores e promove a circulação de potenciais consumidores, reforçando, em suma, a visibilidade do próprio perfil. Estes indicativos sugerem uma assimilação da lógica mercadológica na promoção e comercialização da força de trabalho dos assistentes sociais que utilizam o Instagram profissionalmente, elemento também destacado na ocasião da análise da categoria “concursos públicos”.

Seguindo as mesmas diretrizes de marketing digital elencadas acima, em alguns perfis cujo foco são as mentorias, notou-se um número significativo de videoaulas gratuitas ou *lives* que são utilizadas como forma de atrair clientes. A lógica velada é a de que, ao ter contato direto com o assistente social que oferece a mentoria, o usuário se sentirá mais seguro, confiante e propenso a requisitar as seções. Ao ver o conhecimento daquele profissional sendo “aplicado” em um contexto geral ou ao caso de outrem, o usuário e consumidor daquele conteúdo gratuito é provocado a se indagar quais seriam as sugestões e orientações que seriam dadas no contexto específico do caso com o qual está lidando. Em um desses perfis, encontrou-se um *reels* de divulgação das mentorias no qual o profissional traz o caso concreto de uma de suas mentorandas. Segue, abaixo, a transcrição completa do vídeo:

*“Tenho uma dúvida em relação ao sigilo profissional no contexto exemplificado. Em relação à autonomia da usuária para a realização de um aborto, uma vez que o sigilo difere de um segredo, configuraria como uma quebra de sigilo caso o serviço social partilhasse a informação com outra profissão com quem atua conjuntamente como a psicologia se a assistente social avaliar que há essa necessidade? Por exemplo, se estiver evidente que a usuária está em sofrimento psíquico? Seria o caso de, também nesse contexto, solicitar primeiro à usuária sua permissão para esse compartilhamento de informações com a colega?” A Bárbara foi minha aluna em duas turmas diferente da mentoria Profissional de Luta e me enviou essa pergunta na plataforma da minha escola onde ficam disponíveis minhas gravações da mentoria e dos meus cursos. Essa pergunta dela deriva de uma gravação de uma turma que é anterior à dela na mentoria que na supervisão ética escolheu discutir gênero e ética*

profissional. Vários assuntos foram abordados nessa supervisão sobre gênero sempre baseado no código de ética: cárcere privado, boletim de ocorrência, medidas protetivas e aborto, que é de onde deriva essa pergunta da Bárbara. A própria Bárbara, quando foi minha mentoranda pela primeira vez, avaliou a mentoria Profissional de Luta como um espaço que não existe no cotidiano, um espaço necessário, veja: “que é um espaço que a gente tem pra conversar as coisas e discutir criticamente que a gente não tem no nosso cotidiano profissional e é um espaço – e eu acho um espaço super necessário né, porque a gente também fica muito, às vezes, desesperada assim na prática sobre como fazer as coisas e às vezes não tem com quem conversar e você quer conversar porque, enfim, aquilo faz parte da sua própria atuação profissional e eu acho que o espaço da mentoria ele tá aí pra isso né” [...] Agora, vamos refletir sobre a pergunta da minha mentoranda a partir do próprio Código de Ética. O que o Código de Ética diz sobre permissões para quebra de sigilo. Isso a gente encontra no artigo dezoito, vejamos: a quebra do sigilo só é admissível quando se tratarem cuja gravidade possa, envolvendo ou não um fato delituoso, trazer prejuízos ao interesse do usuário, terceiros e da coletividade. O que o Código diz sobre a relação com o usuário? Separei duas alíneas: uma sobre dever e outra sobre proibição, alínea B do artigo quinto e alínea A do artigo sexto, respectivamente. Alínea B: garantir plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos usuários, mesmo que sejam contrários aos valores e as crenças individuais dos profissionais, resguardando os princípios desse código. Alínea A do artigo sexto: exercer sua autoridade de maneira a limitar ou cecear o direito do usuário de participar e decidir livremente sobre seus interesses. Voltemos à pergunta: uma vez que um sigilo difere de um segredo, configuraria como uma quebra de sigilo caso o serviço social partilhasse a informação com outra profissão com quem atua conjuntamente, como a psicologia? Se a assistente social avaliar que há essa necessidade, por exemplo, se estiver evidente que a usuária está em sofrimento psíquico, seria o caso de, também nesse contexto, solicitar primeiro à usuária sua permissão para esse compartilhamento de informações com a colega? Lembre-se, qual é o objeto de trabalho da assistente social? Não é o aborto em si, porque isso é biológico; não é o sofrimento psíquico em si, porque isso é psicológico. O nosso objeto são as condições de vida e de trabalho que a levaram ou não a um aborto, as chamadas expressões da questão social. Reconhecendo que a demanda da usuária ultrapassa a competência profissional ou as possibilidades institucionais, o que compete a assistente social fazer? Isso se encontra na nossa lei de regulamentação, no inciso terceiro, inciso quinto do artigo quatro da lei de regulamentação da profissão. O que diz lá? Inciso terceiro: encaminhar providências e prestar orientação a indivíduos, grupos e a população. Inciso quinto: orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer usos dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos. Ou seja, você pode elaborar um documento técnico, conhecido como encaminhamento ou, e ou, pode orientar a usuária sobre os recursos disponíveis pra lidar com a sua demanda. Lembra das alíneas que recuperei do Código de Ética? Então, sabe o que estava implícito ali? O primeiro princípio do Código de Ética, que trata do que? A liberdade como valor central. Na alínea B do artigo quinto diz: respeitar democraticamente a decisão do usuário. A alínea A do artigo sexto diz que não limite a participação e decisão livre do usuário sobre seus interesses. Então não se trata de solicitar permissão, trata-se de construir as possibilidades com a usuária e ela decide o que quer. O que vou dizer agora não tem absolutamente nada a ver com a Bárbara, que é pra mim uma assistente social de referência em Brasília. Mas o que eu vou dizer agora é pra maioria das assistentes sociais: se você quer ser uma assistente social de referência, entenda que fazer qualquer coisa sem anuência, autorização, aval, pactuação com o usuário, é tendencialmente conservador e antiético. A mentoria Profissional de Luta é pra isso: fazer você ser uma assistente social de referência com rigor teórico, político e cultural. Acabei de dar uma palhinha da Supervisão Ética, que é um espaço para refletir as ações profissionais à luz do Código de Ética, sem julgamentos morais. Imagina agora você compartilhar comigo as suas dúvidas sobre benefícios, as suas questões sobre estudos sociais, os seus dilemas com outros profissionais, as suas dificuldades de articulações, pedidos de sugestões sobre

*orientações, encaminhamentos e afins. É isso e muito mais que se trata a mentoria Profissional de Luta. Você quer saber mais sobre a mentoria Profissional de Luta? Você pode comentar aqui embaixo ou me enviar no privado a palavra MENTORIA, que irei lhe explicar detalhadamente sobre ela (Post do Instagram @profissionaldeluta de jul. de 2023. Acesso: ago. 2023).*

À despeito do seu volumoso número de linhas, optamos por inserir no corpo do texto a transcrição do *reels* na íntegra, considerando o potencial que a transcrição tem de possibilitar ao leitor, mesmo sem assistir ao vídeo, a compreensão com maior concreticidade de algumas características dos serviços aos quais nos referimos. O vídeo do Instagram @*profissionaldeluta* é visualmente simples: uma câmera frontal que exhibe o rosto do criador do perfil e sem efeitos visuais ou grandes edições além de cortes necessários. O homem – que, aliás, é o único da amostra do nosso estudo – inicia compartilhando uma dúvida de uma de suas mentorandas com relação ao sigilo profissional em um caso específico envolvendo o aborto. A dúvida posta, em linhas gerais, é se seria considerado quebra de sigilo uma assistente social compartilhar com uma colega de outra área, como a psicologia, um caso de aborto, no intuito de realizar um encaminhamento que beneficiaria a usuária. Na resposta elaborada no vídeo, o autor do perfil recorre ao documental normativo que respalda o exercício profissional do assistente social; no caso, o Código de Ética e a Lei de Regulamentação da profissão (Lei n.º 8.662/93). A resposta em momento algum foge do escopo das leis mencionadas. O exercício feito ali é o de conectar as diferentes partes das leis e interpretá-las conjuntamente. Além disso, ao longo de sua fala, embora centrada na resposta dada à mentoranda, alguns elementos, mesmo latentes, contribuem para “vender o peixe” da mentoria oferecida, como a menção à plataforma própria da escola formada pelo autor, que possibilita reassistir aos encontros gravados; a dinâmica da “supervisão ética” enquanto um dos eixos constitutivos da mentoria e, de modo mais explícito, a fala da própria mentoranda avaliando positivamente e recomendando a mentoria. Como o vídeo em si admite, há ali a intenção de dar uma “palhinha”, ou seja, uma amostra do processo de mentoria oferecida pelo perfil, como uma espécie de vitrine ou propaganda.

Com relação ao depoimento da mentoranda sobre o serviço, destaca-se a importância da fala para compreendermos a demanda existente para a força de trabalho que é vendida autonomamente e divulgada no Instagram. A mentoria seria “super necessária” por suprir a necessidade de um espaço de trocas entre profissionais, de conversas e discussões críticas no cotidiano de trabalho, de modo a auxiliar na intervenção prática. A esse respeito, observa-se que a Lei de Regulamentação da Profissão não menciona a “mentoria” como uma atribuição nem competência profissional, restringindo-se às atividades de supervisão, consultoria e assessoria. As atividades de supervisão, essas sim, acompanham a profissão desde a sua

primeira versão da lei de regulamentação, formulada em 1952 e aprovada em 1957. Desde então, no processo histórico no qual a trajetória profissional se movimenta, operaram-se diversas modalidades de supervisões. Algumas delas, afirma Yolanda Guerra, em coautoria com Maria Elisa Braga (2009), se metamorfoseiam, recebendo outras nomenclaturas, mas ainda existem empiricamente. Pensando nisso, nos questionamos se as mentorias que surgiam nos perfis analisados da categoria “qualificação profissional” não seriam formas metamorfoseadas de supervisões.

Por um lado, a reflexão nos levou a caminhos argumentativos favoráveis, que parecem indicar que, apesar de receberem o nome de “mentorias”, essa atividade guarda semelhanças com formas de supervisões já conhecidas no serviço social, em especial no que se refere aos objetivos da atividade. Por outro lado, a forma ou o vínculo formal que conecta mentor/mentorando e supervisor/supervisionado distinguem-se significativamente, trazendo elementos que alteram a dinâmica das atividades de tal modo que podem promover resultados e desafios distintos o suficiente para caracterizarem tipos diversos de atividades. A seguir, exploraremos ambas as possibilidades.

A supervisão é definida por Guerra e Braga (2009) como uma atribuição profissional do assistente social que se localiza no âmbito da formação graduada e permanente para a qualificação dos serviços prestados à sociedade. As supervisões direcionam-se, assim, para a realização dos objetivos, valores e horizonte do projeto ético-político profissional, mirando a emancipação social. Trata-se, em linhas gerais, de um processo de

[...] estimular, provocar, acompanhar e contribuir na capacitação de estudantes e/ou profissionais, equipes e executores e/ou formuladores de políticas, programas e/ou projetos a apreender e interpretar, na conjuntura, a particularidade do fenômeno com o qual trabalham, com a finalidade de analisar e encontrar o modo mais qualificado de operacionalizar a intervenção profissional (Guerra e Braga, 2009, p. 5).

Desse modo, a supervisão está relacionada às próprias características da profissão que, ao estar inserida na contradição das relações sociais, se depara com o movimento da história - demandando, portanto, atualizações constantes na formação. Guerra e Braga (2009) destacam que, em todas as modalidades de atuação profissional, é essencial a preparação e qualificação dos profissionais, sendo a supervisão um elemento mediador crucial para garantir que esses profissionais possam atuar com competência e compromisso em conformidade com os princípios e valores do projeto ético-político profissional. Segundo as autoras, essa atividade desempenhada pelos assistentes sociais visa à formação de quadros técnicos e intelectuais, cuja intervenção na realidade exige uma compreensão profunda do significado social da profissão e

de sua inserção no contexto das relações sociais específicas. Essa dimensão formativa é, justamente, a primeira das cinco premissas que as autoras sistematizam acerca da supervisão em serviço social. Segundo esse pressuposto, a supervisão é a expressão da indissociabilidade entre trabalho e formação profissional e é um momento que possibilita a síntese das múltiplas determinações do exercício profissional, como as condições objetivas do mercado de trabalho, as condições subjetivas do sujeito e importância de qualifica-las permanentemente (Guerra e Braga, 2009).

A segunda premissa concebida pelas autoras é a de que a supervisão é a expressão da unidade dialética entre teoria e prática. Partindo do pressuposto da indissociabilidade entre esses polos, a supervisão, aqui, é compreendida como uma atividade de síntese na qual, a partir das determinações do real, podem ser pensadas e viabilizadas alternativas e respostas profissionais. Este processo envolve a contradição, aproximações sucessivas e a construção de saberes. As respostas profissionais, nascidas dessa síntese entre teoria e prática, devem estar em consonância com os valores e dimensões teórica, ética e política da profissão, representando assim a terceira premissa de Guerra e Braga (2009). A quarta premissa ressalta a importância de se compreender o caráter e modelo das políticas sociais - sejam estas políticas públicas ou privadas - e a abordagem do Estado no enfrentamento da questão social, além da sua relação com a dinâmica do mercado de trabalho. A supervisão, assim, deve estar pautada e vinculada às particularidades das políticas sociais. Por fim, a última premissa sobre a supervisão em serviço social diz respeito à unidade entre ensino e aprendizagem. Segundo as autoras, a supervisão pressupõe a interação entre sujeitos em uma relação dialética no movimento da realidade, permitindo, assim, a análise concreta de situações concretas em um espaço didático-pedagógico privilegiado. Essa premissa se observa mais nitidamente nas supervisões no estágio, no entanto, o ensino e a aprendizagem ocorrem em todos os demais modelos de supervisão.

Se nos basearmos nessas cinco premissas, a mentoria “*Profissional de luta*”, no modo como se afirma, aparenta responder a esses pressupostos. Não parece ser coincidência, inclusive, que o espaço dentro da mentoria no qual ocorreu a discussão transcrita acima se chame “*Supervisão Ética*”. Ao afirmar que, às vezes, fica “desesperada” na prática “sobre como fazer as coisas” e não ter com quem “conversar”, a mentoranda traz uma demanda que pode estar associada à falta desse processo de supervisão em que o fenômeno com o qual o profissional trabalha seria analisado conjuntamente no intuito de encontrar um modo mais qualificado de operacionalizar a intervenção. Há, por outro lado, uma diferença no modo/forma como a “supervisão ética” no contexto da mentoria opera em relação a outros contextos de supervisão. Essa diferença reside no vínculo entre os sujeitos envolvidos. Guerra e Braga (2009,

p. 10) são explícitas ao afirmar que, seja o supervisor contratado pela instituição demandante ou seja ele vinculado à instituição financiadora, a supervisão é um processo que ocorre por meio de vínculo de assalariamento, não sendo o supervisor, portanto, um profissional liberal. As autoras mencionam esse aspecto para enfatizar que as relações de trabalho entre supervisor-instituição condicionam o processo e devem ser consideradas ao se analisar as supervisões.

Assumimos, de igual maneira, a premissa de que a mesma advertência deve ser feita no contexto das mentorias ofertadas por profissionais liberais identificadas em nossa amostra. Sem um vínculo institucional formal, estabelece-se uma relação de prestador de serviço e cliente, o que certamente traz novas questões ao tema da supervisão. Podemos estar observando uma complexificação das atividades de supervisão, consultoria ou assessoria, agora traduzidas no termo "mentoria". Aqui, essa relação ocorre entre um profissional que vende o serviço e outro que o compra, com o objetivo de desenvolver habilidades e competências específicas para atender às demandas do seu ambiente sócio-ocupacional, mas de forma desvinculada dele. Trata-se, portanto, de uma alternativa, quase sempre voltada para o desenvolvimento de competências técnico-operativas, que se mostram como mercadorias a serem adquiridas por quem delas necessita. Pensando de tal modo, encontramos uma série de questões que esta pesquisa exploratória não pode responder, mas que, por sua própria natureza exploratória, valem ser levantadas. Quem são os profissionais que procuram esse tipo de serviço? Estão tentando compensar lacunas na sua formação? Qual tipo de educação esses profissionais receberam? Será que estamos observando uma transferência da responsabilidade de qualificação para o próprio trabalhador assistente social, ao invés de uma iniciativa de educação continuada por parte das instituições empregadoras? E, crucialmente, quais são os impactos de deslocar a responsabilidade da formação contínua para os próprios profissionais?

Dito de outro modo e avançando em nossas discussões, corroboramos com o que afirmam Guerra e Braga (2009) ao problematizarem a supervisão. As autoras destacam os limites e condições para a realização desta atividade dentro da relação institucional, que frequentemente a conduz por uma lógica hierarquizada e gerencialista. Por outro lado, a partir da análise dos dados coletados em nossa pesquisa, estamos conjecturando sobre as implicações de uma modalidade de supervisão, assessoria ou consultoria que se configura como uma nova atividade profissional no serviço social brasileiro: as mentorias. Se a supervisão, no contexto da análise de Guerra e Braga (2009), bem como a consultoria e a assessoria, era predominantemente caracterizada por vínculos de assalariamento, nos perfis analisados no Instagram, sob a denominação de mentorias, se sugere que, no contexto atual das novas

tecnologias de informação e comunicação (TIC), a "supervisão" também ocorre através de "supervisores", "assessores" ou "consultores" atuando como profissionais liberais.

A partir dessa observação, extraem-se duas implicações importantes: 1) a supervisão profissional se atualiza como uma forma pela qual assistentes sociais podem vender sua força de trabalho de maneira autônoma, utilizando as mídias sociais como plataforma para esse fim; e 2) a emergência das mentorias como uma nova atividade profissional desempenhada por assistentes sociais, possuindo características particulares que as diferenciam da supervisão, da assessoria ou da consultoria. De tal modo, embora em seu conteúdo o demonstrativo da “*supervisão ética*” integrante do programa de mentoria “*Profissional de luta*” esteja aparentemente alinhado a uma prática de supervisão que prepara profissionais críticos e propositivos, que contribua na realização de metas e objetivos profissionais e assegure a melhor qualidade dos serviços (Guerra e Braga, 2009, p. 12), bem como esteja devidamente embasado nos documentos que orientam a profissão, como o Código de Ética, não é subestimável a forma como ocorre a supervisão e, quanto a isso, cabe algumas reflexões a respeito da inserção da supervisão em um contexto de mentoria.

Para isso, mantemo-nos em Guerra e Braga (2009) quando abordam as diferentes modalidades e usos das supervisões no interior da profissão, sempre em relação ao contexto social e político na qual ela seja desenvolvida. Segundo as pesquisas das autoras, durante a década de 1930, as primeiras ações do serviço social na perspectiva da assistência técnica se situavam em termos de orientação técnica às entidades privadas de filantropia. Nesse cenário, a supervisão era aliada ao referencial bibliográfico do serviço social norte-americano, sendo definida como um processo educativo em que um indivíduo com conhecimento e experiência prática assume a responsabilidade de capacitar outro com menos habilidades técnicas. Essa definição de supervisão apresenta parencças com a definição de “mentoria” admitida por autores como Kram (1985) e Rekha (2012), conforme descrito por Oliveira e Souza-Silva (2017). Segundo eles:

[a] mentoria representa um relacionamento entre um profissional mais experiente (mentor) e outro menos experiente (discípulo, mentorado, *protégé*) com o propósito de fomentar, sobretudo, o desenvolvimento deste último na prática laboral. Nessa relação de mentoria, o *protégé* vai adquirindo competências, autoconfiança e comportamentos profissionais positivos que têm o objetivo de contribuir com o processo de tomada de decisões quanto aos seus objetivos e sua trajetória profissional (Oliveira e Souza-Silva, 2017, p. 65).

Ou, ainda, a definição segundo a qual “A mentor is defined as one of a network of helping relationships who provides emotional and career support and can serve as a role

model”<sup>10</sup> de acordo com Ensher e Murphy (2010). Segundo as autoras dessa acepção, os benefícios associados às mentorias são substanciais, o que justificaria a rápida e ampla proliferação da prática e o estudo sobre ela. Tais benefícios não se restringem aos mentores e mentorandos, mas são também benéficos às organizações, o que, aplicado ao contexto empresarial norte-americano no qual as autoras se situam, significa um maior comprometimento dos “funcionários”, o aumento do senso de lealdade com a empresa e uma comunicação mais eficaz, além da redução da rotatividade. Sem rodeios, os benefícios mencionados se aplicam às empresas na medida em que melhoram o desempenho do trabalho esperado pelas organizações, ou seja, operam em uma lógica utilitária. Em ambas as definições de mentoria, há uma relação entre um profissional mais e outro menos experiente, um profissional que ensina e outro que aprende. O processo de aprimoramento profissional, contudo, parece se dar de modo unilateral, sendo o mentorando a única parte que aprende. Tal visão contrasta com a perspectiva de supervisão segundo a qual o processo de ensino aprendizagem constitui-se enquanto uma relação dialética, na qual os sujeitos envolvidos, sejam eles estudantes, integrantes das equipes profissionais ou supervisores, se constroem e se reconstróem como sujeitos, elaboram saberes conjuntos em um processo deliberado de favorecer o aprimoramento ético e intelectual, por meio de um espaço didático-pedagógico privilegiado (Guerra e Braga, 2009).

Na análise dos 12 perfis que compõem a categoria que denominamos de "Qualificação profissional", em resumo, identificamos a importação, para o âmbito do serviço social, do conceito de mentoria, conceito esse que representa uma forma de aprimoramento profissional comum em contextos empresariais e organizacionais, caracterizando-se como um instrumento de grande valor mercadológico e utilitário. Embora o escopo da pesquisa seja limitado para elaborar com profundidade as implicações da transposição desse modelo ao contexto do serviço social, o que certamente demanda adequações, é razoável afirmar que se trata de uma das expressões da absorção da racionalidade neoliberal do “empreendedor de si”, na qual o trabalhador é responsabilizado não apenas por todo processo produtivo e de trabalho, mas também por uma eventual condição de desemprego: em um mercado de trabalho competitivo, a lógica do “empreendedor de si” emplaca sobre os trabalhadores, alimentando a busca por um alto grau de desempenho ou performance profissional (Barbosa, 2011, p. 131). No trecho transcrito, a frase a “A mentoria Profissional de Luta é pra isso: fazer você ser uma assistente

---

<sup>10</sup> Um mentor é definido como parte de uma rede de relações de apoio, que oferece suporte emocional e profissional, e pode atuar como modelo a ser seguido. (tradução própria)



social de referência com rigor teórico, político e cultural” simboliza a ideia da busca pela alta performance (“assistente social *de referência*”) atrelada ao individualismo (“fazer  *você ser*”). Nessa ótica, o direcionamento profissional se dá em um formato inspirado nos moldes benéficos ao capital, sendo necessária tanto a incorporação da lógica de marketing para vender o serviço, quanto uma linguagem que carrega em si essa racionalidade empreendedora. A linguagem com nuances empreendedoras e dos “treinamentos”, popularizados nas últimas décadas como *coachings*, foram verificadas na maioria dos perfis, não apenas aqueles cujo desígnio principal são as mentorias. A seguir apresentamos um outro exemplo:

Figura 20 - Chamada para cursos do perfil @ssnapratica\_

**Saiba como se tornar um(a) profissional de excelência**

Você sente **insegurança** ou medo ao enfrentar os **desafios diários** como assistente social? Sabemos que você deseja **se destacar e executar seu trabalho com excelência**, mas os obstáculos são reais. Nossos cursos de aperfeiçoamento foram desenvolvidos para **fortalecer suas habilidades**, superar essas barreiras e **ajudá-lo(a) a se tornar um(a) profissional confiante e eficiente**, capaz de promover mudanças positivas na vida daqueles que você atende. Invista em seu crescimento profissional **AGORA MESMO!**

**QUERO ME TORNAR UM(A) PROFISSIONAL DE EXCELÊNCIA!**

Fonte: Site “ssnapratica”. Disponível em: <https://ssnapratica.com.br/> Acesso: ago. 2023.

O perfil @ssnapratica oferta, em primazia, cursos, mentorias e e-books. Destes, destacam-se os cursos, os quais são vendidos em site pessoal. O acesso ao site, assim como nos demais perfis analisados, se dá por intermédio de um link disposto na descrição do perfil. É nele que encontramos, por exemplo, o chamado exemplificado na Figura 18. No site, é mais evidente do que no perfil a incorporação da lógica mercadológica embutida na oferta e venda dos cursos. Analisando acima, o próprio texto destaca, em negrito, palavras-chave como “insegurança”, “desafios diários”, “se destacar e executar seu trabalho com excelência”, “fortalecer habilidades”, e “se tornar um(a) profissional confiante e eficiente” etc., além do botão no estilo chamada para ação “QUERO ME TORNAR UM(A) PROFISSIONAL DE EXCELÊNCIA”. Se adentrarmos na lógica da linguagem utilizada, verificamos que o bom desempenho profissional fica dependente da aquisição de cursos, materiais e programas de mentoria pagos externamente e não ao aprimoramento intelectual propiciado de forma gratuita e orgânica em espaços acadêmicos, no próprio cotidiano profissional ou no espaço sócio-ocupacional no qual o profissional trabalha, o que poderia se dar por meio de supervisões fornecidas pela própria instituição empregadora, como já mencionamos. Do mesmo modo,

poderíamos considerar a importância de saídas mais coletivas para a discussão das dificuldades enfrentadas no fazer profissional, como, por exemplo, por meio de reuniões com outros profissionais para estudos e análises sobre as demandas que se apresentam no cotidiano de trabalho. Em sentido contrário, o que se verifica é que cabe ao profissional, portanto, “investir”, inclusive monetariamente, no seu “crescimento profissional” e não o Estado investir na qualidade dos serviços públicos ofertados, o que implicaria o investimento na qualificação de recursos humanos.

Nesse contexto, as mentorias, supervisões, assessorias, consultorias, os cursos on-line e os próprios perfis no Instagram, no conteúdo das publicações e interações com os seguidores, parecem cumprir o mesmo papel de “agente terapêutico” que mencionamos quando tratávamos da categoria “concursos públicos”. Para além de representar o culto da performance teorizado pelo sociólogo francês Alain Ehrenberg (2010), segundo o qual uma das características do trabalho a partir do século XX seria a transposição da lógica gerencial e empresarial para a vida cotidiana, responsabilizando o trabalhador simultaneamente pelo próprio sucesso e fracasso, em um paradigma individualista também já sinalizado por Gaulejac (2007), esse movimento no interior da profissão detecta aspectos de uma nova constituição do mercado de trabalho do serviço social. Assim, emoções esperadas como as inseguranças de um primeiro emprego, ou os desafios de um caso complexo passam a compor problemas que podem ser resolvidos mais facilmente por meio da aquisição de serviços de mentorias, consultorias, supervisões ou materiais pedagógicos, ofertados digitalmente.

Por fim, uma última característica observada nos perfis dedicados ao aprimoramento profissional de assistentes sociais que vale demarcar é uma postura, por parte dos perfis e da audiência/consumidores, que se aproxima da já conhecida crítica à tese de José Paulo Netto sobre a intenção de ruptura conservadora no bojo da profissão. Velada ou explícita, essa crítica costumaz, segundo Guerra e Braga (2009), afirma que a vertente da intenção de ruptura não ofereceu instrumentais operativos para levar a teoria para a prática ou “colocar a teoria em ação” – daí a necessidade, nos casos que analisamos, de recorrerem aos prestadores de serviços autônomos voltados para preencher essa suposta lacuna deixada pela formação. Não por acaso, os perfis que analisamos frequentemente fazem menção à dimensão da prática, se propõem a “descomplicar” e “facilitar” o aprendizado. Muitos dos depoimentos de clientes dos produtos que analisamos referem sentirem-se inseguros para a atuação, em especial para a produção de documentos como relatórios, pareceres, laudos sociais etc. Nessa visão, o estatuto profissional que garantiria a segurança para a intervenção seria dado pelo domínio das técnicas, instrumentos, procedimentos e metodologias (Guerra e Braga, 2009). Nessa direção, a

academia, o polo “formal” de aprendizado e formação, é em alguns momentos considerada por esse nicho como sendo “elitista” e até mesmo antidemocrática. Em uma das publicações da nossa amostra, o perfil comenta sobre as dificuldades do empreendedorismo digital:

*“Eu passei os últimos anos sofrendo ataques de uma parcela resistente da minha própria categoria profissional, que em vez de apoiarem a democratização do conhecimento profissional através de uma linguagem fácil de entender, preferem conservar a ideia de que o conhecimento deve ser repassado somente pelos mestres e doutores da academia”* (Perfil integrante da amostra da pesquisa)

Com linguagem “facilitada”, esses cursos livres, sem vinculação com o MEC, solucionariam o problema. No entanto, a fragmentação da teoria e prática pode levar a uma visão tecnicista da profissão. Mais do que isso, concordamos com Braga e Guerra (2009) quando dizem que tal postura descaracteriza os avanços da profissão, que construiu, coletivamente, a concepção e o perfil profissional expresso nas diretrizes curriculares do serviço social a partir de 1996 como um dos pilares ético-políticos profissionais. Nas diretrizes, o assistente social possui um perfil crítico e o projeto curricular compreende núcleos de conhecimentos indissociáveis que garantam essa criticidade da compreensão ontológica da realidade social. A proficiência em instrumentos como laudos, relatórios e pareceres, sob uma perspectiva crítica, constitui o *meio* institucional pelo qual o assistente social e outros técnicos articulam informações complexas derivadas da síntese teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, no processo de comunicação interna dos diversos espaços sócio-ocupacionais. Tal afirmação não diminui a importância desses documentos, muito pelo contrário: por ser uma forma de sistematização do trabalho do assistente social e de comunicação interna com outros profissionais, são esses documentos que pautam tomadas de decisões que impactam vidas inteiras dos usuários. O que se questiona, tão somente, é se seria possível “cortar caminho” e “dominar” a prática dos relatórios, laudos e pareceres de modo dissociado das discussões teórico-metodológicas e ético-políticas que, por sua vez, são complexas e não podem ser abreviadas.

Em suma, no que se refere à categoria pré-definida de “Qualificação Profissional”, verificou-se que os 12 perfis analisados utilizam a plataforma Instagram como meio de divulgação de produtos voltados para qualificação de assistentes sociais, o que se dá tanto por cursos temáticos (SUAS, SUS, instrumentais técnicos etc.), como pela venda de e-books, cartilhas, *planners* e uma variedade de outros materiais, conforme antes elencado. Dentre eles, destacou-se as mentorias, que consistem em programas compostos por eixos e formatos que variam a cada perfil, mas que possuem em comum a relação entre o assistente social proponente, que se posiciona como especialista em determinado assunto e outros assistentes

sociais, que serão auxiliados por esse profissional experiente no aprimoramento de suas habilidades para intervir na realidade. Nesse sentido, as mentorias chamam atenção por se configurarem enquanto um elemento singular no serviço social do tempo presente, estando associada às transformações na esfera produtiva 4.0, das quais as novas TIC emergem como elemento mediador do trabalho profissional. Um exemplo dessa singularidade é a ausência de uma menção às mentorias na Lei de Regulamentação da Profissão, que se restringe às supervisões, assessorias e consultorias, assim como não foram identificados estudos bibliográficos na área no tocante a essa modalidade particular de relação entre profissionais.

### **4.3 Assistentes sociais autônomos**

A disputa interna na categoria sobre distintos projetos ético-políticos da profissão evidencia-se de maneira conspícua na categoria “Assistentes Sociais Autônomos”, cujos resultados apresentamos a seguir. Nesta classificação, foram enquadrados seis perfis de assistentes sociais que ou 1) vendem autonomamente sua força de trabalho para clientes que buscam acessar seus direitos de modo privado; 2) fornecem consultorias e assessoriais para empresas e instituições; ou 3) vendem sua força de trabalho para outros assistentes sociais em uma perspectiva de auxiliar no processo de consolidação de uma carreira dentro do serviço social autônomo. Em alguns casos, essas três modalidades são ofertadas concomitantemente por uma mesma equipe/perfil.

O primeiro ponto a ser destacado é o número de perfis que se inserem nessa categoria, que é inferior às demais. Supomos que isso se deva ao fato de esta ser a categoria que mais visivelmente tensiona o projeto ético-político profissional, o qual, imbuído na teoria crítica, repudia o processo capitalista típico de mercantilização de tudo, inclusive dos direitos. Nesse cenário, ainda que o assistente social seja legalmente um profissional liberal, a categoria tem estado historicamente alinhada aos serviços públicos, engajando-se, por exemplo, em disputas significativas contra a privatização do ensino superior e a proliferação do ensino a distância. Desse modo, o serviço social autônomo reacende e complexifica debates (e polêmicas) sobre os horizontes éticos da profissão que já vinham ganhando corpo na área nos últimos anos. Defender a perspectiva do serviço social autônomo, nesse sentido, é assumir um posicionamento já alvo de críticas consolidadas na categoria, o que confere menos atrativos a esse tipo de empreendedorismo digital – tanto para os ofertantes, quanto para os consumidores.

Nossa suposição, contudo, desvela um paradoxo que já mencionamos brevemente em outro momento: apesar da categoria que intitulamos de “assistentes sociais autônomos” ser a que defende a inserção de assistentes sociais na atividade profissional autônoma de modo

declarado e específico, as demais categorias (de “concurso público” e “qualificação profissional”) são, por natureza, também atividades autônomas e empreendedoras. E não só isso: as outras categorias, como buscamos demonstrar até aqui, compartilham, ainda que de modo mais sutil, da ideologia empreendedora que caracteriza as publicações dos seis perfis de “assistentes sociais autônomos” que identificamos em nossa pesquisa. Em outras palavras, se por um lado há uma categoria específica para a atividade autônoma de assistentes sociais, todos os 33 perfis de nossa amostra são, por definição, comandados por assistentes sociais autônomas que manifestam a existência de uma proposta de atuação autônoma no serviço social.

Dentro da categoria “assistentes sociais autônomos”, o perfil no Instagram mais relevante em termos de seguidores e de influência é o *@ikesocialoficial*. Em 2023, a conta possuía pouco mais de 17 mil seguidores e superava 935 publicações. Atualmente, o número de seguidores é de 20,9 mil e um total de 1.058 publicações. O próprio Instagram o caracteriza como “empreendedor”, e a responsável pela página se autodenomina “CEO”, reiterando a racionalidade empresarial na profissão. Em sua *bio*, a página se afirma pioneira no Brasil em relação ao serviço social autônomo. O perfil analisado se enquadra no conjunto de perfis que possuem como foco a oferta de produtos e serviços que auxiliem outros assistentes sociais a se consolidarem no meio autônomo. Para tanto, como já mencionamos a respeito da lógica de marketing do Instagram, é preciso que a atuação autônoma seja vislumbrada como uma possibilidade para potenciais consumidores. As publicações no Instagram, nesse contexto, servem sobretudo como vitrine – de produtos e de ideias. Além de divulgar os materiais e cursos, os quais são acessados via plataforma externa, os *posts* trazem discussões sobre o serviço social autônomo e informações sobre as “vantagens” dessa área. A publicação que segue é um exemplo disso:

Figura 21 - Publicação do perfil @ikesocialoficial



Fonte: Instagram @ikesocialoficial. Acesso: jul. 2024.

Embora a maioria das publicações do perfil seja também em formato carrossel, nesse *post* esta é a única imagem que aparece. Na legenda está incluído o seguinte texto:

*Como nunca antes, os produtos e serviços digitais vieram para ficar, a pandemia do novo coronavírus potencializou essa realidade em super escala. Inicialmente, muitas pessoas foram conduzidas aos produtos e serviços digitais pela força da necessidade e logo identificaram vantagens nessa inserção. O digital derruba barreiras geográficas e encurta distâncias, quem mora em grandes centros ou aqueles que moram em cidades muito pequenas, podem chegar a ter o mesmo alcance, apenas utilizando uma internet, um computador ou celular. Sem contar que, dependendo do produto ou serviço ofertado, você consegue disponibilizá-lo, sem necessariamente estar presente, potencializando em escala inimaginável os seus resultados. Qualquer pessoa pode monetizar o seu conhecimento, e para nós, Assistentes Sociais, não seria diferente! Quantos profissionais têm um determinado saber que pessoas estariam dispostas a adquirir-lo? Inclusive, há pessoas que, por morarem em cidades muito distantes de grandes capitais, só tiveram a oportunidade de ter acesso a determinados conteúdos por meio dessa inserção no digital. Então, já pensou em monetizar o seu saber e ainda auxiliar pessoas com o seu conhecimento?*

[#façaatedarcerto](#)

[#acreditenoseupotencial](#)

[#façaacontecerdiariamente](#)

[#serviçosocialnaluta](#)

[#serviçosocialdadepressão](#)

[#assistentesocial](#)

[#euassistentesocial](#)

[#estudantedeserviçosocial](#)

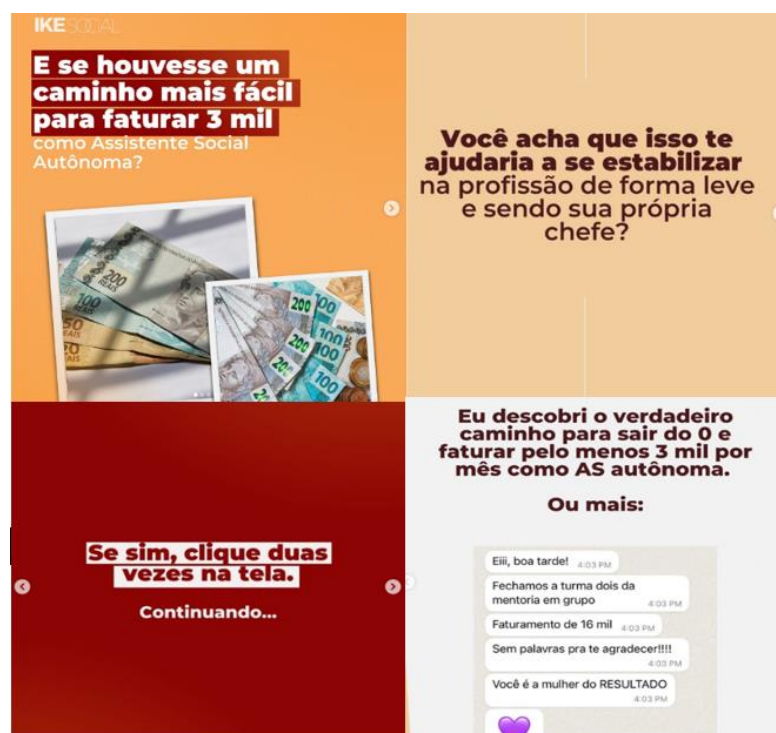
[#ikesocial](#) (Instagram @ikesocialoficial. Acesso: ago. 2023)

A publicação, de janeiro de 2023, recebeu 63 curtidas e poucos comentários, os quais em geral reagem com *emojis*. O objetivo do *post* é defender algumas vantagens do empreendedorismo digital em serviço social e nota-se uma abordagem que atribui à tecnologia digital essas vantagens. É ela (a tecnologia) que “derruba” barreiras físicas e diminui distâncias; é ela que promove a acessibilidade de pessoas de cidades pequenas, por exemplo, e é ela permite

a ampliação dos produtos ou serviço ofertados. O digital, nesse sentido, é sinônimo de progresso e acesso mais democrático. Conforme nos empenhamos em refletir na Seção 1 desta monografia, tal visão verte de uma perspectiva ideologizada da tecnologia, mascarando os reais e macroscópicos efeitos do digital que, do contrário, tem operado de modo a restringir os direitos sociais. Ainda que concordemos com os potenciais da tecnologia digital, não reconhecer o movimento de apropriação e de subjugação das TIC pela classe dominante redundaria em uma consciência ingênua, como nos alerta Pinto (2005), em especial quando pensamos que no serviço social a digitalização dos processos de cadastro, solicitação e acesso aos benefícios sociais tem suscitado desafios tanto para usuários, quanto para os servidores públicos que atuam com a política (Jesus, 2022; Cavalcante e Prêdes, 2022; Hillesheim e Zanfra, 2021). As *hashtags* marcadas no final da legenda demonstram, também nessa categoria, a utilização de linguagem de *coaching* que encontramos nos demais perfis.

Uma outra vantagem apontada, essa recorrente nas publicações do perfil, é o retorno financeiro. Nesses *posts*, há um apelo para os ganhos financeiros atrelados ao serviço social autônomo em contraste com os ganhos tipicamente ofertados no serviço público, como é o caso da publicação a seguir:

Figura 22 - Publicação em formato carrossel no Instagram @ikesocialoficial



Fonte: Capturas de tela do perfil @ikesocialoficial no Instagram. Acesso: jul. 2023.

Nas imagens do referido carrossel, observamos um exemplo tangível de como assistentes sociais empregam as mídias sociais para fins profissionais. Na descrição da imagem aparece a frase “Arrasta até o final para conhecer o caminho e mande ‘PLANO’ e confira o seu direct.”, que figura uma espécie de “isca” deixada para atrair os interessados no produto oferecido – o qual, para a eficácia da “isca”, não foi revelado explicitamente. A publicação rendeu 86 curtidas e 90 comentários, dos quais 38 engajavam a publicação com o termo “plano”. A narrativa do *post* propõe o serviço social autônomo como uma forma de adquirir, no mínimo, R\$3.000,00 mensais de renda de um jeito “fácil”, além de possibilitar “leveza” no processo de estabilidade da carreira e as supostas benesses de ser “sua própria chefe”. Além disso, verifica-se uma postura heroica e pioneira por parte da responsável pela publicação ao afirmar que teria encontrado o *verdadeiro* caminho para faturar o valor mensal mencionado como assistente social autônoma e que, estando em posse da “verdade”, compartilharia com os demais que se interessassem – mediante, importa ressaltar, a comercialização. Por fim, a publicação traz em si o depoimento de uma cliente do empreendimento avaliando positivamente o produto consumido, alegando ter faturado não apenas os prometidos valores, mas um total de R\$16.000,00.

Nessa mesma direção, o endossamento de uma narrativa do serviço social autônomo como sinônimo de liberdade em relação aos vínculos tradicionais foi uma outra vantagem identificada em diferentes publicações, como a dispomos abaixo:

Figura 23- Publicação do perfil @ikesocialoficial no Instagram



Fonte: Captura de tela do perfil @ikesocialoficial no Instagram. Acesso: ago. 2023.



A imagem mostra uma mulher feliz com dinheiro “caindo” do céu, trazendo novamente o apelo financeiro atrelado ao sentimento de “leveza”. Na legenda da foto, aparece o seguinte texto:

*É exatamente isso que você leu!  
 Você tem observado o quanto tem crescido o número de profissionais que aliam vínculos convencionais com o trabalho individual?  
 Aqui quero te mostrar algumas razões para isso:  
 Vínculos convencionais oferecem certa estabilidade, segurança, previsibilidade e isso é muito bom. Dentro de diversos contextos, há quem considere isso suficiente, e está tudo bem!  
 No entanto, dentro dessa possibilidade, dificilmente você vai conseguir escolher o que deseja ou não fazer, muito menos escalar os seus rendimentos, existe um teto.  
 E é aí que entra a conciliação entre trabalho formal e individual. Na busca por maior liberdade profissional e escala financeira, muitos profissionais estão optando por essa dualidade.  
 Este post não tem a intenção de te indicar o trabalho individual como a solução da lavoura, muito menos te dizer que o mar de rosas está aqui. Quero chamar a sua atenção para você começar a perceber e indagar a realidade.  
 O que estão te vendendo e o que você tem comprado?  
 Existe “O” caminho, ou o melhor caminho para você? Pare de ficar se deixando levar por tudo que te dizem! Avalie os contextos, perceba as oportunidades ou ausência delas.  
 A conjuntura social está favorável ao que estão te apresentando? Aplique sua criticidade na perspectiva correta e decida pelo que VOCÊ deseja viver nos próximos anos.  
 Agora me diz, você tem percebido essa mudança?  
 #assistentesocialpotente  
 #ServiçoSocial  
 #assistentesocialautônoma  
 #assistentesocialempreendedora  
 #empoderamentefeminino  
 #euassistentesocial  
 #asempoderada  
 #asautônomadeexcelencia  
 #ServiçoSocial  
 #AssistenteSocial  
 #sesoemfoco  
 #salvador  
 #ikesocial (Instagram @ikesocial. Acesso: ago. 2023)*

Embora a imagem da publicação dê a entender que o *post* defenderá o serviço social autônomo como aquele que trará “liberdade profissional e financeira” em contraposição aos vínculos de trabalho ditos “convencionais”, a descrição da imagem caminha no sentido da defesa da conciliação de ambos, propondo que assistentes sociais trabalhem simultaneamente com as duas modalidades como forma de aumentar seus rendimentos e alcançar uma condição de liberdade no trabalho. Neste sentido, a proposta se mostra como uma possibilidade de “pluriemprego”. De todo modo, é o trabalho autônomo aquele indicado como o que trará a liberdade profissional e maior escala financeira. A liberdade, aqui, é entendida em sua acepção mais liberal possível - da individualidade. Analisando a legenda, percebemos que outro aspecto comum aos perfis dessa e de outras categorias é o tom imperativo das publicações. No caso em

tela isso se dá, entre outros momentos, na frase “Aplique sua criticidade na perspectiva correta”. Assim como nas demais categorias, e mais fortemente aqui, aparece a figura do “guru”, conselheiro, mentor ou agente terapêutico subjacente às publicações.

Com relação aos produtos oferecidos pelo perfil, destacamos o “*Manual da assistente social autônoma*”:

Figura 24- Material "Manual da assistente social autônoma"



Fonte: Disponível em <https://ikesocial.com/>. Acesso: ago. 2023.

O produto promete a sistematização de uma série de conhecimentos introdutórios sobre o trabalho autônomo de assistentes sociais, como as possíveis áreas de atuação (consultoria/assessoria em serviço social; prestação de serviço em âmbito empresarial; perita judicial/assistente técnico judicial; capacitação; palestrante; produtor de conteúdo; atendimento ao usuário; captação de recursos etc.), os contratos, modelos de oferta de propostas, presença no digital, habilidades e atuação, entre outros. O “*Manual do assistente social autônomo*” chamou atenção por sistematizar um conjunto de informações pertinentes à atuação profissional autônoma, prefigurando um “molde” que será replicado pelos outros assistentes sociais que adquirirem o material. Além disso, o próprio formato em “manual” é ilustrativo do distintivo dessa perspectiva de serviço social identificada na análise dos seis perfis que compuseram a amostra: trata-se de uma proposta de perspectiva no serviço social que mescla resquícios do passado tecnicista da profissão com elementos particulares do tempo presente, como a presença no digital e absorção da racionalidade empresarial.

Tomando como base a tipologia dos produtos e serviços oferecidos no contexto do serviço social autônomo, identificamos, na amostra de seis perfis dessa categoria, dois grupos principais. De um lado, encontram-se os profissionais autônomos cujo público-alvo são outros assistentes sociais, com o propósito de guiá-los em direção a uma prática autônoma – ainda que mantidos os vínculos convencionais de trabalho. Por outro lado, existem perfis de assistentes sociais que escolheram seguir uma trajetória completamente autônoma na profissão, atendendo à população usuária das políticas públicas e facilitando o acesso aos direitos sociais por meio de uma abordagem de escritório, semelhante àquela prevalente em países como os Estados Unidos. Esse segundo grupo, portanto, representa o produto final do primeiro: aquele profissional que aprendeu a *expertise* que o primeiro vende.

Dentro do primeiro grupo, além do @ikesocialoficial ao qual fizemos menção anteriormente, destacam-se aqueles perfis cujo foco é a formação de peritos sociais ou assistentes técnicos sociais. Trata-se de um formato de contratação eventual de assistentes sociais pelo judiciário, no qual o serviço é prestado autonomamente, ou seja, sem vínculo permanente com os tribunais de justiça. O assistente social interessado em atuar como perito deve registrar-se em um sistema específico e aguardar a nomeação, o que não obedece a critérios óbvios. Uma vez designados para um caso, o assistente social assume a responsabilidade integral pela condução da perícia, incluindo todos os custos associados, como a análise do caso, visitas domiciliares e deslocamentos. O pagamento pelo serviço é efetuado somente após a entrega do caso. Essa modalidade de perícia é, porventura, o mais próximo de “uberização” do trabalho, nos termos discutidos por Abílio (2020), Antunes (2020) e Grohmann (2021) que percebemos no serviço social atualmente. Trata-se de uma flexibilização do trabalho que além de minguar os custos do Estado com a contratação de recursos humanos para atuarem permanentemente, responsabiliza o trabalhador por todos os custos e riscos associados ao trabalho. Isso, naturalmente, sem entrarmos nos detalhes dos impactos desse tipo de terceirização para a população atendida, assunto que não caberia desdobrarmos aqui com a devida profundidade. Vendida como uma possibilidade de alta faturação, a perícia social e a atuação enquanto assistente técnico social é uma das formas de atuação autônoma mais concretas, o que justifica que os cursos de formação de peritos seja um dos expoentes dos produtos e serviços ofertados digitalmente por assistentes sociais. Um exemplo é o curso “*Perito Expert*”:

Figura 25 - Divulgação do curso "Perito Social Expert"



Fonte: Instagram @nexopericial. Acesso: ago. 2023.

O curso está estruturado em 10 módulos que vão desde o momento do cadastro até as especificações de cada vara, bem como a elaboração dos documentos. O valor total do curso é de R\$ 697,00 ou 12 vezes de R\$ 69,70, totalizando R\$ 836,40. O curso é uma associação entre dois perfis: o @assistente\_social e o @nexopericial. O perfil @assistente\_social, com 161 mil seguidores atualmente, é o mais popular em nossa amostra. Na análise, contudo, não se enquadrou em nenhuma categoria efetivamente, encaixando-se em “outros”, uma vez que se utiliza de sua página para divulgar conteúdos de outros perfis. Isso se deve ao fato de se tratar, antes de tudo, de uma agência de marketing. Autoafirmando-se enquanto “a melhor agência de marketing digital especializada no Serviço Social”, a criadora da página possui uma agenda movimentada de publicações, as quais variam entre conteúdos genéricos sobre o serviço social (informativos sobre assuntos relacionados à atuação profissional, recomendações de filmes, memes etc.) e divulgação de cursos e de perfis afiliados à sua agência de marketing digital, sendo este último conteúdo o mais comum. Em uma sequência de *stories*, a criadora da página conta um pouco sobre sua trajetória profissional, sendo o curso “*Perito Expert*” um ponto de virada importante:

*[...] iniciei minha jornada para me tornar a melhor agência de marketing digital especializada no Serviço Social em 2015, no 3º semestre, quando estava no curso de Serviço Social. 3º semestre de Serviço Social? Como assim? Pois é! Em 2015, no início da faculdade, percebi que não tinham perfis de serviço social, aí decidi criar o meu! O @assistente\_social. Minhas postagens aqui no perfil, começaram na pegada de resumir o que eu estudava na faculdade e postar. Fazia tudo sozinha e ainda hoje produzo todo o conteúdo do meu perfil sozinha! Eu não sabia o que queria quando comecei o perfil, nem o que poderia fazer com ele, por que na faculdade eu entendi que o Assistente Social só poderia atuar de duas formas: Concurso Público ou Emprego em alguma prefeitura! Entenda: eu não tinha pretensão nenhuma de ter*

*milhares de seguidores... Nesse primeiro momento eu só queria postar o que eu estudava pra mim mesma revisar depois, mas fui percebendo que não seria só isso! Meu salário de Aprendiz em uma obra de construção civil, assim como outros, não era um dos maiores, com 800 reais eu precisava me manter, pagar aluguel, faculdade, comida e transporte! Além disso eu também estagiava, tinha aula à noite e pegava vários ônibus por dia para fazer todo o meu trajeto! Não sobrava nada. Houveram fases em que u não tinha dinheiro para comprar um absorvente! Meus pais não me ajudavam por que não podiam! Eu tive que sair do interior onde eu morava com meus pais para a cidade em busca de uma vida melhor para mim e para minha família, já na cidade eu saia de casa às 5h da manhã e chegava às 10h da noite... Passei muitos anos assim! (meus colegas do estagio me apelidaram de: vontade de vencer na vida. Eu até gostava, por que era esse mesmo o meu propósito!) Mas mesmo com todas as dificuldades que passei, consegui me formar em Serviço Social! Sou a primeira pessoa formada lá de casa, isso me deixou muito feliz! Mas eu queria mais, isso não era o suficiente pra sair de miséria que eu vivia! E aí, com a ajuda do meu namorado, que hoje é meu marido, começamos a trabalhar melhor o meu instagram! Começamos melhorando os posts, e ouvimos falar pela primeira vez em mercado de afiliados! [...] Pela primeira vez eu consegui ganhar dinheiro com o meu perfil! Resolvi criar também um perfil com uma loja de produtos personalizados de Serviço Social, a gente era modelo também kkk Deu até certo, vendia, mas no final não dava muito retorno, dava mais trabalho do que retorno, então decidi focar em outras coisas! Mas o melhor começa acontecer agora... Eu peguei todo o dinheiro que eu tinha e fui para o IV Simpósio Brasileiro de Assistência Social em Maceió, lá eu ouvi falar pela primeira vez em Perícia Social. Fiquei muito empolgada, por que queria muito atuar e vi na perícia uma oportunidade. Eu fiz de tudo para atuar na perícia, até que conheci uma pessoa que me estendeu a mão para me ajudar a entrar nessa área! A professora Waleska Leite do @nexopericial. Ela foi tão incrível comigo, me levou pra uma perícia com ela, nesse dia a gente levou até um banho de lama de um caminhão... Nesse dia eu também tive uma grande ideia, que iria mudar nossas vidas! Eu perguntei pra Waleska se ela não queria fazer um Curso de Perícia Social, ela foi resistente no início por que nunca tinha aparecido no instagram, mas ela era tão boa que eu não desisti dela fácil! Depois de algumas resistências, ela aceitou e criamos o PERITO SOCIAL EXPERT. Nosso primeiro lançamento foi uma loucura, faltou internet e era live caindo e o suor descendo de nervosismo, por que foi muito trabalho pra montar o curso de Perícia, no final das contas, deu tudo certo, lançamos a primeira turma com muitos alunos e até hoje formamos diversos peritos sociais no Brasil todo! Lançamos a Waleska e depois dela chegaram outros profissionais, que hoje fazem parte do nosso time de parceiros e que nos ajudaram a nos tornar uma agência renomada no mercado (Instagram @assistente\_social. Acesso: 2023).*

O registro acima é oportuno por trazer à baila a história de criação do maior perfil de serviço social no Instagram atualmente, o que nos dá pistas dos motivos, objetivos e do contexto de criação da página - os quais, certamente, conforme vimos em nossa análise, guardam semelhanças com outros perfis. Em linhas gerais, trata-se de uma história de vida de alguém da classe trabalhadora que ascendeu dos segmentos mais baixos para a classe média por meio de uma árdua e persistente caminhada que se inicia a partir do ingresso no ensino superior. Conciliando trabalho e estudo em uma rotina exaustiva, ela consegue se formar e, a partir disso, encontra no empreendedorismo uma fonte de renda, fazendo uso para isso de uma conta no Instagram que utilizava durante a graduação para compartilhar, de forma não monetizada, o conteúdo que estudava na universidade. Aos poucos, o crescimento do perfil foi tanto que, na

sequência dos *stories*, Vanessa mostra sua ida a “um dos maiores eventos de marketing digital no Brasil” e fala um pouco sobre a experiência. Segundo ela:

*Esse evento da EDUZZ tinha um propósito. Pela primeira vez, o serviço social foi reconhecido e destacado em um dos maiores eventos de Marketing Digital do Brasil. Waleska @nexopericial foi chamada e reconhecida no Palco da @eduzzoficial pelos resultados que alcançamos! [...] Eu fui chamada duas vezes para subir ao palco, vou te contar por que fui chamada pela segunda vez! Fomos reconhecidos como Agência Certificada! Poucos no nosso mercado chegam a esse nível, e eu me emociono só de imaginar, todo o trabalho que desenvolvemos em todos esses anos para chegar até aqui!* (Instagram @assistente\_social. Acesso: 2023).

Na continuação da postagem, Vanessa dialoga diretamente com o interlocutor, ou seja, outros profissionais da área do Serviço Social:

*Agora eu vou te contar o que a minha história tem a ver com a sua... Meu objetivo aqui é te mostrar que o Serviço Social vai muito além do que ensinam pra gente na faculdade! Podemos muito mais... Se você acredita nisso e acha que está no lugar certo, reage com um \*emoji de chamas\* pra eu saber! Não vendemos cursos, lideramos uma comunidade! Uma comunidade de Assistentes Sociais! E nesses espaços compartilhamos nossas experiências de toda uma vida no serviço social, cada uma com sua expertise, seja na Perícia, em Concursos, na Saúde, realizando entrevista social e muito mais!* (Instagram @assistente\_social. Acesso: 2023).

A ideia do trabalho obstinado, o sacrifício, a força de vontade imbatível, a criatividade e, finalmente, a ascensão social consequente do esforço pessoal (meritocracia/heroísmo) são alguns dos elementos constitutivos da racionalidade empreendedora que aparecem na fala da criadora do perfil. Em seu estudo, Alain Ehrenberg (2010) analisa como a imagem global dos chefes de empresas se alterou no tempo, deslocando-se de uma figura vinculada à exploração e opressão para a figura de “igualdade”. Nessa ótica, a imagem do “homem de negócios”, na contemporaneidade, seria menos a de um dominador das classes mais pobres e mais a de um subversivo que “desarranja a rotina e domina a situação invés de a ela se submeter” (Ehrenberg, 2010). Fica em segundo plano a imagem do empresário herdeiro para implantar a imagem do empresário que cresceu sozinho, correu riscos e “venceu”. Para o autor:

O empreendedor satisfaz as condições para ser um herói popular porque ele encarna o homem voltado ao futuro, que enxerga no incerto, está engajado na ação arriscada, subverte as hierarquias instituídas, abrindo novos mercados ou lançando novos produtos (Ehrenberg, 2010, p. 61).

Essa passagem do “herdeiro” para o “subversivo”, vale ressaltar, é meramente ideológica e não significa de modo algum que os herdeiros tenham deixado de existir para que indivíduos da classe trabalhadora pudessem, no século XXI, subverter a luta de classes e ascender ao topo dos meios de produção. Trata-se, em verdade, como o próprio autor coloca, de uma transformação na *imagem*, o que, ao nosso ver se restringe a mais uma artimanha ideológica do capital para se adequar aos novos fluxos de acumulação.

O registro do perfil analisado simboliza toda essa dinâmica: a sua criadora apresenta-se como alguém que ascendeu “sozinha” (com isso, quer-se dizer sem grandes investimentos

externos), que “deu duro” para chegar onde chegou, ao topo. Trata-se da imagem de alguém que veio de baixo e chegou à altura de um lugar pouco provável, o que teria sido viabilizado pelos esforços individuais, pelo enfrentamento de riscos e incertezas, pela inovação e por subverter a hierarquia vigente, abrindo novos mercados e produtos. Tudo isso, posteriormente, seria recompensado, como a premiação a um dos mais importantes eventos de marketing do país. Por fim, no excerto destacado, a criadora termina conectando a sua história como empreendedora com a dos usuários/seguidores, enfatizando que, se ela conseguiu, os interlocutores também conseguem. Nesse sentido, o exemplo acima é certeiro em demonstrar a absorção por parte da categoria de assistentes sociais de uma lógica empreendedora e empresarial típica da racionalidade neoliberal do “empreendedor de si” enquanto tática para desresponsabilizar o Estado na mesma medida em que hiper responsabiliza os trabalhadores por todos os aspectos de suas vidas. Com isso, não aventamos questionar a veracidade da história narrada pela criadora da página a qual analisamos. A “verdade”, aqui, é irrelevante: o que importa é estabelecer conexões entre a fala e a racionalidade ou, ainda, a ideologia dominante no século XXI, entendendo a publicação como uma síntese de singularidade, totalidade e universalidade que deve ser compreendida em sua integralidade. A situação em tela é expressão das novas formas de uso da força de trabalho que, aparentemente, parecem estar desvinculadas das relações de exploração, aspecto fundante do modo de produção capitalista.

Neste sentido, é preciso nos mantermos a certa distância segura do texto de Ehrenberg, o qual se debruça sobre a sociedade francesa em uma chave psicanalítica que não nos interessa, para extrairmos aquilo que nos ajuda a compreender o objeto analisado. Ao fazer isso, é preciso voltarmos para a realidade sócio-histórica brasileira, na qual a figura do empreendedor delineada por Ehrenberg (2010) chega muito mais como uma importação ideológica dos países de capitalismo central do que, efetivamente, uma prática na sociedade. Aplicada às relações sociais brasileiras e à localização do país enquanto uma economia de capitalismo periférico, a narrativa heroica do empreendedor cumpre um papel ideológico de ocultar as relações econômicas capitalistas que escancaram a exploração. Situada na dimensão superestrutural do capitalismo, a narrativa heroica do empreendedorismo alinha-se perfeitamente à realidade da reestruturação produtiva, da qual o trabalho informal, intermitente e cada vez mais precarizado emerge. É nessa ótica que podemos entender as complexificações das requisições, por parte da esfera pública, de assistentes sociais autônomos por meio das perícias sociais, por exemplo.

Por fim, no segundo grupo, ou seja, dos assistentes sociais que atuam autonomamente no atendimento a usuários, foi encontrada uma menor quantidade de perfis e, dentre os existentes, notamos baixas estatísticas de seguidores e engajamento. Nesses perfis, em geral, os

produtos ou serviços oferecidos são as atribuições e competências profissionais, porém alocadas a um âmbito privado. Na figura abaixo, podemos visualizar uma publicação que apresenta uma espécie de “cartão de visitas” de um escritório de serviço social:

Figura 26 - Cartão de visita “Escritório de Serviço Social”

**ESCRITÓRIO DE SERVIÇO SOCIAL**

Maiara Capaverde  
Assistente Social - CRESS/RS 13567

Lugar de acolhimento e viabilização de direitos  
**Para fins de benefícios sociais e previdenciários.**

<p>Atendimento sóciojurídico ( Assistente Técnico Judicial)</p> <p>Elaboração de Projetos e Programas sociais, Palestras</p>	<p>Atendimento Previdenciário</p> <p>Orientação, encaminhamento e acompanhamento junto do INSS</p> <p>Aposentadorias</p> <p>Pensão por Morte</p> <p>Auxílio-Maternidade</p> <p>Auxílio-Reclusão</p> <p>BPC/LOAS</p> <p>Recursos Administrativos</p>
--	---

**53 99968-3094**  
**53 99112-1895**

Agende um pré-atendimento  
**GRATUITO**

**Rua Marechal Floriano Peixoto, nº 262,  
sala 205 - Centro, Rio Grande/RS**

Fonte: Instagram @escritorioserv.social. Acesso: ago. 2023.

Na publicação em questão, a assistente social responsável pelo perfil comemora ser “o primeiro escritório de serviço social” da cidade e, depois de fixar na tela por alguns segundos a imagem acima, prossegue com a gravação do escritório, que consiste em uma pequena sala comercial. A publicação teve 69 curtidas e 18 comentários de caráter comemorativo. Em uma análise geral desse perfil em específico, é perceptível uma menor destreza na aplicação das estratégias de marketing: as publicações são temáticas, mas vinculadas a assuntos do momento, seja na mídia, seja no serviço social, e não a um produto que será ofertado nas publicações seguintes. Observar as diferenças entre os perfis de maior e menor relevância em termos de seguidores é particularmente revelador para analisarmos se os produtos vendidos pelos perfis maiores, em especial aqueles que prometem melhorar o desempenho profissional do assistente



social autônomo são, de fato, eficazes – em especial quando deixam de se voltar para seus pares e possuem como público-alvo a população usuária dos serviços públicos.

Ainda em relação a este grupo, mesmo que numericamente menor, nota-se uma massa de profissionais desempenhando de forma autônoma um dever que deveria ser atribuído ao Estado – prover assistência social à população, incluindo a orientação sobre direitos. A presença dessa massa de profissionais é preocupante, pois pode ser utilizada como justificativa para uma retração ainda mais acentuada de cargos públicos. Afinal, é muito mais vantajoso financeiramente para o Estado que assistentes sociais arquem com os custos do seu próprio trabalho do que garantir um corpo de servidores públicos concursados. Num cenário de privatização e de contrarreformas, isso seria ainda mais desastroso, tanto para a população usuária quanto para a construção histórica da previdência e assistência social como direitos que o Estado deve assegurar.

Embora se manifeste de forma contemporânea na defesa explícita do trabalho autônomo por segmentos da própria categoria, um fenômeno intimamente ligado às novas tecnologias de informação e comunicação, a questão dos desafios e ameaças das políticas públicas não é inédita e já foi abordada por diferentes autoras da área (Raichelis, 2009; Iamamoto, 2007) no contexto da terceirização e dos dilemas da atuação profissional dentro das relações capitalistas de produção. Na subseção que segue, discutiremos as especificidades que o empreendedorismo digital, nas três categorias que analisamos, traz para esse cenário no qual o trabalho de assistente sociais se desenrola no presente, de modo a amarrarmos mais concisamente o conjunto de dados trazidos até aqui em relação aos objetivos do estudo.

#### **4.4 Assistentes sociais proprietários de si mesmos? uma discussão geral dos resultados**

Uma vez que adentramos nas particularidades de cada uma das dimensões, tipo ou categorias de análise que caracterizam formas diversificadas de uso do Instagram por assistentes sociais, é possível então traçar um breve quadro explicativo com algumas contribuições para a compreensão dos usos profissionalmente orientados das mídias sociais. Em linhas gerais, os 33 perfis que compuseram a amostra, apesar de distinguirem entre si no que se refere ao tema/área dos conteúdos dos materiais produzidos, guardam significativas similitudes, em especial quanto à forma como se apresentam digitalmente: a linguagem utilizada, as estratégias de marketing, o layout das páginas, os principais recursos midiáticos utilizados etc. Além disso, como já sinalizamos em outra oportunidade, apesar de a categoria de “assistentes sociais” ser a única a abordar o tema do serviço social autônomo, todos os demais perfis são, também, manifestações de assistentes sociais atuando autonomamente no Instagram.

Nesse sentido, um primeiro componente do nosso quadro explicativo é o papel das mídias sociais no trabalho autônomo realizado pelas assistentes sociais. Notou-se que, no caso do Instagram, seu uso predominante se dá na divulgação dos serviços ofertados, os quais são efetivamente adquiridos e consumidos em plataformas exteriores. O Instagram, nesse sentido, funciona como uma vitrine ou um cartão de visitas para uma gama de assistentes sociais que experimentam a chegada da flexibilização do trabalho em um modelo plataformizado também no serviço social. Há de se acrescentar, contudo, que o Instagram é mais que uma passiva vitrine de produtos; ele atua ativamente como um mediador da relação entre produtor e consumidor: a lógica da plataforma, com seus recursos e algoritmos nem sempre previsíveis, detém o poder de distribuir os conteúdos, alavancando uns em detrimento de outros, e de orquestrar de modo mais ou menos orgânico uma audiência engajada de consumidores. Nessa dinâmica, os benefícios para o assistente social que usa do Instagram visando a comercialização de seus produtos e serviços é nítido. Quanto mais “relevante” o perfil no Instagram, ou seja, quanto melhores as métricas de seguidores, interações e distribuição pela plataforma, maior será sua clientela – daí a intensa interiorização das práticas e linguagem do marketing nos perfis que observamos. No entanto, surge uma questão crucial: sendo uma plataforma de acesso à primeira vista “gratuito”, qual a vantagem para o Instagram de receber e mediar os assistentes sociais na plataforma?

A resposta para a pergunta é complexa, multifacetada e inconclusiva, na medida em que diferentes autores apontam explicações divergentes. Nesse sentido, foge ao nosso escopo precisar os pormenores que envolvem a discussão sobre o papel econômico das plataformas sociodigitais no capitalismo informacional. A esse respeito, o capítulo “*Capital e trabalho nas plataformas sociodigitais*”, de autoria de Gabriela Raulino, inserido no livro “*O valor da informação*” (2022), supre temporariamente nosso objetivo em relação à indagação feita. Nele, Raulino busca compreender a situação aparentemente contraditória na qual as plataformas sociodigitais oferecem acesso gratuito para os usuários tendo como contrapartida a monetização dessa plataforma de diferentes maneiras. Para tanto, a autora percorre um longo embate entre alguns teóricos sobre o tema. O objeto central de discordância entre os autores é com relação ao que, exatamente, estaria sob estatuto de mercadoria na economia das plataformas. Enquanto alguns afirmam que a audiência é a própria mercadoria vendida, levando ao literal a máxima de que “se você não está pagando por algo, então o produto é você!”, outros dizem ser o tempo da audiência a mercadoria propriamente dita. Uma terceira parte diz, ainda, ser o trabalho daqueles funcionários que captam, registram e sistematizam os dados da audiência. Diante dessa querela, Raulino, em linha teórica que concorda com os apontamentos de Marcos Dantas sobre o

capitalismo-informacional, defende que nem a audiência, tampouco os dados podem ser, em uma leitura marxiana fidedigna, considerados mercadorias. Para a autora, a audiência (ou seja, os usuários das plataformas sociodigitais) gera valor por meio da exploração capitalista, no entanto, o que o capitalismo explora é a *renda* extraída do controle do acesso aos dados produzidos por esse trabalho. Metaforicamente, no exemplo utilizado pela autora, haveria entre o capital detentor do dado e aquele que precisa desses dados uma relação especulativa similar à de um empréstimo bancário.

De qualquer forma, Raulino (2022) concorda que ao navegar despreziosamente pelas redes sociais como o Facebook e o Youtube e, no nosso caso, nem tão despreziosamente pelo Instagram, os usuários estariam, de fato, exercendo um “trabalho não pago” para o capital. É precisamente esse o debate que agrega à análise dos nossos resultados. Segundo a autora, a audiência tem um trabalho produtivo que gera o que alguns chamam de “mais-valia 2.0”. O termo, que faz menção à noção de web 2.0, a qual foi diferenciada das demais pela possibilidade de participação dos usuários, busca denunciar que, com essa participação, há a geração de mais-valor nos ambientes digitais. Este mais-valor seria apropriado por empreendimentos privados que se baseiam no trabalho gratuito dos usuários. Para tanto, Raulino (2022) recorre à definição marxiana de mais-valor, que corresponde ao trabalho que excede as horas pagas, ou seja, sobrepuja aquele valor produzido correspondente ao salário. Nesse sentido, afirma Raulino, se a audiência não recebe retribuição financeira ao navegar pelas redes e, ao fazer isso, está exercendo uma atividade produtiva para o capital ao gerar dados que são de grande valor atualmente, então implica dizer que 100% do tempo de vida dos usuários “consumido” nas plataformas destina-se à produção de mais-valor para detentores das grandes empresas de tecnologia. Trata-se, em suma, conforme a autora argumenta, de um sistema de agenciamento social via meios eletrônicos de comunicação, incorporando pessoas que estariam aparentemente se divertindo ou cuidando de suas atividades profissionais.

Produzir dados, nesse sentido, é de fato a função primordial da audiência como trabalho gerador de valor nesses modelos de acumulação (Raulino, 2022). Para que estes sejam apropriados, as plataformas sociodigitais mobilizam toda uma estrutura vigilante que basicamente rastreia o comportamento do usuário enquanto utiliza a plataforma. Diferente do que alguns pensam, o usuário nem mesmo precisa engajar com a publicação (curtir, comentar, seguir). O simples fato de estar on-line na plataforma já resulta na geração de dados para as empresas, os quais são utilizados, sobretudo, para fins publicitários por terceiros. Nessa dinâmica, percebe-se que o capital flui prosperamente das mãos de uns (empresas detentoras das plataformas digitais) para outros (empresas detentoras dos produtos cuja publicidade utiliza

dos dados apropriados pelas empresas detentoras das plataformas digitais) e, salvo os casos de *influencers* que ganham algum dinheiro por meio das “publis”, os demais usuários que produzem a massa de dados não recebe parcela alguma do receituário gerado (Raulino, 2022).

Se concordarmos, então, com os argumentos expostos pela autora, podemos também reafirmar nossa hipótese de que os assistentes sociais que usam as mídias sociodigitais - como o Instagram - para fins profissionais, ofertando serviços ou conteúdo digital, não desvencilham de relações das relações de exploração. Mais, suas atividades se inserem no circuito de produção e valorização do valor. A vantagem, para o Instagram, é a de receber mais uma categoria profissional (que se soma aos professores, psicólogos, advogados, educadores físicos, gastrônomos, nutricionistas e tantos outros) em seu espaço, criando nichos que, por sua vez, trazem mais usuários para que passem mais tempo dentro de seus *apps* e plataformas produzindo dados úteis para todo o tipo de empresa. Sem rodeios, trata-se de uma forma do capitalismo se apropriar tanto do trabalho dos produtores de conteúdo que vendem ali materiais relacionados ao serviço social, quanto dos usuários que, para consumir, dispendem de seu tempo para produção de dados. Nessa estrutura, o capital se infiltra para lucrar por todas as esferas do trabalho, incluindo a esfera dos serviços voltados para a reprodução do capitalismo.

É esse, pois, o segundo elemento do nosso quadro explicativo dos dados: as transformações que a reestruturação produtiva opera na divisão social do trabalho. Sobre esse tópico, a pesquisadora britânica Ursula Huws (2014), preocupada em entender a localização do trabalhador na reestruturação produtiva para, assim, alcançar quadros de compreensão de estratégias para confrontar o capital, conecta o que ela chama de *insights* advindos do feminismo com a teoria do valor-trabalho de Marx para elaborar sua tese de que o trabalho imaterial realizado no digital estaria desencadeando um deslocamento dentro do que conhecíamos das tipologias de trabalho. O trabalho imaterial, aqui, pode ser compreendido no mesmo sentido do trabalho semiótico ou informacional que Marcos Dantas (2022) conceitua e que abordamos na Seção 1. São os cursos, materiais, apostilas e, em resumo, a maior parte dos produtos que vimos na análise dos perfis que analisamos. Para ilustrar seu argumento, Huws constrói o seguinte quadro:

Quadro 1 - Tipologias do trabalho segundo Huws (2014)

	<b>Trabalho remunerado</b>	<b>Trabalho não remunerado</b>
<i>Reprodutivo (produtivo para a sociedade/capitalismo em geral)</i>	<b>A</b> Administração Pública e trabalho de assistência pública (incluindo ONGs); serviços privados oferecidos individualmente	<b>B</b> Trabalho doméstico (cuidado de crianças, manutenção doméstica etc., incluindo atividades culturais não mercantis)
<i>Diretamente produtivo (para empresas capitalistas individuais)</i>	<b>C</b> Produção de mercadorias incluindo distribuição	<b>D</b> Trabalho de consumo

Elaboração: Huws, Ursula (2014)

Dividido entre trabalho remunerado e trabalho não remunerado, o quadro localiza diferentes trabalhos em relação ao seu tipo (reprodutivo ou diretamente produtivo). Em seu argumento, a tecnologia informacional contemporânea e o trabalho imaterial estariam levando a um deslocamento entre os diferentes quadrantes. Interessa-nos identificar que, no diagrama de Huws (2014), o assistente social, ao vender sua força de trabalho autonomamente por meio de cursos, aulas, mentorias, apostilas, materiais, consultorias e todos os demais usos que analisamos na pesquisa, estaria fazendo o deslocamento do quadrante A (reprodutivo - produtivo para a sociedade/capitalismo em geral) para o quadrante C (diretamente produtivo para empresas capitalistas individuais). Importa salientar que não há um processo de exclusão entre uma ou outra forma de o assistente social vender sua forma de trabalho, mas sim a concomitância como forma de encontrar modos mais “dignos de vida” (Antunes, 2020) face à precarização que, ao cabo, se dá em ambas as formas de atuação - autônoma ou não. Ademais, ao fazer usos das mídias sociais para fins profissionais, os assistentes sociais acabam por venderem sua força de trabalho que será diretamente produtiva para as empresas capitalistas, na medida em que, invariavelmente, os dados produzidos no trabalho serão apropriados pelas maiores plataformas de acumulação de dados, como o Instagram, Facebook, Youtube etc. – as quais, não aleatoriamente, são também as empresas que vêm auferindo gigantescos e crescentes lucros<sup>11</sup>.

Com relação ao último ponto, poder-se-ia argumentar que a apropriação do trabalho produtivo e não-pago advindo dos dados independe da atuação enquanto assistente social, uma

<sup>11</sup> A esse respeito, ver os dados divulgados pelo Poder 360 em notícia que toma como referência os lucros da Meta, controladora do Facebook, WhatsApp e do Instagram. Disponível em: <https://www.poder360.com.br/poder-internacional/lucro-da-meta-sobe-73-e-vai-a-us-1346-bi-no-2o-trimestre/>. Acesso em: 3 ago. 2024.

vez que todos estamos sujeitos a essa exploração. Adicionalmente, poder-se-ia dizer que a vinculação do serviço social às empresas privadas não é novidade, tendo em vista as já denunciadas problemáticas entre serviço social, terceiro setor e empresas interpostas (terceirizadas). No entanto, embora não seja ineditismo algum a vinculação de assistentes sociais com a esfera privada, sendo este inclusive um tema retratado teoricamente nos espaços acadêmicos sob o enfoque dos dilemas éticos e políticos, o deslocamento do assistente social da condição de “empregado”, seja da esfera pública, privada ou terceiro setor, para “empreendedor” ou “empregador” é um movimento que requer análise cautelosa dadas as implicações nos fundamentos da profissão. Esses dilemas ganham forma quando compreendemos que ao fazerem uso do Instagram para mediar a oferta dos serviços e produtos, esses profissionais devem se submeter à lógica da plataforma, o que verificamos a partir da linguagem de marketing apelativa, o formato engessado das publicações e, principalmente, a absorção e reforço acrítico da ideologia neoliberal empreendedora – sendo este último o ponto que mais merece destaque em nossa análise.

Assim, se iniciamos essa subseção situando o papel do Instagram enquanto plataforma sociodigital na economia contemporânea foi com o intento de demonstrar seu poder fundamental, enquanto plataforma sociodigital, na acumulação capitalista. Intencionamos, assim, desfazer a ingenuidade que, porventura, vê o Instagram como apenas uma vitrine, um cartão de visitas ou um espaço de trocas sociais. O conceito de sociedade do espetáculo, teorizado por Guy Debord e utilizado por Dantas e Raulino (2022) em suas análises, é ilustrativo da importância que a internet adquire não apenas na dimensão diretamente econômica/de negócios, mas também na superestrutura, na esfera da reprodução espiritual da vida, ou seja, na dimensão cultural e nas práticas cultivadas socialmente no nosso tempo. Nessa perspectiva, os indivíduos são estimulados – e, em certa medida, condicionados – a participarem do espetáculo, e não coincidentemente, encontram todas as ferramentas necessárias, que são “oferecidas” pela mediação do próprio capital (Raulino, 2022). O Instagram e seu acesso “gratuito” é um exemplo disso. Segundo Raulino (2022), há uma contradição fulcral do capital-informação: a criação *versus* apropriação. Essa contradição, no entanto, é menos uma disputa e mais um encontro de interesses típicos da sociedade do espetáculo:

De um lado, os usuários buscam cada vez mais se fazerem vistos e partícipes, manifestando valor de uso na satisfação pessoal, atendendo aos desejos mais subjetivos. De outro, há o interesse econômico das plataformas sociodigitais, que vão continuar expandido essas oportunidades de participação e, claro, os mecanismos de monetização dessas práticas. O *show*, portanto, deve continuar, com o Facebook e o Youtube oferecendo o palco, e os usuários apresentando sua “intimidade como espetáculo” ou se firmando como plateia que assiste à vida privada. É esse encontro de interesses que parece justificar que tais modelos de negócio se tornem cada vez

mais rentáveis e apresentem crescimento exponencial, com base, principalmente, no trabalho não pago da audiência (Raulino, 2022, p. 211).

O Instagram, ao lado do Youtube e Facebook, é também o palco desse espetáculo. No caso dos perfis analisados, vimos como o que estava sendo ofertado ali não eram apenas materiais, cursos, livros, apostilas e demais serviços, mas também uma determinada ideia de que esses materiais levariam os consumidores a certas conquistas pessoais. Essa ideia é construída por meio das falas, discursos, contações de histórias sobre os perfis e os produtos comercializados e também a partir do compartilhamento de imagens da intimidade dos criadores das páginas, como quando, ao analisarmos os perfis voltados para os concursos públicos, verificamos a imagem da família dos seus “proprietários” aparecerem com frequência, assim como fotos de viagens e outras conquistas pessoais daqueles que, como debatíamos a pouco, acabam por ocupar um posto de profissionais-guru.

A ideologia do empreendedorismo, onipresente na maioria dos perfis analisados, emerge, portanto, como o terceiro e último elemento do nosso quadro explicativo. Com nuances variadas, pareceu-nos insustentável para assistentes sociais manterem uma presença profissional autônoma no Instagram com algum retorno sem que, para isso, tenham de se adequar ao jargão, às imagens e às estratégias de marketing da racionalidade empreendedora neoliberal. Isto é, sem adotar o “véu ideológico” que, conforme argumenta Antunes (2020), encobre uma realidade incapaz de proporcionar uma vida digna para a humanidade. Enquanto páginas como as que analisamos na categoria de “assistentes sociais autônomos” defendem a atuação autônoma de assistentes sociais sob a premissa de melhores salários e de maior liberdade na profissão, vemos o mercado de trabalho de assistentes sociais ser constantemente tensionado por novas formas de contratação, tornando-se cada vez mais flexível, seja no âmbito público como no privado. Um exemplo disso é a adoção de pareceristas externos nos tribunais de justiça, que identificamos em alguns perfis. Este movimento se insere num contexto mais amplo de desmantelamento das políticas públicas e avanço da privatização dos serviços públicos, tudo isso atrelado ao rearranjo do capital que agora inclui fartos lucros advindos da exploração do trabalho não pago nas plataformas sociodigitais, segundo demonstramos anteriormente. Quando examinados isoladamente, tais elementos, em suas complexidades, tendem a ofuscar a realidade. Enquanto isso, nos bastidores do espetáculo, o movimento histórico vai infligindo fissuras nos fundamentos do duramente construído projeto ético-político da profissão, questão que será por nós pormenorizada na seção seguinte deste texto monográfico.

Conforme a análise realizada a partir dos 33 perfis no Instagram, podemos asseverar que os assistentes sociais autônomos, longe de serem “proprietários de si mesmos” como a racionalidade neoliberal absorvida nas práticas digitais sugere, representam uma extensão da informalidade no mercado de trabalho do serviço social, revelando as contradições inerentes ao campo em um contexto de precarização generalizada. Na próxima seção daremos continuidade a essa discussão e analisaremos algumas das principais contradições entre a atuação digital de assistentes sociais no Instagram e o projeto ético-político profissional.



## 5 AS CONTRADIÇÕES ENTRE OS USOS DAS MÍDIAS SOCIAIS E OS PRINCÍPIOS QUE ORIENTAM O PROJETO ÉTICO-POLÍTICO DA PROFISSÃO

Encerramos a seção anterior concluindo, a partir da análise dos 33 perfis do Instagram, que a atividade autônoma que assistentes sociais vêm desempenhando nas mídias sociais fazem parte de um cenário mais amplo de precarização do mercado e das condições de trabalho dos profissionais do serviço social. Tendo como pano de fundo o repertório teórico elaborado na Seção 1, verificamos que a atuação autônoma desses profissionais é parte integrante de uma conjuntura na qual as TIC desempenham magno papel no movimento processual da reestruturação produtiva. Identificamos, sobretudo, a faceta ideológica que surge nesse contexto, sem a qual, na hipótese que içamos, os perfis e as atividades conduzidas naquele espaço não triunfariam em suas propostas. A ideologia identificada foi a do empreendedorismo, tipicamente localizada como aparato de legitimação no bojo do neoliberalismo em uma estratégia de transferência de responsabilidade do Estado e das classes detentoras dos meios de produção para o indivíduo e para a classe trabalhadora. A justaposição das condições materiais e infraestruturais – a sociedade do espetáculo, o gerencialismo e os pressupostos da ideologia neoliberal como um todo – é, em resumo, o que nos permite concluir que a atividade empreendedora do serviço social nas mídias sociais é resultado e fração de um mundo do trabalho que tem como características, no contexto da acumulação flexível e da chamada indústria 4.0, a flexibilidade, a intermitência, a espoliação de direitos trabalhistas e a informalidade.

Consideramos, em nossa análise, que o tema que viemos construindo até aqui não inaugura nenhuma discussão. Na verdade, trata-se de um assunto que dá continuidade e amplia alguns debates que vinham ocorrendo no interior da categoria e em sua respectiva área acadêmica há algum tempo. Uma parcela dessas discussões são, inclusive, potencializadoras de polêmicas que parecem recorrentes na profissão. Dessas, mencionamos duas: a polêmica do ensino a distância<sup>12</sup> e a do serviço social clínico<sup>13</sup>. Felizmente, a experiência dos dois casos indica que, quando surgem, tais controvérsias tendem a mobilizar debates plurais e democráticos, os quais são fomentados por um diálogo páreo entre profissionais, universidades e pelo conjunto CFESS/CRESS. Geralmente, quando aparecem, os debates incidem

---

<sup>12</sup> Ver “ABEPSS/CFESS/CRESS/ENESSO. *Sobre a Incompatibilidade entre Graduação à Distância e Serviço Social*” (Volumes 1, 2 e 3).

<sup>13</sup> Ver “EM FOCO. *Serviço Social Clínico*. Rio de Janeiro: Conselho Regional de Serviço Social - 7ª Região. Edição nº 6. Out. 2009. ISBN 978-85-60593-02-6”

diretamente sobre o projeto ético-político profissional. É também sobre esse prisma que gostaria, nessa seção, de dar seguimento, em tom já conclusivo, ao nosso estudo.

A justificativa para isso se encontra no próprio acervo documental composto pelos perfis que analisamos. Vez ou outra, surgiam publicações que implicavam algumas das discordâncias da categoria com relação ao trabalho autônomo. Em uma delas, aparece a seguinte fala:

*Existem muitas figuras do serviço social que são críticas, que elas acham, por exemplo, que se um profissional empreender no serviço social, como eu faço, eu não sou mais crítica... não é o fato, gente, de eu empreender no serviço social que isso retira a minha crítica. De vez em quando eu faço uma live chega uma figura assim: 'ah, mas esse teu conhecimento crítico aí a gente pode questionar'. Mas não pode, gente! Entendeu?! Eu tô vendendo meu conhecimento, eu não tô vendendo o que eu penso não. É isso que às vezes as pessoas não têm consciência, assim. Eu sou uma pessoa crítica, não é o fato de eu empreender que vai 'ah', me tornar uma 'capitalista empresária' ..., mas isso não tem nenhum sentido lógico, eu não detenho os modos de produção não, minha gente. E eu vi várias figuras do serviço social dizer que 'pessoas que empreendem no serviço social vão pra linha do mercado e, portanto, ferem a ética profissional'. Dá licença. Se a colega quer empreender, gente, é porque é uma necessidade concreta de sobrevivência, é uma estratégia de sobrevivência da classe trabalhadora<sup>14</sup>.*

Os comentários, em sua totalidade, concordam com o argumento da publicação. Registramos, tanto na fala quanto nos comentários, alguns pontos que se sobressaem no debate. Em primeiro lugar, ao afirmar que “tô vendendo meu conhecimento”, a publicação corrobora com a tese de Dantas sobre o capital-informação, situando o conhecimento do assistente social como algo que pode ser mercantilizado nessas condições históricas particulares. Por outro lado, como trabalhadores assalariados, independentemente da forma de inserção no mercado de trabalho, os assistentes sociais vendem a força de trabalho, se inserindo, portanto, em uma relação mercantil, tal como asseverado no espectro do pensamento marxiano - o qual nos adverte que, no capitalismo, tudo se torna mercadoria. Nessa direção, ao identificar esse aspecto do trabalho profissional contemporâneo, o intuito não deve ser de criar julgamentos morais sobre aqueles que estão dispostos ou necessitam vender sua força de trabalho autonomamente. Afinal, não se trata de uma questão de cunho individual, mas, do contrário, atrelada à esfera produtiva e às relações sociais dela oriundas, conforme nos esforçamos em demonstrar ao longo desta monografia. Ancorando-nos em uma abordagem crítica, o que é imperativo é questionarmos a aparência dos fenômenos e orientarmo-nos no sentido de sua essência. Nesse movimento, percebe-se que tanto não é real que o assistente social empreendedor estaria, necessariamente, ferindo a ética profissional por empreender, quanto não é acurado sugerir que por não dominar os meios de produção, o assistente social empreendedor estaria imune ao

---

<sup>14</sup> Optamos por manter a citação anônima para não incorrer ao risco de pessoalizar a discussão. O mesmo ocorrerá em todas as citações de publicações nessa seção.

exame do pensamento crítico de outros profissionais, esgotando o debate sobre a proliferação dessa forma de atuação.

Um segundo ponto, reiterado em pelo menos três comentários de diferentes seguidores, chamou a atenção. Um deles afirma: “Pois é. Então você lançar um livro e vender, muitas vezes frutos de pesquisa em unidade pública não seria um profissional crítico?”. Trata-se, portanto, de uma crítica direcionada, por exemplo, a pesquisadores que divulgam os resultados de suas pesquisas via mercado editorial, por meio de livros, podendo, daí, aferir alguma vantagem financeira. A ideia central dos comentários que utilizaram dessa mesma analogia é a de que as críticas ao empreendedorismo se concentrariam exclusivamente na questão da monetização. Assim, ao questionar o empreendedorismo, estaríamos, na verdade, criticando o fato de os assistentes sociais atribuírem um valor financeiro ao seu trabalho. Essa linha de pensamento também foi observada em postagens de outros perfis. Em um *reels* das fontes analisadas, aparece a seguinte reflexão:

*É muito difícil falar que não pode cobrar enquanto está em um lugar/equipamento recebendo o seu dinheiro todo mês na conta. No dia que um assistente social que está em vínculo falar sobre o trabalho autônomo, eu acho que a resposta é: 'vamo lá. Tudo bem, ok, eu não posso cobrar, né? Então faz o seguinte, a partir de amanhã você vai pro equipamento, trabalha e não aceita que o dinheiro caia na conta'. Eu quero ver quantas vão fazer isso. Eu já me ousou a dizer que nenhuma. Então não faz sentido todo mês recebendo, né, pra desenvolver o meu trabalho e achar que as pessoas precisam trabalhar de graça.*

Em alguns casos, a suposta resistência que os assistentes sociais teriam em precificar seus trabalhos é interpretada pelas publicações como uma herança da gênese católica e messiânica da profissão que, atrelada à ação católica, enxergaria o trabalho profissional como caridade e voluntarismo, de modo que cobrar seria visto como egoísmo ou algo próximo de um sacrilégio. Segundo esse viés, os assistentes sociais precisam “acordar” e se “modernizar”, adequando-se a um novo perfil de trabalhador compatível com as oportunidades do mercado, o que inclui o domínio das plataformas sociodigitais.

Há, no entanto, um ruído entre as ideias que se atravessam contrariamente. A desconfiança para com o empreendedorismo em matéria de serviço social não se deve, isoladamente, ao fato de ser um trabalho que recebe na contrapartida um pagamento, haja vista que isso é o que caracteriza as relações de trabalho no modo de produção capitalista. Não se advoga, em nenhuma esfera profissional crítica, que assistentes sociais trabalhem sem receber devidamente um retorno financeiro, ou seja, um salário. Muito pelo contrário: vimos, na seção anterior, que uma de nossas preocupações com o empreendedorismo, entre outras, é justamente o fato desta racionalidade naturalizar o trabalho não pago por meio das plataformas sociodigitais. Nesse sentido, o que se questiona é mais na direção da problemática de *quem*

deve pagar por esse salário, bem como da natureza das novas práticas que engendram essa relação direta de venda e compra de serviços/produtos relacionados ao serviço social. Considerando o significado social da profissão construído nas últimas décadas em torno dos princípios democráticos, da ideia de ampliação da cidadania e do compromisso com a construção de uma outra ordem societária mais justa, nos indagamos, a título de exemplo, se seriam condizentes modalidades de atendimento nas quais o próprio usuário precisa pagar individualmente para acessar seus direitos. É assim que entramos, finalmente, no debate sobre as contradições entre os usos que identificamos das mídias sociais e os princípios que orientam o projeto ético-político da profissão.

Antes, contudo, parece relevante, para evitar a criação de novos ruídos, que revisitemos conceitualmente as características dos projetos ético-políticos profissionais, perpassando, ainda que sucintamente, por alguns os elementos que estes apresentam e como eles se constituem na história. Para esse resgate, utilizaremos como referencial teórico os artigos “*A construção do projeto ético-político do serviço*” (2006), de José Paulo Netto e o “*O projeto ético-político do serviço social*”, de Joaquina Barata Teixeira e Marcelo Braz (2009), por compreender que ambos os textos representam a síntese de boa parte do consenso construído academicamente sobre o projeto ético-político profissional na atualidade. Em seguida, conectaremos sumariamente essa síntese com o conjunto de reflexões sobre ética e serviço social, as quais encontramos, sobretudo, na compilação organizada por Bonetti, Silva, Sales *et. al.* (1996) na ocasião de formulação e aprovação do Código de Ética profissional de 1993, ainda vigente. Por fim, referenciando-nos diretamente em alguns documentos que materializam os princípios e consensos éticos coletivamente construído na profissão, examinaremos objetivamente quais desses princípios, em nossa análise, são tensionados pelas propostas de atuação autônoma identificadas no uso das mídias sociais por assistentes sociais em nossas fontes.

### **5.1 O projeto ético-político do serviço social**

Projetos profissionais se relacionam, na mesma medida em que se distinguem, dos projetos societários. Esse é o primeiro ponto que Netto (2006), ao explorar o tema, se esforça em desembaraçar. Se relacionam, por um lado, por um estarem contidos um no outro e por ambos serem coletivos; se distinguem, por sua vez, em suas dimensões: os projetos societários ocorrem em escala macroscópica, se dando pelo conjunto de toda a sociedade na construção de um consenso sobre possíveis direções sociais. Os projetos profissionais, por sua vez, possuem menor amplitude e grau de inclusão, focam nos projetos coletivos das profissões, em especial aquelas que requerem formação acadêmica/técnico-interventiva de nível superior. Sobre esses

últimos, Netto (2006) aponta alguns elementos que os constituem. No geral, os projetos profissionais incluem a autoimagem de uma profissão; a definição de valores que a legitimam socialmente; determinam e estabelecem ordem de prioridade nos objetivos e funções; formulam os requisitos teóricos, práticos e institucionais para o exercício profissional; prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e demarcam os fundamentos da relação com os usuários de seus serviços, bem como com outras profissões e com instituições, de natureza privada ou pública (inclusive o Estado). Os projetos profissionais, em suma, dizem sobre o entendimento coletivamente construído acerca do significado social de uma profissão e, conseqüentemente, sobre os objetivos e meandros de sua atuação.

Assim como os projetos societários, os projetos profissionais são de ordem política, uma vez que se baseiam, sobretudo, na tomada de decisões coletivas que dizem respeito aos rumos de determinada profissão. Os processos políticos de definição de finalidades e tomada de decisões, por seu turno, se dão em um ambiente heterogêneo, uma vez que dentro de uma categoria profissional há uma diversidade de indivíduos que partem de distintos lugares, condições e posições sociais e possuem expectativas, comportamentos, preferências teóricas, ideológicas e políticas variadas (Netto, 2006). Nesse sentido, quando falamos em corpo profissional, falamos de um espaço plural, do qual emanam diferentes projetos profissionais que, inevitavelmente, se chocam em um espaço de tensão e de lutas de ideias<sup>15</sup>. O pluralismo, nesse sentido, deve ser respeitado como elemento autêntico da vida social e do exercício profissional. Sobre esse assunto, porém, o autor enuncia duas advertências: em primeiro lugar, o pluralismo não deve confundido com “uma tolerância liberal para com o ecletismo” (Netto, 2006, p. 6) e, em segundo, esse respeito não deve minar a luta de ideias – ao contrário, é no embate respeitoso de ideias que se manifesta o pluralismo (Netto, 2006).

Nesse ponto, relembremos a primeira citação das fontes no início dessa seção, quando um dos perfis que analisamos, em determinada publicação, rebate as críticas que conta receber sobre a relação entre empreendedorismo e criticidade. Percebe-se que a autoria do *post* utiliza como artifício argumentativo a suposição de que, por ser da classe trabalhadora e, conseqüentemente, não deter os meios de produção, não poderia ser considerada uma “capitalista empreendedora” (e nisso tem razão), o que encerraria o debate por si só. Desse modo, o caminho do empreendedorismo deveria ser tão somente compreendido enquanto uma estratégia de sobrevivência da classe trabalhadora de assistentes sociais. A conclusão a que nosso trabalho chega, porém, sugere que há questões mais profundas que merecem

---

<sup>15</sup> *Ibidem*, p. 5.

investigação, indicando a necessidade de manter o campo de discussão aberto. A própria noção de “estratégia de sobrevivência” mencionada na publicação é suscetível de múltiplas interpretações, gerando conclusões e discussões diferentes. Uma das linhas de reflexão que propomos explorar mais adiante, por exemplo, é até que ponto uma estratégia de sobrevivência que adota práticas e ideologias neoliberais de modo tão veementemente quanto identificamos na análise dos dados é, a longo prazo, verdadeiramente estratégica, considerando que estas práticas podem acelerar o desmantelamento já avançado das políticas públicas e, assim, facilitar, invés de oferecer resistência, à precarização das condições de trabalho de assistentes sociais. Nesse sentido, o fato de empreendedores ou não, os assistentes sociais comporem a classe trabalhadora, não deve ser utilizado, ao menos em uma postura pluralista, como subterfúgio para esquivar-se do embate de ideias, em especial se considerarmos que falamos de uma mudança histórica que afeta os rumos que foram coletivamente decididos e construídos ao longo de décadas pela categoria.

Nesta contenda, a desconfiança de setores da categoria em relação aos impactos do empreendedorismo na profissão deve ser vista como uma manifestação legítima, da mesma forma que se reconhece a legitimidade da existência desses perfis, sem que sejam assumidos, por si só, como antiéticos. Como dissemos, trata-se uma nova forma de venda da força de trabalho de assistentes sociais que lutam pela sua própria reprodução social, no contexto das relações sociais de produção regidas pelo capital. O objetivo não é moralizar ou condenar comportamentos e tampouco absolvê-los, mas compreender a realidade que estrutura as condições objetivas para que certas estratégias e modalidades de atuação emergjam como possíveis em momentos particulares. Dessa forma, podemos fomentar uma consciência crítica dos efeitos que tais dinâmicas têm sobre a profissão. No caso do serviço social, tanto Netto (2006), quanto Teixeira e Braz (2009) refazem o trajeto de construção do projeto ético-político profissional ao longo do século XX, demonstrando sua vinculação com a ditadura militar em uma perspectiva de ruptura com o conservadorismo e o autoritarismo, o que explica, em boa medida, os princípios que estão em sua base, a saber: a liberdade como valor central, a equidade e justiça social, a ampliação e consolidação da cidadania, a universalização do acesso aos bens e serviços relativos às políticas e programas sociais. Trata-se, ainda, de um projeto “radicalmente democrático” (Netto, 2006), o que se dá a partir de um entendimento de democratização assentado não em qualquer conceito de democracia, mas naquele que compreende a socialização da participação política e a socialização da riqueza socialmente produzida. Dessa forma, é dentro desse escopo que devem ser avaliadas as críticas que são postas à determinadas formas de atuação, quando questionadas em seus imbricamentos ético-

políticos. Em outras palavras, estar atento ao contexto histórico de estruturação do projeto ético-político profissional é o que garante flexibilidade para que sejam absorvidas novas questões sem descaracterizar a trajetória coletiva que emoldura sua construção.

Em face do que até aqui expomos, sugerimos uma reflexão: assim como em algum momento da história o projeto profissional restou alinhado ao regime ditatorial no Brasil, estariam agora estas novas formas de venda e uso da força de trabalho de assistentes sociais por meio sociodigitais tensionando um alinhamento ou adesão à cultura do empreendedorismo?

Diante desse debate, e avançando em nossa análise, identificamos nas entrelinhas dos dois excertos alhures apresentados nesta seção e em outras publicações e seus respectivos comentários, uma aparente confusão a respeito da conceituação de projeto ético-político, o que parece levar a entendimentos superficiais sobre o que, de fato, configuraria uma postura antiética. Com relação a essa observação, Netto (2006) apresenta uma divisão que, pedagogicamente, interessa na construção do nosso raciocínio. Trata-se da distinção entre componentes *imperativos* e componentes *indicativos* do projeto ético-político. Os componentes imperativos são aqueles obrigatórios para todos os membros da categoria dos assistentes sociais, funcionando como critérios de demarcação legítima e, geralmente, juridicamente regulada, da pertença à profissão. Exemplos desses componentes incluem a exigência de formação acadêmica reconhecida pelo MEC e a inscrição no CRESS, sem os quais não se pode exercer legitimamente a profissão. Além disso, o próprio Código de Ética, constituindo-se como um instrumento normativo, prescreve condutas que são impostas a todos os profissionais.

Os componentes indicativos, por outro lado, dizem respeito àqueles elementos éticos do projeto profissional que transcendem as normativas morais ou a relação legal e juridicamente estabelecida entre direitos e deveres. Esses componentes advêm de quadros de compreensão teórica, ideológica e política dos profissionais e nem sempre estão materializados em um documento físico a ser seguido à risca sob penalização. Nem por isso, importa sublinhar, deixam de existir ou se tornam irrelevantes/facultativos para a atuação profissional: é preciso lembrar que tanto os componentes imperativos, quanto os indicativos, têm sua gênese a partir de um pacto histórico e coletivamente firmado entre os membros. Apesar de alguns componentes imperativos, como o Código de Ética, serem também alvos de disputas, a despeito da sua condição imperativa, são os componentes indicativos que, normalmente, geram maior dissidência entre a categoria. No caso de uma parcela de publicações que registramos no trajeto de pesquisa, os componentes imperativos do projeto profissional parecem ser o demarcador daquilo que seria uma postura ética ou antiética, ao passo que observamos um escanteio dos

componentes indicativos. Na subseção que se inicia abaixo, já adentrando mais especificamente no tema da ética, daremos continuidade a essa análise a partir destes e outros exemplos.

## **5.2 Serviço social e uso das mídias digitais para fins profissionais: a tendência ao reforço da perspectiva normativista da ética**

A discussão a respeito dos componentes imperativos e indicativos do projeto ético-político profissional permeou o debate da elaboração e aprovação do Código de Ética de 1993 pela categoria de assistentes sociais. Há que se destacar que o seu antecessor, o Código de 1986, já havia representado uma virada ética e política ao desbancar o neotomismo e o funcionalismo que tradicionalmente conviveram com a profissão até aquele momento. Acabou abrindo, nesse sentido, alas para uma aproximação ainda mais concreta da profissão com o pensamento e os setores progressistas da sociedade. A despeito disso, estudiosos do campo da ética no serviço social destacam o aspecto conjunturalmente datado que o marcou, tornando-o, num médio prazo, insuficiente para orientar os assistentes sociais nos dilemas e desafios éticos postos no cotidiano profissional. Paiva e Sales (2010) identificam o caráter educativo e político incrustado no código de 1986, o qual privilegiava instruções teórico-metodológicas de como conduzir as práticas profissionais, provendo mais instruções técnicas do que, efetivamente, éticas. Em resumo, diz-se se tratar de um Código que priorizava a prescrição de *como fazer*, não tematizando suficientemente, como supõe um Código de Ética deontológico, sobre o *dever ser*.

A passagem do *como fazer* para o *dever ser* adquire importância singular no desenvolvimento do projeto ético-político profissional tal como o conhecemos atualmente. É a partir daí que se rompe, em termos de projeto ético-político, com um referencial endógeno da profissão que nem sempre encontrava correspondência com a dinâmica da realidade social concreta, considerando a relação com os usuários e com a sociedade civil como um todo. Quando passa a ser concebida na chave analítica do *dever ser*, a ética profissional acaba por imprimir sentido à prática profissional a partir das demandas dos usuários e da sociedade civil (Paiva e Sales, 2010, p. 176). A ideia central é a de que a lógica do *dever ser* desenvolva um fundamento bem assentado de princípios e reúna um acúmulo de compreensões teóricas, sociais e políticas que permita aos assistentes sociais organicamente ponderarem, entre o exercício da autonomia e do dever eticamente orientado, suas condutas e escolhas no dia-a-dia profissional, ainda que as questões apareçam de modo variado e não concebido até então. Dessa forma, a abordagem do Código de 1993 alia vontade/desejo individual, na qual cintilam a ética profissional (a intencionalidade de associação, de coletividade e de compromisso), com o saber



teórico-prático crítico, além das necessidades e condições materiais do arco circunstancial no qual sua ação se subscreve (Paiva e Sales, 2010, p. 179). O Código de 1993, nesse quadro, é tido como produto de duas preocupações e aspirações: primeiro, torná-lo um instrumento de melhoria da qualidade dos serviços ofertados no âmbito das políticas e direitos sociais e, concomitantemente, servir de respaldo jurídico para a profissão, constituindo-se enquanto um relevante mecanismo de defesa do exercício profissional de assistentes sociais. Para isso, o então novo código manteve aqueles princípios de seu antecessor que favoreciam o vínculo com a sociedade, na mesma medida em que ampliou e atualizou, com maior clareza e profundidade, os valores e compromissos profissionais.

Ambos os códigos, sendo essa uma característica mais palpável no de 1993, são manifestações de ruptura com uma noção “corporativista” de código de ética, ou seja, de uma perspectiva na qual a ética profissional se reduziria ao cumprimento de deveres e direitos estabelecidos legal e juridicamente e o código, por sua vez, o documento que legitimaria a atuação profissional em termos jurídicos. O acúmulo teórico e político da profissão, nessa proposta, concebe a ética profissional não mais como um “rançoso rol de permissões e proibições”, mas sim enquanto um ambiente privilegiado de criticidade sobre o significado social do serviço social e, nesse sentido, do alcance das liberdades e responsabilidades enquanto profissionais técnicos e cidadãos (Netto, 2010, p. 12). A profissão se afasta, assim, de uma ética restrita à moral, a qual compreende um conjunto de costumes e imperativos mutáveis e historicamente determinados para, em vez disso, se aprofundar na análise dos fundamentos da moral, abordando questões filosóficas e metafisológicas. Ou seja, move-se de uma visão centrada em um entendimento normativo da moral para uma compreensão mais ampla e factual do ponto de vista da ética. Inclui-se nessa reflexão coletivamente realizada pela categoria, ainda, a perspectiva de Vázquez (2006), segundo a qual, mais do que uma “ciência da moral”, a ética diz respeito também ao agir embasado em escolhas conscientemente alinhadas a determinados valores e finalidades que se objetivam concretamente na vida social. Quando aplicada a um contexto deontológico profissional, é essa concepção de ética que permite a interconexão entre os projetos ético-políticos profissionais e os projetos societários em maior escala.

Considera-se, portanto, que o serviço social operou avanços significativos no campo da ética profissional a partir, sobretudo, da última década do século XX, quando se registra no interior da categoria um esforço em dissipar as confusões entre moral, ética e norma. Não obstante, algumas das publicações que encontramos no Instagram feitas por profissionais e que constituíram nosso acervo documental de análise parecem não assimilar esse movimento, evidenciando ainda uma propensão, por parte de assistentes sociais, de compreender a ética

profissional a partir de uma chave normativista e acoplada ao cumprimento estrito de resoluções, leis e proibições/permissões jurídicas. Abaixo, segue a transcrição de uma sequência de *stories* feita por um dos perfis da nossa amostra:

*“Bom dia, assistentes sociais empoderadas. Como vocês estão? Estou vindo aqui pra papear com vocês, trazer uma reflexão, falar um pouquinho da repercussão dessa postagem que a gente fez ontem e algumas coisas que realmente eu comecei a refletir aqui, né, vendo os comentários... e vendo a repercussão como um todo, né. Pra quem já está conosco aqui há mais tempo, no próximo mês, em fevereiro, a gente faz quatro anos de existência, de trabalho aqui e, por incrível que pareça, todos os dias desses quase quatro anos nós falamos a mesma coisa. Nós comunicamos a mesma coisa. Nós instruímos sobre a mesma coisa. Nós trazemos os mesmos embasamentos normativos, mas ainda tem uma parcela muito grande, muito grande mesmo, de profissionais que ainda não fazem ideia. Tinha um comentário que falava assim: “eu não sei o que que vocês vão fazer enquanto trabalho autônomo”. Isso me revela que muitos de nós não sabe, inclusive, o que assistentes sociais fazem, porque trabalho autônomo é só sobre subordinação e pagamento, não é sobre ações profissionais porque as ações profissionais elas são as mesmas, exatamente. Então vou dar um exemplo. No equipamento público você faz um atendimento social, mas você está subordinado e recebe pelo equipamento público. Na condição de autônoma, você vai fazer o atendimento social, mas a pessoa, né, alvo ali do atendimento, vai realizar o pagamento. É a única diferença. Sobre as ações profissionais, são as mesmas”* (Transcrição de stories de um perfil no Instagram).

No perfil se menciona, na sequência, a resolução CFESS Nº 418/01, a qual tem como ementa a tabela de referencial de honorários do serviço social e dispõe, complementarmente, os procedimentos alvos dos honorários estabelecidos, o que se traduz, portanto, no rol de competências e atribuições passíveis de serem realizadas autonomamente pelo assistente social que assim escolher. Esses procedimentos, em geral, estão vinculados ao previsto nos artigos quarto e quinto da n.º Lei 8662/93, que regulamenta a profissão. Sobre isso, o *stories* continua:

*A condição legal [para a atuação autônoma] ela está posta na Constituição Federal e na nossa Lei de Regulamentação, mas pra facilitar ainda mais, a Resolução 418/01, ela vai descrever, se você for olhar é uma descrição, tal qual está nos artigos quarto e quinto da nossa lei. E a Resolução ela institui a tabela base de precificação da nossa hora e traz ali, inclusive, traz o atendimento social como possibilidade. Há um tempo atrás, teve um post polêmico aqui de uma colega – que inclusive até abandonou o trabalho aqui com assistentes sociais, agora ela tá trabalhando com outras áreas – e nesse post tinha uma outra colega que colocava assim “vocês estão confundindo as coisas, quando fala do trabalho autônomo é sobre fazer curso, dar palestra, não é sobre atender”. E aí você entende que parte de uma crença e não da norma, porque quando você vai na norma, tem todas as prerrogativas profissionais ali descritas, né, desde as prerrogativas aí que estão no campo das competências que cabe a nós e outros profissionais, quanto as que estão no campo das atribuições privativas. Então não é sobre o que eu acho que eu devo fazer, é sobre o que a norma traz e, pensando a partir desse aspecto de norma, todas as prerrogativas profissionais podem ser precificadas.* (Transcrição de stories de um perfil no Instagram)

Na continuidade, a publicação levanta um argumento por meio do qual o assistente social se propõe a desmistificar a ideia de que assistentes sociais atenderiam, exclusivamente, a população de baixa renda. Nas palavras da autoria do *stories*, assistentes sociais podem também atender pessoas ricas, uma vez que o profissional de serviço social, via de regra,

trabalha na viabilização de direitos, os quais não se restringem às classes mais pobres e aplicam-se, também, a vulnerabilidades de cunho não econômico. Como veremos, há nesses pequenos vídeos pontos que vão na contramão do debate coletivamente elaborado na trajetória do serviço social nas últimas décadas. Algumas análises desses excertos estarão contidas na subseção seguinte 4.3, quando abordarmos os tensionamentos ao projeto ético-político de modo mais objetivo. Por ora, destacamos duas problemáticas tocantes à ética e serviço social que emergem da reflexão apresentada no *post* citado e que, aqui, tomamos como referência de análise em face do seu caráter emblemática, ainda que exemplificativo.

A primeira delas concerne ao registro, na primeira parte supracitada dos *stories*, sobre as diferenças entre a atuação autônoma e a atuação institucionalmente vinculada. No discurso da publicação, trata-se “só” de uma diferença contratual, ou seja, seria uma mera distinção jurídica entre quem paga pelo atendimento social realizado, o Estado ou o usuário atendido. Como já sinalizamos precedentemente nessa seção, o que a postagem considera de menor ou simplificada importância, quando analisamos histórica e criticamente, torna-se, na verdade, um elemento nodal da compreensão acerca do significado social da profissão, de modo que uma “simples” diferença nas formas de contratação é capaz de aplicar um tensionamento direto nos fundamentos da profissão. Esse significado, como já demonstramos, não apenas diz respeito aos pactos construídos democraticamente no bojo da categoria, mas também no diálogo e contato com as necessidades dos usuários e da sociedade civil como um todo. Percebe-se, dessa maneira, uma postura que apreende apenas os componentes imperativos da profissão, que se apega à possibilidade legalmente embasada de assistente sociais, enquanto profissionais liberais, atuarem autonomamente. Um olhar atento aos componentes *indicativos* do projeto ético-político, porém, nos impele a, minimamente, ponderar a conjuntura do mundo do trabalho no qual o assistente social se insere atualmente, de modo a sobriamente conjecturar as relações de interesses que estão dispostas na esfera política. Vemos na publicação, assim, uma leitura corporativista do código de ética e das regulamentações profissionais, as quais parecem servir, exclusivamente, para respaldar juridicamente o assistente social e legitimar endogenamente sua atuação, sem vincular também os interesses da sociedade na qual a profissão se insere.

Ademais, o argumento relativo ao que distingue a atuação no âmbito do espaço estatal – como trabalhador público assalariado – e como profissional autônomo também se descola dos fundamentos que subsidiam a análise crítica da realidade social regida pelo capital, notadamente da teoria do valor nos termos desenvolvidos por Marx (2013). Isso porque, também no âmbito do Estado, a contraprestação paga ao assistente social – na forma de salário – tem origem na produção do valor excedente produzido pelo conjunto da classe trabalhadora.

Uma parte desse valor excedente é direcionado para compor o fundo público. A rigor, portanto, não é o “Estado” concebido abstratamente que remunera o profissional. Em essência quem produz esse valor que constitui o fundo público, cuja parcela será usada para a implementação de políticas sociais e, portanto, também para pagar o salário do assistente social, é a classe trabalhadora usuária dos serviços que ele operacionaliza no “equipamento público”. Sob este fundamento, portanto, cai por terra aquela diferenciação. A questão de fundo, contudo, ainda permanece: quais as implicações dessas novas formas sobre as quais se estabelecem as relações entre assistente social e população usuária, agora não mediadas pelo Estado ou por um empregador (uma empresa privada ou uma organização social lucrativa ou não, por exemplo), mas por mídias digitais? Nestas circunstâncias o assistente social na condição de profissional liberal é o empregador de si mesmo? Há algum “agente oculto” que lucra com essa sua atividade no chamado “mundo digital? Caso sim, quem é ou são esse(s) agente(s)?

A segunda problemática, por sua vez, aprofunda a primeira. A publicação, além de demonstrar uma compreensão do projeto ético-político profissional que foca apenas nos aspectos imperativos, negligenciando os componentes indicativos e, assim, dando vazão a um sentido corporativista, indica também uma visão normativista da função do código de ética e das demais regulamentações profissionais, sugerindo uma interpretação literal das normas e regras. Se há pouco falávamos da importância da transição do polo do “como fazer” para o “dever ser” no desenvolvimento do projeto ético-político profissional atual, é razoável afirmar que o registro da publicação em tela ainda defende um projeto ancorado no “como fazer”. Ao afirmar que “*não é sobre o que eu acho que eu devo fazer, é sobre o que a norma traz*”, há um apregoamento explícito da suplantação do “dever ser”, sendo o projeto ético-político profissional, portanto, reduzido a um compilado de normas a serem seguidas e não interpretadas em uma ótica de compromisso com a profissão e sociedade. Nota-se que a frase “*a norma traz*”, adicionalmente, desconsidera o caráter coletivo de elaboração da própria norma. Escrito de tal forma, a norma parece ser uma entidade externa, um ente autônomo e transcendente do próprio corpo profissional que a concebeu em determinado contexto social, histórico e político.

Os *stories* analisados fazem menção a um outro *post*, o qual havia sido publicado na página do perfil. Nesse *post*, a autoria afirma convictamente que os Conselhos de serviço social são, hoje, os “principais inimigos” da categoria. Na colocação feita, o que se argumenta é que os Conselhos não se colocam em uma posição de auxiliar e orientar os assistentes sociais acerca da possibilidade de atuação autônoma. A publicação atribui isso às “conversinhas” e “ideologias que não levam a nada”, nos termos da postagem, e conclui que essa falta de posicionamento do conjunto CFESS/CRESS em favor do trabalho autônomo no âmbito do

serviço social estaria colocando a categoria em “atraso” e fazendo assistentes sociais “perderem oportunidade” no mercado. Nota-se, assim, uma postura conservadora que nos remete à Netto (2006) quando este assevera que um dos traços mais característicos do conservadorismo é a negação das dimensões políticas e ideológicas. O mesmo autor adverte, ainda, que no contexto de ofensiva neoliberal, há uma ideia contra hegemônica de que defender e implementar o projeto ético-político profissional do serviço social concebido no contexto de enfrentamento à ditadura militar seria sinal de “atraso” e de “andar na contramão da história” – coincidentemente, termos utilizados na publicação a qual nos referimos. Trata-se de uma defesa à adesão às novas formas de uso e controle da força de trabalho que têm redundado em processos de intensificação da precarização das condições laborais e de vida do conjunto da classe trabalhadora e, portanto, também dos assistentes sociais.

Percebe-se, no saldo das discussões feitas até aqui, que o projeto ético-político compreende uma dimensão política, coletiva, plural e que pressupõe divergências de posicionamentos que se desdobram no âmbito da práxis, e não meramente por imperativos legais e jurídicos. Além disso, as publicações analisadas expressam a inevitável relação entre projeto ético-político profissional, em uma escala menor, e os projetos societários, em nível maior, na medida em que verificamos, em alguns perfis, a relação entre o projeto profissional defendido (um projeto normativista, imperativo e corporativista) e uma direção social alinhada aos valores neoliberais que, sob o pretexto da racionalização, modernidade e valores do “Primeiro Mundo”, também como já nos alertou Netto (2006), promovem a liquidação de direitos sociais, privatização do Estado e sucateamento dos serviços públicos. Uma vez que resumizamos alguns pontos relevantes para a compreensão da relação entre o serviço social e ética no contexto do uso profissional das mídias digitais, apontaremos, abaixo, alguns dos tensionamentos que a presente pesquisa identificou em relação aos princípios do atual projeto ético-político profissional.

### **5.3 Os tensionamentos do projeto ético-político profissional em face do seu profissional das mídias digitais**

Nessa subseção, nosso objetivo é identificar e analisar as contradições entre os usos das mídias digitais por assistentes sociais no contexto que apresentamos no decorrer desta monografia e os princípios que norteiam o projeto ético-político da profissão. Como sabemos, o projeto ético-político do serviço social não compreende um documento, palpável e definitivo, que encapsula todos os componentes, premissas e diretrizes profissionais. Ao contrário, o projeto ético-político é uma orientação profissional dinâmica e coletivamente pactuada que se

manifesta também (mas não somente) em um compêndio de documentos como o Código de Ética, as Diretrizes Curriculares, a Lei de Regulamentação da profissão etc. Em outras palavras, o projeto ético-político pode ser entendido como um consenso entre a categoria e a sociedade acerca da direção social da profissão, consenso esse que produz, dentre outras coisas, documentações correlatas. Os documentos que citamos anteriormente, nesse sentido, não devem ser confundidos em sua materialidade com o projeto ético-político em si: é o projeto que se consubstancializa na construção desses documentos, não se limitando, porém, a eles.

Nos termos definidos por Marilda Iamamoto e com o qual concordamos,

[...] o projeto profissional é fruto da organização social da categoria e de sua qualificação teórica e política, construído no embate entre distintos projetos de sociedade que se refratam no seu interior. Eles redundam em diferenciadas perspectivas de leitura do significado social do Serviço Social, que reverberam na condução e operacionalização do trabalho profissional (Iamamoto, 2011, p. 224).

Além disso, é preciso ter presente que o projeto profissional se caracteriza por ser uma teleologia, de fato, uma projeção que exige compromisso cotidiano para que ganhe materialidade. Neste sentido, “[...] não há uma identidade imediata entre a intencionalidade do projeto profissional e os resultados derivados de sua efetivação. Para decifrar esse processo, é necessário entender as mediações sociais que atravessam o campo de trabalho do assistente social” (Iamamoto, 2011, p. 23). E, aí, a oferta da força de trabalho desse profissional por meio de mídias digitais aparece como uma complexificação no largo espectro desse processo a ser decifrado. Isso porque, neste contexto, não se elide o fato de a realização desse trabalho estar circunscrito à dinâmica do mercado de trabalho capitalista. Nele, a compra e a venda da força de trabalho do assistente social ocorrem porque o seu valor de uso – enquanto trabalho útil que atende necessidades sociais – só se efetiva “[...] se seu trabalho puder ser igualado a qualquer outro enquanto trabalho abstrato -, mero coágulo de tempo de trabalho social médio -, possibilitando que esse trabalho privado adquira um caráter social (Iamamoto, 2011, p. 421). Esse trabalho, portanto, precisa ser compreendido como trabalho concreto e abstrato, o que exige pensa-lo “[...] nas específicas condições e relações sociais em que ele ocorre, pois, se a qualidade do trabalho se preserva nas várias interações, o seu significado social é diferente [...]” (Iamamoto, 2011, p. 430), a depender da maneira como ele se realiza no contexto da produção e da valorização do valor. Isso nos permite asseverar que a chamada “plataformização” do trabalho do assistente social – pela mediação de mídias digitais - impacta sobretudo neste trabalho, mas isso não o retira daquela dinâmica e tampouco o isenta dos processos de alienação aos quais está submetido. Uma das expressões desses processos alienantes é a própria cisão no interior da categoria entre assistentes sociais submetidos a relações de emprego e aqueles que

se percebem como autônomos ou “proprietários de si mesmos”, cujas condições parecem determinar a defesa de projetos profissionais não só distintos, mas antagonicos.

Em síntese e ainda nos apoiando nas discussões de Marilda Yamamoto (2011, p. 222),

Pensar o projeto profissional supõe articular uma dupla dimensão: de um lado, as condições macrosociais, que estabelecem o terreno sócio-histórico em que se exerce a profissão, seus limites e possibilidades; e, de outro, as respostas sócio-históricas, ético-políticas e técnicas de agentes profissionais a esse contexto, as quais traduzem como esses limites e possibilidades são analisados, apropriados e projetados pelos assistentes sociais”.

A despeito de todas essas questões, para que alcancemos nosso objetivo, é o Código de Ética formulado em 1993, o qual segue em vigência norteando e respaldando a atuação do assistente social atualmente, que utilizaremos como referência para captar alguns tensionamentos entre os usos identificados nas mídias digitais e os princípios do projeto ético-político. Frente à impossibilidade de analisarmos um grande volume documental secundário tendo em vista a natureza monográfica e exploratória desse estudo, a escolha do Código ante aos demais documentos para este exercício se justifica por entendermos que os 11 princípios sob os quais este se assenta exprimem sobremaneira os principais alicerces do projeto ético-político profissional. Alguns desses alicerces já revisitamos na subseção acima, quando examinamos a hegemonia neles contida que orienta uma proposta de ética profissional pautada na intenção de ruptura com o conservadorismo. Nesse momento, em continuidade, adentraremos em suas especificidades, conectando com o material coletado no Instagram e analisado ao longo desse estudo.

Consciente do alerta aceso por Paiva e Sales (2006) acerca da inseparabilidade dos 11 princípios, os quais foram elaborados articuladamente e, por conseguinte, assim devem ser interpretados, nessa subseção, não podendo senão separar temporariamente para exame alguns princípios que mais contundentemente se relacionam com o nosso tema, enfrentamos o desafio de tornar essa separação menos fragmentada possível, minimizando os efeitos desse isolamento. Parte do enfrentamento desse desafio consiste em sinalizar ao leitor, de antemão, que a separação que faremos a seguir é meramente didática e limitada pelos contornos da pesquisa. Com isso em mente, espera-se a compreensão de que mesmo sendo apresentados separadamente, os princípios nos quais nos debruçaremos estão originalmente inseridos numa coerência com encadeamentos internos que, complementando-se entre si, possibilitam uma interpretação dialética do Código de Ética e, mais abrangentemente, do projeto ético-político profissional. Um último parêntese, por fim, é o de que em nossa análise circularmos entre dois eixos coligados, a saber, entre os tensionamentos dos princípios do projeto ético-político

profissional que afetam mais diretamente a população usuária das políticas públicas e aqueles que recaem profissionalmente sobre os próprios assistentes sociais.

Tentando manter o mencionado encadeamento, iniciaremos nossa análise pelo primeiro princípio do Código de Ética de 1993, o qual adquire valor central no projeto ético-político do serviço social: “o reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes - autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais” (CFESS, 1993). O conceito de liberdade é comum a uma série de outros documentos do universo jurídico como, por exemplo, a Declaração do Homem de 1789 ou a Declaração dos Direitos Humanos, de 1948. Há, no entanto, uma particularidade no modo como o serviço social traz o conceito em seu Código profissional, o que é melhor compreendido a partir das discussões que elencamos nas duas subseções anteriores. Ao entender o projeto ético-político interligado com um projeto societário e, ao considerarmos o contexto no qual o projeto foi gestado enquanto consenso acerca de uma direção profissional contrária ao conservadorismo, a liberdade, aqui, transcende uma perspectiva normativa para situar-se no campo ontológico, dentro do qual aparece como a capacidade do ser humano de se autodeterminar a partir de escolhas teleologicamente orientadas, tal como aparece em Marx e em Lukács (2018). Nessa perspectiva, em especial para Lukács, a liberdade possui uma gênese no trabalho, na medida em que é o trabalho a atividade que primeiro permite a autotransformação do ser humano pela transformação da natureza, permitindo a “autoultrapassagem de sua própria mera qualidade orgânica” (Lukács, 2018, p. 98). Nesse sentido, para o autor, a liberdade é o ato de consciência de cujo resultado emerge um novo ser por ele posto. Em decorrência disso, diferente do que pressupõe uma noção idealista, a liberdade é também “um querer transformar a realidade”.

Desta compreensão, fazemos duas observações. Em primeiro lugar, a concepção da gênese ontológica da liberdade é explicativa das demais dimensões que integram este primeiro princípio: autonomia, a emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais. Se entendemos a liberdade como um “ato de consciência”, é de supor-se que desta consciência decorre a capacidade de se autodeterminar e fazer escolhas, o que define a autonomia. Tais escolhas, por sua vez, só fazem sentido dentro de uma perspectiva emancipatória, na qual a liberdade se realiza coletivamente. Afinal, se a liberdade, na vertente ontológica proposta pelo projeto ético-político profissional, advém do trabalho enquanto elemento fundante do ser social, uma sociedade na qual o trabalho, ou melhor, o resultado dele é apropriado privativamente e as condições de sua realização são alienantes, se dando a partir da exploração de uma classe pela outra, a liberdade será também alienada e impedida pela classe dominante de se objetivar. Isto



posto, sem a emancipação de formas alienantes de trabalho, a liberdade é, nas palavras de Lukács, apenas um “fantasma” – como se apresenta em alguns aparatos jurídicos.

Em segundo lugar, portanto, ao trazer essa concepção de liberdade, o projeto ético-político está também falando sobre o indicativo de se contrapor às formas de dominação capitalista (emancipar-se), uma vez que dentro deste modo de produção, a liberdade não pode realizar-se plenamente. A constatação de que o modo de produção capitalista é, por si só, impeditivo da liberdade, contudo, de acordo com Paiva e Sales (2010), pode levar a caminhos mistificadores, os quais enveredam ora para uma submissão passiva, na qual “nada pode-se fazer no capitalismo”, ora para uma liberdade absoluta, em que “pode-se fazer tudo” em qualquer direção. O projeto ético-político profissional, nesse sentido, orienta para que assistentes sociais não se precipitem nem para um, nem para o outro lado. Do contrário, segundo Paiva e Sales (2010), a atuação do assistente social deve ser compreendida como relação entre autonomia e direção. Dessa forma, o princípio da liberdade, conforme expresso no Código de 1993, deve ser interpretado não apenas como um componente imperativo, mas também indicativo. Este indicativo, de fato, é favorável às ações eticamente orientadas com a finalidade de transformação social, afastando-se dos simplismos de uma resignação passiva ou de uma ilusória autonomia absoluta.

Nas análises das publicações que tivemos a oportunidade de examinar, observa-se com frequência o uso da palavra “liberdade”, particularmente nos discursos que sustentam o exercício de um “serviço social autônomo”, conforme categorizado na terceira Seção de nossa sistematização. Uma das imagens apresentadas (Figura 23), por exemplo, enuncia a noção de “liberdade profissional” como um veículo para a promoção da atuação profissional autônoma, sugerindo que tal modalidade proporcionaria maior liberdade em relação aos vínculos formais, os quais, por sua vez, são percebidos como formas de subordinação às instituições. Nesse cenário, a “liberdade”, conforme ilustrado na postagem associada à figura, é redutivamente equacionada como individualidade: a prerrogativa de trabalhar conforme a vontade pessoal, no tempo desejado, e da maneira escolhida, sem a necessidade de subordinação a um empregador visível.

No entanto, essa concepção de liberdade profissional, ao se manifestar sob a égide do liberalismo, revela-se como uma distorção da autonomia real. A noção liberal de liberdade aqui se confunde com um mero exercício de livre-arbítrio e decisões isoladas no plano individual, desconsiderando, assim, o comprometimento com os processos decisórios que de forma coletiva moldam não apenas os rumos da profissão, mas também, de maneira intrínseca, os horizontes da sociedade como um todo. Portanto, a liberdade alardeada não é senão uma

fachada que oculta a alienação acerca das particularidades das relações de trabalho na atualidade. Tal construto de liberdade é exaustivamente difundido pela ideologia neoliberal, uma vez que possibilita a distorcida ideia de que a flexibilização das formas de contratação de trabalho, por meio de modalidades como o trabalho plataformizado e do empreendedorismo, por exemplo, são alternativas ao sistema de exploração, quando, na verdade, a exploração está sendo aprofundada ao mesmo tempo que encoberta pelas novas formas de uso e controle da força de trabalho viabilizadas pelos avanços tecnológicos.

Diante desse quadro, do ponto de vista dos impactos nos profissionais, o tensionamento do princípio de liberdade do projeto ético-político do serviço social, junto do qual ascendem também a noção de autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais, implicam em uma perda da capacidade da categoria de adquirir consciência sobre as próprias condições de trabalho e, assim, autônoma, mas coletivamente formular ações e tomar decisões com finalidades verdadeiramente emancipatórias do próprio trabalho, posicionando-se contrariamente às ofensivas de precarização. Ao mesmo tempo, a absorção e defesa do conceito de liberdade em sua acepção neoliberal pode afetar a população atendida, uma vez que, partindo dessa compreensão, a análise do contexto do usuário dos serviços - agora “clientes” - e as estratégias de intervenção são orientadas por uma perspectiva que, com efeito, prioriza as escolhas individuais em detrimento das coletivas, ignorando a própria definição de questão social como o conjunto de fenômenos decorrentes das contradições resultantes do aprofundamento do capitalismo, das contraditórias relações entre capital e trabalho marcadas pelo antagonismo de interesses de cada um desses polos. Nesse diapasão, o horizonte de possibilidade de atuação do assistente social incorre ao risco de ser moldado pelo falso entendimento de que o usuário, assim como o próprio profissional, se determina por suas escolhas individuais e de seu livre arbítrio, independentemente das condições objetivas que circunscrevem e conformam tais escolhas. Nesse prisma de liberdade absoluta em que “pode-se tudo”, abre-se margem, por exemplo, para responsabilizar o usuário pela sua própria condição, propondo soluções individuais para questões que são de natureza social/coletiva, em um formato de atendimento já requisitado da profissão em suas primeiras décadas.

A análise do princípio da liberdade, inaugural deste projeto ético-político, revela o nexo dialético intrínseco entre ele e os demais, como previamente exposto. Procuramos evidenciar, na explanação até então realizada, que o princípio da liberdade é inextricavelmente atado, por sua gênese ontológica, à concepção de transformação social. Esta concepção, por sua vez, se concretiza no oitavo princípio do Código de Ética de 1993, segundo o qual o profissional deve optar “por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem

societária, livre de dominação, exploração de classe, etnia e gênero" (CFESS, 1993). Ao postular a liberdade como "um valor ético central" dentro de uma perspectiva que reconhece a impossibilidade de sua plena realização sob o capitalismo, há um indicativo inevitável para que o profissional opte por escolhas que, na busca por verdadeira liberdade e emancipação, sejam guiadas em direção a uma nova configuração societal, que transcenda o modo de produção capitalista e o *ethos* conservador. Este segundo princípio, então, orienta as decisões cotidianas e coletivas do profissional, tendo como horizonte uma nova ordem social, despojada de dominação, exploração de classe, etnia ou gênero. Livre, portanto.

O princípio do compromisso com um projeto profissional vinculado a uma nova ordem societária adquire contornos especialmente relevantes no tempo presente desde a agudização da ofensiva neoliberal, a qual adota um paradigma econômico-social privatizante e individualista. Paiva e Sales (1993), avaliam que essa realidade coloca ao profissional do serviço social o empenho em compreender a conjuntura das mudanças que vêm ocorrendo no mundo do trabalho, bem como o apoio à lutas coletivas gerais da classe trabalhadora, de modo a identificar o significado social da profissão nesse contexto, reexaminando e aprimorando a contribuição político-profissional face a essas mudanças econômicas que, ao cabo, configuram o reordenamento do capitalismo para que as classes que detém os meios de produção continuem dominando. Essa concepção não se trata de mero idealismo: ela pode ser vivida concretamente quando, no seu cotidiano profissional, o assistente social opta por reforçar, apoiar e construir espaços coletivos em detrimento de individualizantes, fomentar a participação social (e participar também) em Conselhos, fóruns de discussão e de controle social das políticas públicas, somente para mencionar algumas estratégias neste sentido.

A absorção de práticas mercadológicas e de marketing para a oferta de serviços e produtos em uma ótica empreendedora, assim como a privatização de atendimentos sociais para a população, caminha na contramão da direção de uma nova ordem societária, uma vez que tensiona o significado social da profissão ao sugerir um papel que se alinha aos interesses privatistas no contexto da pragmática neoliberal e das significativas alterações na dinâmica do processo de acumulação e das transformações em curso no mundo do trabalho. Como demonstramos na Seção 2, para que haja algum sucesso no trabalho autônomo divulgado em plataformas digitais como o Instagram, é preciso que o trabalho autônomo ali desenvolvido (seja ele um curso de qualificação, um material para concurso ou manuais para assistentes sociais que iniciam o trabalho autônomo) seja ofertado com uma valoração positiva, o que passa pela defesa ideológica de elementos que, na realidade, se mostram prejudiciais aos interesses da classe trabalhadora. Tais aspectos foram trazidos à reflexão quando correlacionamos, por

exemplo, as categorias de concurso público e de qualificação profissional ao contexto maior de privatização do ensino superior, ou quando verificamos falas expressamente conservadoras na categoria de assistentes sociais autônomos, uma delas, especificamente, colocando os Conselhos profissionais como “o maior inimigo” da categoria atualmente. O mesmo se pode afirmar em relação aos constantes reforços à ideologia empreendedora, o que configura uma adesão acrítica às imposições do capital à classe trabalhadora, em face das necessidades de redução com os custos da reprodução da força de trabalho. Ai, também, identificamos um tensionamento aos princípios que orientam o projeto profissional, na medida em que tais proposições caminham em direção contrária a construção de uma ordem societária que pelo menos, no espectro da emancipação social, contenha sistemas proteção social que garantam aos trabalhadores melhores condições de vida e de trabalho.

Como já afirmamos, o tensionamento do referido princípio, a partir de práticas que endossam o projeto neoliberal direta ou indiretamente, impacta os profissionais e a população usuária dos serviços nos quais assistentes sociais atuam. Do ponto de vista profissional, como indicamos, há um atrito no significado social da profissão, que pode ser reformulado em uma perspectiva favorável ao neoliberalismo e contrária à classe trabalhadora, representando uma ameaça de perda daquele significado social coletivamente construído nas últimas décadas, o qual se alinha fortemente na direção de uma intenção de ruptura com o conservadorismo e, conseqüentemente, no horizonte de uma nova ordem societária. Essa perda, por sua vez, se traduz concretamente para os profissionais. A profusão da atuação autônoma de assistentes sociais em um contexto social no qual já há a privatização de direitos e o sucateamento das políticas públicas, inclusive com a redução da contratação e profissionais concursados no âmbito estatal, acelera esse processo, na medida em que o empreendedorismo enquanto estratégia de sobrevivência da classe trabalhadora é uma saída individual, de um patamar individual e com finalidade individual. Nesse processo, para se manter adequada às condições de existência nas plataformas, a categoria abdica da construção de uma consciência *para si*, associando-se a ideologias que ocultam os processos de precarização do trabalho do assistente social.

Para a população atendida, o tensionamento do princípio da construção de uma nova ordem societária possui efeitos dramáticos, tendo em vista que o alinhamento de segmentos da categoria de assistentes sociais à ordem neoliberal, por meio da absorção de suas ideologias e práticas ao invés da crítica a ela, desloca o profissional de uma condição de aliado das lutas da classe trabalhadora e de suas demandas, para responder às demandas e interesses do mercado e das classes que detém os meios de produção – quando defende, por exemplo, o

empreendedorismo digital em plataformas digitais. Embora a atuação de assistentes sociais em equipamentos públicos, em medidas notáveis, também corresponde aos interesses do capital, considerando a complexa natureza das políticas públicas, há ali, ainda, a possibilidade do exercício da relativa autonomia em favor da população atendida, ao passo que a privatização do trabalho de assistentes sociais pelo intermédio das plataformas dissolve, junto com o individualismo, a possibilidade refrear certos impactos dessas transformações econômicas. Além disso, não se pode tirar do horizonte da análise, que, nestas condições, o assistente social que procura vender serviços pela mediação das mídias digitais para garantir a sua reprodução acaba por corroborar com o aumento do poder econômico e política das grandes corporações do setor de tecnologias, as chamadas *big techs*.

As questões antes mencionadas sobre o exercício da autonomia relativa do profissional em favor da população usuária, se conecta diretamente com os princípios que estão enumerados, no Código de Ética de 1993, em terceiro e quinto lugar. O primeiro deles diz respeito à “ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda a sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos da classe trabalhadora”, ao passo que o segundo, articuladamente, se refere ao “posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática” (CFESS, 1993). Os dois princípios mencionados estão intrinsecamente relacionados e são de suma importância para o trabalho cotidiano de assistentes sociais, uma vez que a profissão atua, particularmente, com a viabilização de direitos mediante a inserção em políticas públicas nas esferas do planejamento e execução, bem como de programas institucionais e atendimentos de indivíduos e famílias. A cidadania, nesse sentido, deve ser entendida plenamente e aliada a um projeto societário compatível com condições materiais para sua realização, ainda que se considere as limitações nos marcos da sociabilidade cindida em classes e fundada na propriedade privada. Sobre o princípio da ampliação e consolidação da cidadania, Paiva e Sales (2010), alertam para que a concepção de cidadania não seja restrita aos parâmetros da ordem civil e política liberal, ou seja, aquela que encontra contento em um limite mínimo para a satisfação das necessidades básicas dos indivíduos. Para as autoras, esse princípio convoca os assistentes sociais para atuarem em uma orientação com vistas a extrapolação desse limite mínimo, lutando para que o nível de possibilidade de atendimento das necessidades dos trabalhadores e dos usuários do serviço social seja ampliado, vislumbrando a integralidade dos direitos sociais e não aquela cidadania que “esgota nas cestas básicas, na entrega do leite, ou simplesmente num vale” (Paiva e Sales, 2010, p. 187). As políticas de assistências que provêm os mínimos sociais, nesse sentido, em uma perspectiva de

consolidação e ampliação da cidadania, devem estar contextualizadas com as demais políticas e direitos sociais.

Paiva e Sales (2010) defendem, ainda, que este princípio da cidadania implica, para os profissionais, a apreensão de seu significado para além do que a orientação liberal coloca, visando a superação dos limites engendrados pela reprodução das relações sociais no modo de produção capitalista. O princípio referente ao posicionamento em favor da equidade e justiça social, de modo a assegurar universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como a sua gestão democrática é, nesse sentido, condição *sine qua non* para que a cidadania num sentido transcendente à concepção liberal se realize.

Chamamos especial atenção para a universalidade de acesso aos bens e serviços, princípio esse que se vê fragilizado diante de uma perspectiva de privatização de atendimentos em modalidades autônomas de escritórios como a que identificamos em alguns perfis. Relembremos o registro da fala de um dos *stories* na abertura da presente seção, na qual o trabalho autônomo de assistentes sociais é colocado, na visão da autoria do perfil, apenas como uma distinção no vínculo empregatício, sendo o pagamento na modalidade autônoma realizado pelo próprio usuário invés do equipamento público, questão alhures problematizada. A publicação argumenta, ainda que, na chave da viabilização dos direitos, a atuação do assistente social não se restringe à população de baixa renda, de modo que haveria um sentido em aqueles que podem pagar pelo atendimento assim fazerem. O argumento propõe, assim, a concomitância de atendimentos públicos, para aqueles que não podem pagar, e os atendimentos privados, para aqueles que podem.

Tal perspectiva, contudo, sugere uma desigualdade nas formas de acesso ao serviço social, que passa a ter como critério definidor as condições financeiras que o indivíduo tem de pagar ou não pelo atendimento social. Além de ser contraditório com outros princípios já brevemente sinalizados aqui, como o da igualdade (quando tratamos da liberdade), a defesa de modalidades pagas de acesso às políticas e direitos naturaliza a lógica da privatização de bens que são, prioristicamente, frutos da riqueza socialmente produzida, quando pensamos na definição de políticas públicas alinhada à teoria crítica. Além disso, na esteira do que debatíamos quando tratamos do princípio da cidadania, a concomitância de modalidades pagas e não pagas de acesso aos direitos pode acentuar a lógica da cidadania mínima, qual seria assegurada pelo Estado, ao passo que a esfera privada, na qual incluem-se os assistentes sociais autônomos, por estarem em uma relação de troca de serviços entre empreendedor e cliente, asseguraria direitos para além dos mínimos. Assim, enquanto o princípio da justiça, equidade e universalização do acesso aos bens foi coletivamente construído numa direção de apoio à luta

da sociedade civil em prol da universalidade de acesso ao atendimento e à cobertura social na saúde, previdência, assistência, educação, moradia e trabalho (Paiva e Sales, 2010), a proposta de atendimentos privados oferece ao Estado neoliberal mais uma alternativa para que se responsabilize o menos possível pela oferta de serviços, programas, políticas e atendimentos sociais. Novamente, emerge uma contradição entre essas formas de atuação e o significado socialmente construído da profissão, que, na proposta empreendedora/autônoma, assemelha-se mais ao modelo de serviço social praticado em países de capitalismo central, como Estados Unidos, Canadá, Suécia etc., do que à trajetória de reconceituação observada nos países latino-americanos. Naqueles países, onde o Estado de bem-estar social se fez presente, os assistentes sociais desempenham um papel na regulamentação do *welfare state*, utilizando metodologias como o tripé “caso, grupo e comunidade”, com uma priorização sistemática no nível individual (Wehrle, 2011).

Além de tais implicações para o profissional e para a profissão como um todo, a defesa do serviço social autônomo, especialmente quando se refere aos atendimentos sociais, sugere impactos para a população usuária dos serviços de viabilização de direitos. Estes impactos se manifestam, além das já existentes dificuldades de acesso nos serviços públicos, decorrentes de orçamentos exíguos e recursos humanos e materiais escassos, pela introdução de modalidades pagas de atendimento, exacerbando, assim, a desigualdade de acesso aos direitos historicamente enraizada na trajetória da assistência social brasileira. Ademais, assim como já apontado em algumas discussões da área sobre as contradições inerentes à inserção do assistente social na esfera privada, as formas de contratação do assistente social trazem implicações para o trabalho realizado quando consideramos as relações de poder e interesses que se estabelecem durante o contrato. Nesse prisma, ponderamos que o trabalho do assistente social, ao ser mediado por um vínculo direto entre o profissional-cliente, requer análises minuciosas sobre os conflitos de interesse envolvidos. Sobre esse prisma, apesar de não termos a pretensão de responder a indagação, tendo em vista o escopo do nosso estudo, ponderamos acerca dos desafios de assegurar que a vinculação financeira privada do contrato não induza o assistente social a responder aos interesses do contratante de modo a favorecê-lo, por exemplo, em um laudo que pautará alguma decisão judiciária. Tal reflexão sublinha a importância de, considerando as contradições entre o projeto ético-político profissional e as formas autônomas de atuação do assistente social no contexto de flexibilização do mundo do trabalho, sejam aprofundadas as discussões considerando não apenas os componentes imperativos da profissão, mas também os indicativos, em uma perspectiva ético-política em detrimento de uma leitura normativista das leis e regulamentações profissionais.

Por fim, identificamos uma última contradição entre as práticas empreendedoras examinadas na análise dos 33 perfis do Instagram e o projeto ético-político profissional. Essa contradição se exprime no princípio que trata do “compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional”. Esse princípio traz a concepção de “competência profissional”, a qual não deve ser compreendida em seu sentido mais comumente atribuído pelo senso comum, no qual ser competente é reduzido à execução técnica eficaz de tarefas por um indivíduo que, acriticamente, se submete a um conjunto de exigências burocrático-administrativas, aderindo às normas e à disciplina da organização na qual se insere (Paiva e Sales, 2010). Em contraposição, a competência aparece no corrente projeto ético-político profissional como sendo a tríade entre técnica, política e ética manifesta na atuação profissional. Pressupõe, portanto, a interiorização dos valores e princípios éticos coletivamente construídos pela profissão e a prática em que o conhecimento teórico é aplicado, o que desperta a consciência sobre a necessidade de novos investimentos em capacitação profissional para que os elementos da realidade na qual este profissional se insere continuem sendo interpretados e desvelados para pautar a intervenção. A competência é adquirida não de modo espontâneo e imediato e tampouco derivada de modelos fixos. Trata-se, nas palavras de Paiva e Sales (2010), de “uma experiência gradual e compartilhada”, ao mesmo tempo que interseccionada pelas circunstâncias e condições de trabalho.

Nesse sentido, esse princípio dialoga sobretudo com os 12 perfis que compuseram a segunda categorização de nossa sistematização, ou seja, os perfis voltados para a qualificação profissional. O próprio título dessa categoria sinaliza que os perfis ali concentrados têm em comum a oferta de serviços e produtos que buscam suprir a busca por qualificação de assistentes sociais que já estão atuando nos diferentes espaços sócio-ocupacionais. No entanto, conforme discutimos na seção 2 a partir dos exemplos concretos de perfis que trouxemos, o modelo no qual esses empreendimentos de qualificação se desenvolvem merece maior investigação. Em primeiro lugar, alguns dos temas ali trabalhados parecem indicar lacunas deixadas por uma formação precarizada, na medida em que se tratam de conhecimentos básicos do currículo acadêmico. Segundo, os materiais e cursos são divulgados numa estratégia de marketing que hipervaloriza a “facilitação” de temas “complexos”, o que coloca em suspeição a capacidade desses produtos resultarem em uma melhoria da competência, quando compreendida enquanto um elo indissociável entre técnica, política e ética – e acrescentamos, entre as dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas da profissão, conforme preconiza o currículo acadêmico (no qual se consubstancializa, também, o projeto ético-político



profissional). Reforçamos a impossibilidade alhures apontada de promover a “facilitação” de determinados conteúdos sem que haja perdas significativas de qualidade. Adicionalmente, quando lembramos das supervisões ofertadas em modalidades de mentorias, verificamos ali um caráter individualizado e pontual de elaboração de estratégias profissionais diante dos desafios postos pela realidade, contrariamente ao caráter “gradual e compartilhado” que Paiva e Sales (2010) apontam sobre a competência, em detrimento de estratégias que partam do próprio contexto institucional no qual o profissional se insere, aliando-se aos demais profissionais para a qualificação do serviço prestado em sua totalidade. Por derradeiro, chamamos atenção para a problemática que concerne ao fato de a qualificação e competência profissional, na análise dos perfis selecionados, estarem dependentes de um acesso monetizado a um conteúdo que foi produzido e divulgado com fins lucrativos.

Além disso, percebemos os perfis de qualificação profissional como integrantes de um quadro maior de desmonte do ensino superior público, o qual gera lacunas na formação na mesma medida em que amplia o contingente profissional que o mercado de trabalho nas suas modalidades tradicionais não absorve. Diante desse cenário, se a ética nos diz sobre a tomada de decisões e ações com finalidades teleologicamente definidas - portanto, de escolhas de direções – nos questionamos se a escolha por tomar essas lacunas como uma oportunidade de mercado e transformá-las em produtos vai na direção de todos os demais princípios que discutimos até aqui, em especial àquele que diz sobre o compromisso com uma nova ordem societária. A luta pela democratização do ensino, assim como o compromisso das instituições e equipamentos de políticas públicas com a presteza de seus serviços, o que inclui a responsabilidade por qualificações da equipe técnica coletivamente, e não individualmente, nesse sentido, parecem ser escolhas mais alinhadas com um projeto ético-político avesso aos princípios neoliberais e afinado aos interesses da classe trabalhadora.

Com base na análise conduzida, observamos que o uso das mídias digitais por assistentes sociais para promover práticas autônomas e empreendedoras evidencia um tensionamento com os princípios do projeto ético-político do serviço social brasileiro. Enquanto o projeto ético-político promove uma visão de liberdade e emancipação coletiva, essas práticas frequentemente se alinham com uma concepção neoliberal de liberdade individual, que privilegia a autonomia profissional desvinculada das estruturas coletivas e sociais. Além disso, a proposta de uma nova ordem societária, livre de dominação e exploração, é desafiada pela adoção de práticas que reforçam a lógica do mercado e da privatização dos serviços e direitos sociais. A introdução de modalidades pagas de atendimento e a perspectiva de um serviço social voltado para o mercado contrariam a defesa da universalidade de acesso e a consolidação da

cidadania em um sentido ampliado. Outrossim, a qualidade dos serviços prestados à população e o compromisso com o desenvolvimento intelectual dos profissionais encontram-se ameaçados pela conjuntura de precarização do ensino superior público. Nesse contexto, cursos livres, mentorias e supervisões, entre outros serviços digitais voltados para a qualificação profissional nos perfis estudados representam uma manifestação do processo de mercantilização e privatização da educação. Este fenômeno não só compromete a compreensão crítica das condições sociais e das necessidades dos usuários, enfraquecendo o papel do assistente social como agente de transformação social, mas também se revela em franco desalinhamento com uma perspectiva social que defende as políticas de viabilização de direitos, incluindo a educação, como parte da riqueza socialmente produzida, não cabendo ser reduzida à lógica privatista. Além disso, as perspectivas que fundam a oferta de serviços traduzidos na forma de mercadoria conteúdos digitais se caracterizam por abordagens reducionistas ancoradas em análises formais abstratas que valorizam um tipo de conhecimento pragmático e meramente instrumental. Tais contradições, as quais, importa dizer, estão logicamente encadeadas umas nas outras, sinalizam um dismantelo acelerado de um projeto ético-político construído, com grande luta, à contrapelo de tendências conservadoras e neoliberais. Apesar de não desfazer a hegemonia do projeto ético-político atual, as referidas contradições indicam as atualizadas formas que o capital encontra para se fortalecer à custa da classe trabalhadora, precarizando não apenas as formas de sobrevivência dessa classe que não detém os meios de produção, mas atingindo, também, as políticas que, nas suas contradições, são meios viabilizadores do acesso à parte da riqueza que é produzida socialmente. O assistente social, nessa conjuntura, é atingido nessas duas frentes: enquanto parte da classe trabalhadora que, inserida na divisão sociotécnica do trabalho, experiencia a flexibilização e plataformização diante das metamorfoses do mundo do trabalho, mas também no objeto de seu trabalho - a questão social em suas multifacetadas expressões -, tendo que responder as demandas e requisições que se apresentam no cotidiano interventivo sob os constrangimentos de um mercado de trabalho cada vez mais precarizado.

## 6 CONCLUSÃO

Na monografia em tela, ao tematizarmos a relação entre o serviço social e as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), procuramos nos debruçar sobre as mídias digitais e o serviço social como objeto privilegiado de investigação. Com o objetivo enunciado de analisar, a partir da plataforma Instagram, os usos das mídias digitais por assistentes sociais para fins profissionais, foram dois anos acompanhando, quase que diariamente, o movimento de 33 perfis de assistentes sociais que vendem sua força de trabalho no chamado “ambiente digital”, articulando serviço social e empreendedorismo. Às vezes de modo despretenso e, quase sempre, no exercício de uma observação sistemática, o que de início pareceu um vertiginoso universo de dados, *posts*, seguidores, curtidas, *hashtags*, comentários e *stories* foi, no decorrer da pesquisa, ganhando formas de concreto pensado. Não foi, contudo, de modo espontâneo: foram necessárias leituras e diálogos com outros estudos para identificar e apreender as sínteses do real que se desdobram no caótico universo das redes sociais. A tarefa não foi simples, uma vez que o real, no Instagram, encontra-se frequentemente invertido pelas ideologias que sustentam o mercado lucrativo de publicidade da plataforma. À essa dificuldade, soma-se o caminhar atento pelos meandros da plataforma no intento ilusório de desviar das inevitáveis armadilhas algorítmicas de que nos fala Seaver (2019).

Alguns dos conhecimentos e abordagens teóricas que foram cruciais para esse movimento de apreensão do real foram apresentados na primeira parte deste estudo. Destes, destaca-se a obra “O conceito da tecnologia”, de Álvaro Vieira Pinto, cuja leitura e síntese na Seção 2 são também parte dos ganhos da pesquisa, na medida em que sua obra, pouco referenciada quando considerada sua qualidade em interpretar a ideologização da tecnologia, vem para agregar ao quadro de estudos que buscam desvelar os impactos da apropriação capitalista da tecnologia no mundo do trabalho atualmente. Articuladamente, a vasta obra de Ricardo Antunes sobre as metamorfoses do trabalho diante da indústria 4.0, incluindo os temas da flexibilização do trabalho, uberização, espoliação dos direitos trabalhistas etc., teve contribuição inestimável para a compreensão do fenômeno que nos propusemos a investigar. Não sem razão, é o pensamento de Antunes sobre o perverso véu ideológico do empreederismo que batiza esta monografia, anunciando, desde a capa, nosso alinhamento teórico. A teoria de Marcos Dantas a respeito do capital-informação foi também essencial para que pudéssemos entender a natureza do que estava sendo comercializado na plataforma – a informação. Nessa mesma direção, já no bojo do serviço social, Renato Veloso, um dos pioneiros nos estudos da relação entre tecnologia e serviço social e Alcina Lins, uma das poucas correspondentes de pesquisas sobre a inserção de assistentes sociais nas redes sociais, iluminaram os becos onde os

temas do serviço social se encontram com os temas da tecnologia/mídias digitais. Nosso objetivo, ao conectar esses e outros autores/obras, foi o de problematizar o conceito de tecnologia e a intensificação do seu uso no serviço social, ou seja, responder ao primeiro objetivo específico delineado pelo projeto de pesquisa.

Com esse aporte teórico, caminhamos, na Seção 3, segunda parte da monografia, para a exposição dos resultados obtidos com a pesquisa qualitativa, de cunho exploratório e de observação sistemática. Nessa seção, nos propusemos a aprofundar a análise das principais tendências de conteúdos nas publicações no Instagram de perfis profissionais de assistentes sociais como estratégia de venda da sua força de trabalho. Neste debate, buscamos atender ao segundo objetivo específico pré-definido. Os resultados indicam três principais tendências que, com base nos serviços e produtos ofertados no Instagram, foram sistematizadas em a) concurso público, b) qualificação profissional e c) assistentes sociais autônomos. Dos resultados obtidos, a indicação mais expressiva é a transformação do mercado de trabalho para assistentes sociais no Brasil contemporâneo, em resposta à reestruturação produtiva impulsionada pela chamada "Indústria 4.0" e ao fluxo de acumulação do capital. Esse processo gera impactos nos modos de produção e na esfera superestrutural que intensificam as disputas em torno do projeto ético-político profissional, tal como é hegemonicamente concebido. A ideia é simultaneamente simples e complexa. É simples porque é lógica: a reorganização das estruturas produtivas implica a reconfiguração das relações de trabalho, resultando, sem assombros, na formação de um novo mercado de trabalho e, conseqüentemente, em uma classe trabalhadora adaptada às novas demandas. No entanto, é complexa porque essa mudança não só coloca os assistentes sociais em uma posição mais precarizada no mundo do trabalho, mas também afeta os fundamentos da profissão e o seu projeto ético-político. A adaptação ao novo mercado de trabalho exige, em maior ou menor grau, a assimilação de uma racionalidade neoliberal perniciosa, que responsabiliza o trabalhador por todos os aspectos dos processos de trabalho – incluindo recursos materiais, atendimento à “clientela” e remuneração – e promove uma narrativa que glamouriza ou honra essa responsabilização. Respondendo ao título da monografia “Assistentes sociais proprietários de si mesmos?”, concluímos, já nessa etapa, que as três tendências de uso das mídias digitais sugerem que os assistentes sociais autônomos, longe de serem “proprietários de si mesmos” como a racionalidade neoliberal absorvida nas práticas digitais sugere, representam uma extensão da informalidade no mercado de trabalho do serviço social, revelando as contradições inerentes ao campo em um contexto de precarização generalizada. Apesar disso, os dados analisados nesta seção ilustraram a absorção dessa racionalidade, um movimento que procuramos demonstrar detalhadamente a partir de exemplos

concretos do nosso acervo documental. Além das contradições com o projeto ético-político, identificamos também algumas práticas que não encontram, ainda, respaldo na profissão, como as mentorias, as atividades gerenciais e a docência livre/informal (não vinculada ao MEC). Ademais, o sucateamento do ensino público e, portanto, dos quadros de formação de assistentes sociais atravessou as três categorias.

Identificadas e analisadas as três principais tendências de uso das mídias digitais por assistentes sociais para fins profissionais, adentramos na Seção 4 da monografia. Nela, objetivamos alcançar o terceiro e último objetivo específico, a saber: identificar e analisar as contradições entre os usos das mídias sociais e os princípios que orientam o projeto ético-político da profissão. Sobre essa seção, importa dizer que, como já viemos afirmando há algum tempo neste estudo (incluindo aqui a pesquisa no âmbito da Iniciação Científica), a principal problemática identificada nas publicações analisadas não foi propriamente sobre a qualidade do trabalho autônomo *per se*. A rigor, dado o delineamento metodológico adotado, não nos cabia empreender uma análise de tal natureza. Não poderíamos e nem ensejamos, por exemplo, avaliar a qualidade de um atendimento social realizado autonomamente para identificar se haveria, ali, elementos que pudessem sugerir uma potencial ruptura ou não com o projeto ético-político, assim como não poderíamos averiguar em minúcias a qualidade de um curso voltado para a qualificação profissional ou a eficácia dos métodos de estudo voltados para a realização dos concursos públicos na área de serviço social. A problemática que identificamos e sobre a qual nos debruçamos está relacionada ao contexto social, econômico e político geral em que essas formas de atuação despontam e que, portanto, intrinsecamente, estão conectadas às práticas adotadas para que esses atendimentos/serviços/produtos se efetivem num contexto no qual os avanços tecnológicos aparecem como uma mediação de extrema importância. Isto posto, identificamos que tais práticas, por estarem embebidas na ideologia neoliberal para que assim sobrevivam na plataforma, acabam por tensionar direta ou indiretamente ao menos cinco princípios que regem o projeto ético-político profissional, sendo eles: 1) o reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes - autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais; 2) optar por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, livre de dominação, exploração de classe, etnia e gênero; 3) ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda a sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos da classe trabalhadora; 4) posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem

como sua gestão democrática e 5) compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional.

Gostaríamos de enfatizar que o apontamento desses tensionamentos/contradições no projeto ético-político profissional não são acusatórios de uma suposta falta de ética profissional daqueles assistentes sociais que precisam ou “escolhem” vender sua força de trabalho autonomamente nas redes sociais. Além de uma perspectiva pluralista, nosso estudo se comprometeu com os elementos do real identificados na pesquisa, os quais apontam não se tratar de uma questão de cunho individual, mas das condições postas pelo próprio capitalismo e que levam o assistente social, na condição de trabalhador que precisa vender sua força de trabalho, a assimilar novas formas de ofertá-la a quem possa comprá-la. Não obstante, nem por isso devemos, enquanto categoria, nos conformar, aceitar passivamente ou incorporar as investidas liberalizantes na profissão. Daí a importância de estudarmos não apenas o uso empreendedor das mídias digitais como uma estratégia de sobrevivência da classe trabalhadora em face das metamorfoses do mundo do trabalho, mas também as estratégias de sobrevivência das próprias classes que detém os meios de produção ao formularem e controlarem os usos/algoritmos/dados das plataformas sociodigitais.

Em seu caráter exploratório, a pesquisa conseguiu atingir o objetivo não apenas de aprofundar a análise dos usos/práticas das/nas mídias sociais utilizadas por assistentes sociais para venderem sua força de trabalho, examinando os conteúdos produzidos nelas, como também identificou algumas contradições/tensionamentos com o projeto ético-político do serviço social. Reconhecemos que o fato de a pesquisa ter sido realizada manualmente, contudo, impossibilitou algumas análises principalmente no tocante à escala dos fenômenos observados, ficando de sugestão para outras pesquisas. Reforçamos, também, que a monografia aqui apresentada, a qual resulta de um projeto de iniciação científica, é melhor compreendida quando aliada ao projeto maior do qual emergiu. Por último, relembramos a sugestão que fizemos no início da Seção 3 para que os resultados expostos fossem compreendidos como uma fotografia, tendo em vista a mutabilidade das informações nas redes sociais. Reforçamos, à guisa de conclusão, esse conselho, considerando que o modo acelerado que tipicamente caracteriza as plataformas digitais pode tanto trazer novas tendências não identificadas em nosso estudo, como esvanecer alguma daquelas que encontramos.

## REFERÊNCIAS

- ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização: gerenciamento e controle de trabalho just-in-time. *In*: ANTUNES, Ricardo (org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2020.
- ANTUNES, Ricardo (org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2020.
- ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez: Campinas, SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2006.
- BARBOSA, Attila Magno e Silva. **O empreendedor de si mesmo e a flexibilização no mundo do trabalho**. *Revista de Sociologia e Política*, v. 19, n. 38, p. 121-140, fev. 2011.
- BOLAÑO, Cesar; BARRETO, Helena; VALENTE, Jonas. Para a análise teórico-metodológica das plataformas digitais como estruturas de mediação a partir da Economia Política da Comunicação. **Avatares de la comunicación y la cultura**, n. 24, 2022.
- CAVALCANTI, Débora; VELOSO, Renato. Tic e serviço social: bugs e complicações. *In*: VELOSO, Renato; SIERRA, Vânia Morales (orgs.) **Serviço social e tecnologias: reflexões coletivas**. Curitiba: CRV, 2024.
- CAVALCANTE, Rita; PRÉDES, Rosa. Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. **Serviço Social & Sociedade**, n. 144, p. 110-128, maio 2022.
- CARDOSO, Marília de Fatima Marques Lopes. **Reestruturação Produtiva e Novas Tecnologias Capitalistas: Deslocamento da Prática do Serviço Social em Empresas**. 1998. 215 f. Mestrado em serviço social. Instituição de Ensino: Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1998.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS): **Tic: novas tecnologias para a velha exploração do trabalho**, 2020. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/Relatorio-final-plenariaNacionalcfesscress2020.pdf>.
- \_\_\_ **Perfil de Assistentes Sociais no Brasil: Formação, condições de trabalho e exercício profissional**. Brasília: CFESS, 2022.
- \_\_\_ **Resolução N° 418/01**. Disponível em: [https://www.cfess.org.br/pdf/resolucao\\_41801.pdf](https://www.cfess.org.br/pdf/resolucao_41801.pdf). Acesso: ago. 2024.
- \_\_\_ **Código de Ética Profissional do/a Assistente Social Lei n. 8.662/93**. 10. ed. rev. e atual. Brasília: CFESS. Disponível em: [https://www.cfess.org.br/arquivos/CEP\\_CFESS-SITE.pdf](https://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf). Acesso: ago. 2024.

DANTAS, Marcos [et al.]. **O valor da informação**: de como o capital se apropria do trabalho social na era do espetáculo e da internet. São Paulo: Boitempo, 2022.

DEBORD, Guy. **A sociedade do espetáculo**. Rio de Janeiro: Contraponto, 1997.

EHRENBERG, Alain. (Org.); BENDASSOLLI, P. F. (Org.). **O culto da performance**: da aventura empreendedora à depressão nervosa. São Paulo: Idéias & Letras, 2010. 240p .

ENSHER, Ellen A.; MURPHY, Susan E. The mentoring relationship challenges scale: the impact of mentoring stage, type, and gender. **Journal of Vocational Behavior**, Atlanta, v. 79, n. 1, p. 253-266, 2011.

FERNANDES, Rosa Maria Castilhos. **O mundo das minas: processo de trabalho, novas tecnologias e percepção dos trabalhadores**. 1998. 140 f. Mestrado em Serviço Social Instituição de Ensino: pontifícia universidade católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1998.

FILGUEIRAS, Vitor; CAVALCANTE, Sávio. Um novo adeus à classe trabalhadora? *In*: ANTUNES, Ricardo (org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

FRANZKE, aline shakti, BECHMANN, Anja, ZIMMER, Michael, Ess, Charles and the Association of Internet Researchers (2020). **Internet Research: Ethical Guidelines 3.0**. Disponível em: <https://aoir.org/reports/ethics3.pdf> . Acesso: ago. 2024.

GAMEIRO, Alexandre Magnus Queiroz; PENHA, Debora Luzia; HAGSTROM, Rodrigo Otavio Ribeiro. **Boletim de diagnóstico**: Habilidades Digitais no Brasil e no Mundo. Brasília: Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), 2024. Disponível em: [https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_documento\\_consulta\\_externa.php?8-74Kn1tDR89f1Q7RjX8EYU46IzCFD26Q9Xx5QNDbqbIGuBQvTrV78dFpuB7IKQqoNrnZCOZ3jtE5kL3VAa5556cOPI5SUdQPc8loctKVzQanQNRvcIh1XFEKYys8Yfr](https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?8-74Kn1tDR89f1Q7RjX8EYU46IzCFD26Q9Xx5QNDbqbIGuBQvTrV78dFpuB7IKQqoNrnZCOZ3jtE5kL3VAa5556cOPI5SUdQPc8loctKVzQanQNRvcIh1XFEKYys8Yfr)

GAULEJAC, Vicent de. **Gestão como doença social**: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social. Aparecida, SP: Ideias & Letras, 2007.

GERMER, Claus M. Marx e o papel determinante das forças produtivas na evolução social. **Revista Crítica Marxista**, n.29, p.75-95, 2009.

GORZ, André. **Adeus ao proletariado**: para além do socialismo. Rio de Janeiro: Forense universitária, 1982.

GRAMSCI, Antonio. **Cadernos do cárcere** [vol. I]. Rio de Janeiro: Civilização brasileira, 1999.

\_\_\_\_\_. **Cadernos do cárcere** [Volume I]. Tradução Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2011

GROHMANN, Rafael. Plataformização do trabalho: características e alternativas. *In*: ANTUNES, Ricardo (org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2020.



GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do serviço social**. São Paulo: Cortez, 1995.

GUERRA, Yolanda; BRAGA, Maria Elisa. Supervisão em Serviço Social. In: CFESS. ABEPSS. (Org.). **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília, DF: 2009.

GUIMARÃES, Cátia. Hegemonia, senso comum e ideologia: contribuições do marxismo para o debate sobre desinformação e ‘pós-verdade’. **Revista Eletrônica Internacional de Economia Política da Informação e da Comunicação e da Cultura**, São Cristovão, v. 25, n. 2, p. 185–207, 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufs.br/eptic/article/view/19158>.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**. São Paulo: Edições Loyola, 2014.

HARVEY, David. **O enigma do capital e as crises do capitalismo**. São Paulo: Boitempo, 2011.

HILLESHEIM, Jaime; MAÇANEIRO, Luiza Palha; PAIXÃO, Brenda Fante da. Tecnologia e serviço social: um recorte analítico do tema a partir das publicações em eventos da categoria. In: XI Jornada Internacional de Políticas Públicas, 2023, São Luís. Anais do XI Jornada Internacional de Políticas Públicas. São Luís, 2023. v. 1. p. 1-15.

HILLESHEIM, Jaime; LARA, Ricardo. Modernização trabalhista em contexto de crise econômica, política e sanitária. **O Social em Questão - Ano XXIV - n° 49 - Jan a Abr/2021**. Disponível em: <https://ticpoliticassociais.org/wp-content/uploads/2023/10/TEXTO-Jaime-e-Ricardo.pdf>. Acesso em: 1 jun. 2024.

HILLESHEIM, Jaime; ZANFRA, Mary Kazue. Serviço Social e trabalho mediado pelo uso de tecnologias da comunicação e da informação: o que a crise sanitária revelou? In: PAIVA, Beatriz Augusto de; SAMPAIO, Simone Sobral. (Org.). **Serviço Social, questão social e direitos humanos**. 1ed. Florianópolis: Editora da Universidade Federal de Santa Catarina, 2021, v. IV, p. 405-444.

HUWS, Ursula Elin. Vida, trabalho e valor no século XXI: desfazendo o nó. **Caderno CRH**, vol. 27, n.70, p. 13-30, jan. 2014.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 4ª. ed. São Paulo: Cortez, 2010. 471p

\_\_\_\_\_. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. São Paulo: Cortez, 2011.

INSTITUTO TRICONTINENTAL DE PESQUISA. Big techs e os desafios atuais para a luta de classes. Dossiê n.º 46. Disponível em: [https://thetricontinental.org/wp-content/uploads/2023/06/20230531\\_Lobby\\_final.pdf](https://thetricontinental.org/wp-content/uploads/2023/06/20230531_Lobby_final.pdf). Acesso em: 1 jul. 2024.

JESUS, Edivane. As tics na operacionalização e acesso às políticas sociais: o caso do INSS? Digital. In: Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, 2023, Rio de Janeiro. **Anais do XVII Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social**, 2022.

LAESTADIUS, L.; WITT, A. Instagram Revisited. In: SLOAN, L.; QUAN-HAASE, A. (Eds.). **SAGE Handbook of Social Media Research Methods**. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2022. p. 581-597.

LINS, Alcina. A atuação de assistentes sociais nas redes sociais: apontamentos iniciais. In: **Anais do XVII Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social**, 2022.

LUKÁCS, Georg. **Para uma ontologia do ser social**. Vol.14. [traduzido por Sergio Lessa e revisado por Mariana Andrade]. – Maceió: Coletivo Veredas, 2018.

MAIA, Mário; NERIS, Lucas. Uma pessoa trabalhadora e “família”: a identidade concursária nas representações de Instagram. **Revista Direito GV**, v. 20, p. e2402, 2024.

MATOS, Maurílio Castro de. Considerações sobre atribuições e competências profissionais de assistentes sociais na atualidade. **Serviço Social & Sociedade**, n. 124, p. 678–698, out. 2015.]

MARX, Karl. **O Capital** [vol. I]. São Paulo: Boitempo, 2017a.

\_\_\_\_\_. **O Capital** [vol. II]. São Paulo: Boitempo, 2017b.

\_\_\_\_\_. **manuscritos econômicos de 1857-1858: esboços da crítica da economia política**. São Paulo: Boitempo; Rio de Janeiro: Ed. UFRJ, 2011.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **A ideologia alemã**. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

MORGADO, Rosimeire. **O impacto das novas tecnologias no mundo do trabalho em uma empresa química de São Paulo**. 1996. 93 f. Mestrado em serviço social. Instituição de Ensino: Pontifícia universidade católica de São Paulo, São Paulo, 1996.

NETTO, José Paulo. A Construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social. In: **Serviço Social e Saúde**. Formação e trabalho profissional. São Paulo: Cortez, 2006.

\_\_\_\_\_. **Karl Marx: uma biografia**. São Paulo: Boitempo, 2020

PAIVA, Beatriz Augusto; SALES, Mione Apolinário. A nova ética profissional: práxis e princípios. In: BONETTI; SILVA; SALES et. al (org.). **Serviço Social e ética: convite à uma nova práxis**. São Paulo: Cortez, 2010.

PAIXÃO, Brenda Fante. Serviço social e novas tecnologias: Análise sobre o uso das mídias sociais para fins profissionais, 2023. (relatório de pesquisa)

PASSOS, Daniela Veloso Souza. Concurso público para a magistratura: repensando o modelo de seleção eo papel dos juízes na democracia brasileira. 2018. 279f. Tese (Doutorado em Direito Constitucional) – Universidade de Fortaleza, 2018.

PINTO, Álvaro Vieira. **O conceito de tecnologia** [vol. I]. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.

RAICHELIS, Raquel; VICENTE, Damares; ALBUQUERQUE, Valéria (Org.). **A nova morfologia do trabalho no Serviço Social**. 1a. ed. São Paulo: Cortez Editora, 2017. v. 1. 337p

RAULINO, Gabriela. Capital e trabalho nas plataformas sociodigitais. In: DANTAS, Marcos [et al.]. **O valor da informação**: de como o capital se apropria do trabalho social na era do espetáculo e da internet. São Paulo: Boitempo, 2022.

RIBEIRO, Carla Vaz dos Santos; MANCEBO, Deise. O servidor público no mundo do trabalho do século XXI. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 33, n. 1, p. 192–207, 2013.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. São Paulo: Edipro, 2016.

SEAVER, Nick. **Algoritmos cativantes**: sistemas de recomendação como armadilhas. Tradução de Captivating algorithms: Recommender systems as traps. *Journal of Material Culture*, v. 24, n. 4, p. 421-436, 2019.

SIMIONATTO, Ivete. Classes subalternas, lutas de classe e hegemonia: uma abordagem gramsciana. **Revista Katálysis**, v. 12, n. 1, p. 41–49, jan. 2009.

TEIXEIRA, Joaquina Barata; BRAZ, Marcelo. O projeto ético-político do Serviço Social. In: **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**, 2009. p. 1 - 19.

TONET, Ivo. **Método científico**: uma abordagem ontológica. São Paulo: Instituto Lukács, 2013.

VÁZQUEZ, Adolfo Sánchez. **Ética**. 28. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2006.

WEBER, Max. **A ética protestante e o espírito do capitalismo**. São Paulo: Companhia das Letras, 2004.

WEHRLE, Tuto Beat. Tim Kunstreich: por uma teoria crítica de Serviço Social. In: **Serviço social e sociedade**, n. 108, p. 680-691. São Paulo: 2011.

Relação @ x seguidores das 29 contas sugeridas pelo Instagram na primeira busca em 14/102022.

<i>Conta (@)</i>	<i>Número de seguidores</i>
@assistente_social	134 mil
@ssparaconcursos	117 mil
@assistentesocialfacilitando	59,1 mil
@nexopericial	55,2 mil
@profalucianafarias	52 mil
@assistentesocialtop	44,2 mil
@sesofacilitado	37,2 mil
@servicosocialbrasileiro	20,7 mil
@sesoesquematzado	19,7 mil
@ikesocialoficial	17,1 mil
@seso_questoes	14,6 mil
@pausaparaposse	12,8 mil
@resumosdoseso	11,1 mil
@praticasocial	10,8 mil
@profathaisfernandes	10,7 mil
@revisa_servico_social	9.108
@leandraassistentesocial	7.935
@tamis_sousa	4.613
@julie12larissa	3.301
@ssoresum	2.687
@kelinescg	2.376
@cibellemarquesasnaeduc	2.338
@servicosocialja	1.651
@servicosocialarquivos__	1.469
@escritorioserv.social	1.214
@assistentesocial._	1.142
@sobre.servico.social	504
@berech_socialoficial	388
@glaucianemoreira.asocial	215

Fonte: Paixão (2023)

## APÊNDICE B

Tabela 1- Relação entre *Tags* e número de publicações – agosto 2023

<i>Tag</i>	Número de publicações
<b>#serviçosocial</b>	368 mil
<b>#assistentesocial</b>	254 mil
<b>#assistênciasocial</b>	103 mil
<b>#serviço social para concursos</b>	11,6 mil
<b>#Serviçosocialna saúde</b>	5000+
<b>#Serviçosocialna educação</b>	5000+
<b>#serviçosocialautônomo</b>	1000+
<b>#serviçosocialprevidenciário</b>	100+

Fonte: Instagram. Acesso: ago. 2023.

Elaboração: Paixão (2023)

## APÊNDICE C

Perfis resultantes do descritor "Instagram serviço social" na guia anônima do Google Chrome

<i>Conta (@)</i>	<i>Número de seguidores</i>
@assistentesocialtop	45,1 mil
@assistente_social	139 mil
@assistentesocialfacilitando	66,5 mil
@euassistentesocial	30,5 mil
@ssnapratica_	22,2 mil
@ssparaconcursos	127 mil
@ikesocialoficial	17,5 mil
@profissionaldeluta	17,7 mil
@atuacaoassistentesocial	14, 3 mil
@astransforma	74,8 mil
@assistente_social_daniela	31,7 mil
@sesofacilitado	40,4 mil
@profalucianafarias	53,5 mil
@servicosocialestudos	2.362
@mundodoservicosocial	21,2 mil

Fonte: Paixão (2023)



























## APÊNDICE D

Relação de publicações, seguidores e descrições dos perfis selecionados para amostra no Instagram


Conta (@)	Nome do perfil	Número de publicações	Número de seguidores	Descrição (bio)
@assistente_social	Serviço Social fora da caixa!	2.137	139 mil	Criador(a) de conteúdo digital Conheça a prática do Assistente Social. 📢 Participe do Treinamento DPP com foco em concursos de Serviço Social 📍 <a href="https://assistentesocializando.com/curso-preparatorio-concursos-servico-social">assistentesocializando.com/curso-preparatorio-concursos-servico-social</a>
@ssparaconcursos	Shellen Galdino - Serviço Social para Concursos	2.354	127 mil	🚀 Te ensino Serviço social sem enrolação 🔥 Aprendizagem acelerada e direto ao ponto 👉 Faça parte e some aos + 1.200 aprovados <a href="https://linktr.ee/ssparaconcursos">linktr.ee/ssparaconcursos</a>
@astransforma	Tamara de Paula Almeida	1.336	74,8 mil	Meu propósito é compartilhar conhecimento acerca do Serviço Social na prática. ▪Posicione-se ▪Transforme-se ✚ 13 anos de experiência Clique Aqui ↓ <a href="https://www.astransforma.com.br/links">www.astransforma.com.br/links</a>
@assistentesocialfacilitando	Gabriela de Oliveira Elias   Assistente Social	1.402	66,5 mil	Serviço social 🔥 Capacito Assistentes Sociais para exercerem a profissão com segurança   🧠 Cursos de aperfeiçoamento profissional + Roteiros de Instrumentos 📍 <a href="https://www.asfacilitando.com.br">www.asfacilitando.com.br</a>
@nexopericial	Serviço Social na Perícia	1.237	55,2 mil	Professora Waleska Leite 👩‍💻 Assistente Social 👩‍💻🏆 Inscrições abertas para o Curso Perito Social Expert, pelo link abaixo 📍 <a href="https://nexopericial.com/curso-avancado-perito-social-expert">nexopericial.com/curso-avancado-perito-social-expert</a>
@profalucianafarias	Luciana Farias / Serviço Social - Concursos	1.663	53,5 mil	Comigo você estuda de forma direcionada +6 mil alunos no último ano 📅 Vem participar da Missão Assistente Social concursada, 21 e 22/08 Clica aqui 📍

				proflucianafarias.com.br/missaoassistentesocial
<b>@assistentesocialtop</b>	SERVIÇO SOCIAL by Carolina	495	45,1 mil	 Compartilhando conteúdo para profissionais tops  Desde 2018  Clique no link abaixo e conheça os materiais <a href="http://linktr.ee/Assistentesocialtop">linktr.ee/Assistentesocialtop</a>
<b>@sesofacilitado</b>	Lucinete Cruz   Serviço Social Facilitado	471	40,4 mil	 Revise o Serviço Social com ESTRATÉGIA e economize TEMPO nos estudos!  + de 5 mil alunos estudando com nossas apostilas!  COMPRE AQUI  <a href="http://linktr.ee/sesofacilitado">linktr.ee/sesofacilitado</a>
<b>@assistente_social_danielia</b>	Daniela Carvalho / Serviço Social na Saúde	694	31,7 mil	Atenção Domiciliar  11 anos de experiência  Ensino assistentes sociais a compreenderem a saúde de forma prática e objetiva <a href="http://servicosocialesaude.com.br">servicosocialesaude.com.br</a>
<b>@euassistentesocial</b>	EU, ASSISTENTE SOCIAL	643	30,5 mil	Criador(a) de conteúdo digital #euassistentesocial  Dicas para concursos e estudos na área de Serviço Social.  Apostilas para concursos de Serviço Social. Adquira a sua no site: <a href="http://www.euassistentesocial.com.br">www.euassistentesocial.com.br</a>
<b>@ssnapratica_</b>	Celiza - Assistente social	1.142	22,2 mil	Criador(a) de conteúdo digital 18 anos de experiência Curso presencial Relatório social 
<b>@mundodoservicosocial</b>	Letícia Prado	1.439	21,2 mil	Criador(a) de conteúdo digital Assistente Social Conteúdo de qualidade e bom humor sobre o Mundo do Serviço Social  Curso básico para assistentes sociais iniciantes  <a href="http://linktr.ee/mundodoservicosocial">linktr.ee/mundodoservicosocial</a>
<b>@servicosocialbrasileiro</b>	Serviço Social Brasileiro	261	20,7 mil	Criador(a) de conteúdo digital  Por @barcellos____  Nosso curso, acesse o grupo 
<b>@sesoesquemmatizado</b>	NARGILA   MAPAS E RESUMOS DE SERVIÇO SOCIAL	617	19,7 mil	 Potencialize seus estudos e economize seu tempo estudando com materiais esquematizados  + de 4 mil alunos em 4 países  ADQUIRA SEU E-BOOK <a href="http://www.sesoesquemmatizado.com.br">www.sesoesquemmatizado.com.br</a>
<b>@profissionaldeluta</b>	João   Serviço Social	160	17,7 mil	Serviço social  Ensino assistentes sociais a se tornarem uma referência no cotidiano.  Inscrições abertas para a Mentoria Profissional de



				Luta  <a href="https://profissionaldeluta.com/mentoria-servico-social">profissionaldeluta.com/mentoria-servico-social</a>
@ikesocialoficial	SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO	935	17,5 mil	Empreendedor(a) Direcionamos assistentes sociais a geração de renda através do trabalho autônomo. + de 2000 alunas no BR  CEO @abidjanrosa Acesse  <a href="https://ikesocial.com">ikesocial.com</a>
@seso_questoes	SeSo Questões	1.507	14,6 mil	Profa. Sarah F. Veras  Estude com quem + aprova.   + 1.600 Aprovados nos 1ºs lugares!  Os MELHORES Cursos de Questões Objetivas e Discursivas  <a href="https://wa.me/558594329388">wa.me/558594329388</a>
@atuacaoassistentesocial	Assistente Social-Luana	883	14,3 mil	 Auxílio assistentes sociais em sua atuação diária com criatividade, planejamento e efetividade.  Uma assistente social que ama inovar. <a href="https://linktr.ee/atuacaoassistentesocial">linktr.ee/atuacaoassistentesocial</a>
@pausaparaposse	Elaine    Serviço Social   Concursos	1.166	12,8 mil	 Assistente Social no TJ  Treinamento DPP Discursivas para Posse Quer ser assistente social no cargo dos seus sonhos? Clica  <a href="https://sun.eduzz.com/1654781?cupom=lote02">sun.eduzz.com/1654781?cupom=lote02</a>
@resumosdoseso	SERVIÇO SOCIAL - RESUMOS PARA CONCURSEIROS E GRADUANDOS	422	11,1 mil	Criador(a) de conteúdo digital  Nai Rocha - Assistente Social  Revisão alto nível-concursos do SeSo!  Aprovações: EBSERH/MPBA/ENARE  + de 1500 Alunos / 3 países  Compre aqui <a href="https://linktr.ee/resumosdoseso">linktr.ee/resumosdoseso</a>
@profathaisfernandes	Serviço Social   Concursos	665	10,7 mil	Serviço Social   Concursos  Servidora Pública Federal, aprovada em 1º lugar  Ajudo você organizar sua rotina de estudos  Nos stories têm muitas dicas legais, assista-os
@revisa_servico_social	Mapas Mentais para Revisão	244	9.432	 @nascimentoтусу  Está se preparando para concursos na área de Serviço Social?  Vem revisar comigo!  Clica aqui!

				linktr.ee/revisa_servico_social
<b>@leandraassistentesocial</b>	Serviço Social   Educação	873	7.935	<p>👤 Leandra Carvalho</p> <p>📖 Educação</p> <p>🏠 Saúde</p> <p>👤 Libras</p> <p>📄 Especialista</p> <p>📖 Capacito Assistentes Sociais para atuar na Educação</p> <p>📌 Consultoria   Mentoria   Projetos</p> <p>leandrapisocial.my.canva.site</p>
<b>@tamis_sousa</b>	Tamires Sousa - Serviço Social	493	4.613	<p>🚀 Mentora de Assistentes Sociais que querem se tornar autônomas</p> <p>👤 Alunas em 5 países</p> <p>📅 Do 0 aos 11k em um mês</p> <p>pay.kiwify.com.br/ufxxix4</p>
<b>@julie12larissa</b>	Julie Larissa	587	3.301	<p>Criador(a) de conteúdo digital</p> <p>👤 Graduada em Serviço Social @unifespoficial</p> <p>📺 Youtube +9 mil 📍   Guarujá, SP   @estudos.julie</p> <p>✉️ contato: julielarissa22@gmail.com</p> <p>linktr.ee/julielarissa</p>
<b>@ssoresum</b>	Descomplica o Serviço Social	196	2.687	<p>Faculdade e universidade</p> <p>Oi, eu sou a Gabi 🌟</p> <p>Serviço Social   Primeiro Emprego   Organização</p> <p>Assistente Social - CRESS/PR</p> <p>@gabi_dcampos</p> <p>📄 📄 📄 drive com materiais</p> <p>linktr.ee/ssoresum</p>
<b>@kelinescg</b>	Kelines Gomes/serviço Social e Família	650	3.410	<p>Serviço social</p> <p>Ensino assistentes sociais a terem mais segurança na intervenção com famílias.</p> <p>👉</p> <p>www.youtube.com/live/w63N2khZbII?feature=share</p>
<b>@servicosocialestudios</b>	Serviço Social Estudos	34	2.362	<p>Educação</p> <p>Oi, meu nome é Nailah Santos 👤</p> <p>Sou Assistente Social, pós-graduada em Gestão do SUAS 📖</p> <p>Concurseira Raiz 📖</p> <p>@nailahsantos</p>
<b>@cibellemarquesasnaeduc</b>	Serviço Social na Educação 🌻 Ci	103	2.338	<p>Serviço social</p> <p>📖 Assistente Social na Educação Básica</p> <p>📄 Esp. S. Social na Educação</p>

<b>@servicosocialja</b>	Serviço Social Já 	52	1.651	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistente Social com + de 10 anos de atuação</li> <li>• Te ajudo a trabalhar no SUAS e no SÓCIOJURÍDICO</li> <li>• Tire suas dúvidas comigo no direct !</li> </ul>
<b>@escritorioserv.social</b>	Assistente Social no Sociojurídico, na Previdência e no BPC/LOAS	408	1.214	<p>Empreendedor(a) CEO da @mc_novaerasocial</p> <p>Descomplico seu benefício e asseguro maior confiabilidade nas provas técnicas em processos judiciais ➡ perita das partes</p> <p>  wa.me/message/INHWDLSP2E7UP1</p>
<b>@berech_socialoficial</b>	SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO	25	388	<p> Te ajudo na prática a aplicar conhecimentos e obter excelentes ganhos</p> <p> Consultoria para Planejamento Previdenciário, aposentadorias e benefícios</p> <p>linktr.ee/berech_social</p>
<b>@glaucianemoreira.asocial</b>	Serviço Social na Previdência	22	215	<p>Empreendedor(a)</p> <p> Te auxilio no requerimento ao benefício assistencial (BPC/LOAS). IDOSOS e PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS.</p> <p>Agende seu horário  wa.me/5511962243715</p>

Fonte: Paixão (2023)

## APÊNDICE E

Quadro 2- Sistematização das categorias analíticas referentes aos dados do Instagram

Categoria	Caracterização
<b>Concurso Público</b>	Venda de cursos e materiais preparatórios para concursos, como apostilas, mapas mentais, “ <i>Vade Mecums</i> ”; Publicações voltadas para divulgação de oportunidades de Concursos Públicos e para tópicos de Conhecimentos Específicos do Serviço Social em provas.
<b>Assistentes Sociais Autônomos</b>	Oferta de serviços independentes (não vinculados institucionalmente) em escritórios; Venda de sessões de mentorias sobre o trabalho autônomo; Discurso empreendedor; Formação de Assistentes Técnicos Sociais e Peritos Sociais; Venda de consultoria para Pessoa Física e Jurídica.
<b>Qualificação Profissional</b>	Oferta de cursos, aulas e sessões de orientação voltadas para auxiliar a qualificação de profissionais do próprio Serviço Social. Linguagem próxima ao “coaching”.

Fonte: Paixão (2023)