

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL
SERVIÇO SOCIAL**

Maria Júlia Touzo Miranda

Assessoria e Consultoria e Tecnologias da Informação no Serviço Social

Juiz de Fora
2025

Maria Júlia Touzo Miranda

Assessoria e Consultoria e Tecnologias da Informação no Serviço Social

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado à Graduação em Serviço
Social, da Faculdade de Serviço Social da
Universidade Federal de Juiz de Fora
como bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof^a Dr^a Marina Monteiro de Castro e Castro

**Juiz de Fora
2025**

Ficha catalográfica elaborada através do programa de geração automática da Biblioteca
Universitária da UFJF,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Touzo Miranda, Maria Júlia.

Assessoria e Consultoria e Tecnologias da Informação no Serviço
Social / Maria Júlia Touzo Miranda. -- 2025.

74 p.

Orientadora: Marina Monteiro de Castro e Castro
Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade
Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Serviço Social, 2025.

1. Serviço Social. 2. Assessoria e Consultoria. 3. Tecnologias da
Informação. 4. Trabalho de Conclusão de Curso. I. Monteiro de
Castro e Castro, Marina, orient. II. Título



UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA

ATA DE DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO DE GRADUAÇÃO

GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

Formato da Defesa: (X) presencial () virtual () híbrido

Ata da sessão (X) pública () privada referente à defesa do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado Assessoria e Consultoria e Tecnologias da Informação no Serviço Social, para fins de obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social, pelo(a) discente Maria Júlia Touzo Miranda (matrícula 202019035), sob orientação da Prof.(a) Dr.(a) Marina Monteiro de Castro e Castro e coorientação da Prof. a) Dr.(a) _____, na Faculdade de Serviço Social da Universidade Federal de Juiz de Fora.

Ao 28 dia do mês de fevereiro do ano de 2025, às 12 horas, na sala 9 da Faculdade de Serviço Social da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), reuniu-se a Banca examinadora, composta pelos seguintes membros:

Titulação	Nome	Na qualidade de:
Dra	Marina Monteiro de Castro e Castro; substituída na seção por Prof.a Ana Luiza Avelar	Orientadora
Dra	Ana Maria Ferreira	Membro da banca
Dra	Luciana Gonçalves Pereira de Paula	Membro da banca

*Na qualidade de (opções a serem escolhidas):

- Orientador (a)
- Coorientador
- Membro da banca

AVALIAÇÃO DA BANCA EXAMINADORA

Tendo o(a) senhor(a) Presidente declarado aberta a sessão, mediante o prévio exame do referido trabalho por parte de cada membro da Banca, o(a) discente procedeu à apresentação de seu Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação e foi submetido(a) à arguição pela Banca Examinadora que, em seguida, deliberou sobre o seguinte resultado:

(x) APROVADO

() REPROVADO, conforme parecer circunstaciado, registrado no campo Observações desta Ata e/ou em documento anexo, elaborado pela Banca Examinadora

Nota:100

Observações da Banca Examinadora caso haja necessidade de anotações gerais sobre o Trabalho de Conclusão de Curso e sobre a defesa, as quais a banca julgue pertinentes

Nada mais havendo a tratar, o(a) senhor(a) Presidente declarou encerrada a sessão de Defesa, sendo a presente Ata lavrada e assinada pelos(as) senhores(as) membros da Banca Examinadora e pelo(a) discente, atestando ciência do que nela consta.

INFORMAÇÕES

Para fazer jus ao título de bacharel, a versão final do Trabalho de Conclusão de curso, considerado Aprovado, devidamente conferida pela Secretaria do Curso de (colocar o nome do curso), deverá ser tramitada para o Repositório Institucional, dentro do prazo de 72 horas da realização da banca.

Juiz de Fora, 28 de fevereiro de 2025.

Assinatura digital dos membros da Banca Examinadora



Documento assinado eletronicamente por **Marina Monteiro de Castro e Castro, Professor(a)**, em 19/03/2025, às 12:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Luiza Avelar de Oliveira, Professor(a)**, em 20/03/2025, às 11:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Luciana Goncalves Pereira de Paula, Professor(a)**, em 20/03/2025, às 17:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Maria Ferreira, Professor(a)**, em 24/03/2025, às 14:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do **Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020**.



Documento assinado eletronicamente por **Maria Júlia Touzo Miranda**, Usuário Externo, em 24/03/2025, às 16:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no Portal do SEI-Ufjf (www2.ufjf.br/SEI) através do ícone Conferência de Documentos, informando o código verificador **2258302** e o código CRC **4AC7E702**.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA

FORMULÁRIO DE APROVAÇÃO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DO CURSO

Discente	Maria Júlia Touzo Miranda		
Matrícula Discente	202019035		
Título do TCC	Assessoria e Consultoria e Tecnologias da Informação no Serviço Social		
Natureza do trabalho	TCC		
Curso	Serviço Social		
Orientador(a)	Marina Monteiro de Castro e Castro		
Coorientador (se houver)			
Data da aprovação	28/02/2025		
Nome, titulação dos(as) componentes da banca	Dra	Marina Monteiro de Castro e Castro; substituída na seção por Prof.ª Ana Luiza Avelar	Orientadora
	Dra	Ana Maria Ferreira	Membro da banca
	Dra	Luciana Gonçalves Pereira de Paula	Membro da banca

Aprovo a versão final do Trabalho de Conclusão de Curso do(a) discente acima designado(a).

Juiz de Fora, 28 de fevereiro de 2025.

Assinatura digital do Orientador(a)



Documento assinado eletronicamente por **Marina Monteiro de Castro e Castro, Professor(a)**, em 19/03/2025, às 12:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no Portal do SEI-Ufjf (www2.ufjf.br/SEI) através do ícone Conferência de Documentos, informando o código verificador **2258308** e o código CRC **3E24C332**.

AGRADECIMENTOS

Chegar até aqui foi uma jornada intensa, repleta de desafios, aprendizados e transformações. Durante esse percurso, contei com o apoio de pessoas incríveis, que, de diferentes formas, me fortaleceram e me fizeram acreditar que eu era capaz. Este trabalho não é apenas meu, mas de todos que caminharam comigo.

Aos meus pais, minha base, meu porto seguro. Cada um, à sua maneira, esteve presente, me incentivando, me acolhendo nos momentos difíceis e celebrando comigo cada pequena conquista. Obrigada por nunca duvidarem de mim, mesmo quando eu mesma duvidei. Por todo amor, paciência e dedicação, sou imensamente grata.

Ao meu irmão, meu melhor amigo, que sempre esteve ao meu lado, me lembrando do que realmente importa. Obrigada por me fazer rir quando tudo parecia pesado, por enxergar luz onde eu só via obstáculos e, principalmente, por me lembrar de seguir firme no meu caminho. Sua força e seu apoio foram essenciais para que eu chegasse até aqui.

Às minhas amigas, que compartilharam comigo essa trajetória, desde os tempos de colégio até a universidade. Obrigada por me ouvirem nos momentos de incerteza, por comemorarem cada pequena vitória ao meu lado e por me lembrem que essa caminhada não precisava ser solitária.

Às amigas que a faculdade me deu, que estiveram comigo nos desafios diários, nos momentos difíceis e nas risadas que tornaram tudo mais leve. Pelo apoio incondicional, pelas conversas que trouxeram conforto e pelos dias compartilhados no estágio, meu mais sincero agradecimento.

À professora Marina, que esteve comigo desde o primeiro projeto, sua orientação e apoio foram essenciais para que eu me encontrasse neste percurso e chegasse até aqui com mais aprendizado. Seus ensinamentos foram fundamentais não apenas para este trabalho, mas para minha formação e crescimento pessoal.

E, por fim, a todos que, de alguma forma, cruzaram meu caminho e me ajudaram a chegar até aqui, seja com palavras de incentivo, um café compartilhado ou simplesmente com sua presença. Meu coração transborda gratidão por cada gesto, cada olhar e cada demonstração de carinho.

Este trabalho carrega um pouco de cada um de vocês. Obrigada, de todo coração!

RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) coloca em debate a assessoria e a consultoria no Serviço Social, buscando compreender suas especificidades e sua relação com as transformações no mundo do trabalho. No primeiro capítulo, são discutidos os conceitos de assessoria e consultoria, seu surgimento e consolidação na profissão, destacando que o assessor deve ser um profissional qualificado, com conhecimento técnico e teórico, capaz de contribuir para a atuação dos assistentes sociais sem que essa relação seja hierarquizada. A assessoria, nesse sentido, é entendida como um espaço de troca e construção coletiva, onde a autonomia profissional é preservada. No segundo capítulo, o foco está na inserção das novas tecnologias da informação no processo de trabalho do Serviço Social, analisando como essas mudanças se relacionam com a flexibilização e precarização do trabalho. Além disso, investiga-se o perfil das *influencers* do Serviço Social e como elas utilizam o Instagram para divulgar conteúdos sobre a profissão, promover debates e até comercializar produtos e serviços. A pesquisa questiona de que forma essa atuação impacta esfera profissional e se contribui para a difusão do conhecimento ou reforça uma lógica mercadológica. Com uma abordagem qualitativa e baseada em revisão bibliográfica, este estudo busca refletir sobre os desafios e possibilidades da assessoria e consultoria na era digital.

Palavras-chaves: Assessoria em Serviço Social; Consultoria; Tecnologias da Informação; Flexibilização do Trabalho; Influencers.

ABSTRACT

This Final Graduation Project (TCC) discusses advisory and consultancy in Social Work, aiming to understand their specificities and their relationship with changes in the labor market. The first chapter explores the concepts of advisory and consultancy, their origins, and their consolidation in the profession, highlighting that the advisor must be a qualified professional with technical and theoretical knowledge, capable of contributing to social workers' practice without establishing a hierarchical relationship. In this sense, advisory is understood as a space for exchange and collective construction, where professional autonomy is maintained. The second chapter focuses on the introduction of new information technologies in the Social Work labor process, analyzing how these changes relate to labor flexibilization and precarization. Additionally, it examines the profile of Social Work influencers and how they use Instagram to share professional content, promote discussions, and even commercialize products and services. The study questions how this activity impacts the professional sphere and whether it contributes to knowledge dissemination or reinforces a market-driven logic. With a qualitative approach and based on a literature review, this research seeks to reflect on the challenges and possibilities of advisory and consultancy in the digital era.

Keywords: Social Work Advisory; Consultancy; Information Technologies; Labor Flexibilization; Influencers.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
CAPÍTULO 1.....	17
1 - ASSESSORIA E CONSULTORIA NO SERVIÇO SOCIAL: CONTRIBUIÇÕES PARA UMA ASSESSORIA E CONSULTORIA CRÍTICA.....	18
1.1 - Assessoria e Consultoria no Serviço Social: Panorama histórico e seus fundamentos.....	18
1.2 - Assessoria/Consultoria no Serviço Social: Espaços de atuação e estratégias profissionais.....	32
1.3 - O desenvolvimento da assessoria e consultoria pelo Serviço Social.....	34
CAPÍTULO 2.....	40
2 - ASSESSORIA E CONSULTORIA E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO.....	41
2.1 - TICs, flexibilização do trabalho e a exigência de um novo mercado pelo capital.....	41
2.2 - Atuação de assistentes sociais nas redes: entre a comercialização de conteúdos e os desafios para a profissão.....	49
2.3 - Imagem profissional e mercado digital: a estética da mercadoria e os mecanismos nas assessorias e consultorias online.....	61
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	67
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71

INTRODUÇÃO

O presente trabalho de conclusão de curso tem como objetivo analisar os processos de assessoria e consultoria no Serviço Social, considerando sua interface com as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). A relevância desse estudo se dá no contexto de transformações tecnológicas que impactam as formas de trabalho dos assistentes sociais, especialmente no que se refere à mediação tecnológica no exercício da assessoria e consultoria.

Para alcançar esse objetivo geral, propõe-se refletir sobre a assessoria e consultoria na interlocução com o Serviço Social, cotejando esses processos com o Projeto Ético-Político Profissional. A partir dessa reflexão, busca-se identificar as novas formas de assessoria e consultoria que emergem a partir das tecnologias e analisar as ações desenvolvidas pelos assistentes sociais nesse âmbito, com destaque para as profissionais que atuam como produtoras de conteúdo na área.

A assessoria e a consultoria no Serviço Social se apresentam como campos estratégicos de atuação profissional, possibilitando intervenções qualificadas junto a instituições, coletivos e sujeitos individuais. (MATOS, 2010) No entanto, a inserção das TICs nesses processos reconfigura as práticas e impõe desafios que precisam ser analisados criticamente. A incorporação de novas ferramentas tecnológicas altera a dinâmica de comunicação, a difusão de informações e a forma como o conhecimento é produzido e compartilhado.

Do ponto de vista metodológico, comprehende-se que a metodologia o percurso do pensamento e a ação aplicada na compreensão da realidade. Dessa forma, a metodologia abrange tanto a teoria da abordagem, quanto os meios de aplicação do conhecimento e a inventividade do pesquisador. (MINAYO, 2001, p. 14)

Nesse sentido, adota-se um estudo de natureza qualitativa, com método descritivo-exploratório, buscando não apenas descrever os fenômenos investigados, mas analisá-los criticamente. O referencial adotado é o Método Crítico-Dialético de Marx, que permite compreender as contradições postas na realidade social e as determinações que influenciam o exercício da assessoria e consultoria no Serviço Social.

Considerando a complexidade do objeto de estudo, optou-se por uma pesquisa bibliográfica, fundamentada em materiais já elaborados, como livros, artigos científicos, periódicos da área e documentos eletrônicos. Essa abordagem

possibilita um aprofundamento teórico e crítico sobre a assessoria e consultoria no Serviço Social, situando sua relação com as TICs e os impactos dessa interface na profissão.

A pesquisa bibliográfica consiste na revisão da literatura acerca das principais teorias que fundamentam o estudo. Bello, Hayashi et al. (2012) apontam que,

Entende-se por pesquisa bibliográfica a revisão da literatura sobre as principais teorias que norteiam o trabalho científico. Essa revisão é o que chamamos de levantamento bibliográfico ou revisão bibliográfica, a qual pode ser realizada em livros, periódicos, artigos de jornais, sites da internet entre outras fontes. (BELLO, HAYASHI, et al. 2012, p.54)

Nesse sentido, o presente trabalho se insere em um processo contínuo de pesquisa e reflexão sobre a assessoria e consultoria no Serviço Social, ampliando a análise para a interface com as tecnologias.

A pesquisa está vinculada a minha inserção enquanto bolsista de iniciação científica PIBIC/CNPq no projeto: “Assessoria e Consultoria: Serviço Social e fortalecimento de políticas públicas”,¹ desenvolvido entre 2022 e 2023. Este teve como objetivo analisar a assessoria e a consultoria no Serviço Social, destacando sua relevância para o fortalecimento das políticas públicas e seu papel na ampliação da assessoria técnica em diferentes espaços institucionais.

Foi desenvolvida em articulação com o Núcleo de Assessoria e Consultoria em Serviço Social e Políticas Públicas (NACSS – FSS/UFJF) e proporcionou uma experiência prática significativa ao integrar a equipe responsável pelo Censo da População em Situação de Rua em Juiz de Fora. Essa ação foi realizada em parceria com a Prefeitura Municipal de Juiz de Fora (PJF) e possibilitou um contato direto com a assessoria e consultoria em sua dimensão prática e reflexiva, evidenciando sua importância na produção de conhecimento e na formulação de estratégias de intervenção social.

¹ Esse estudo, em conjunto com outras áreas, resultou na construção e na publicação do livro: “Pesquisas e Políticas Públicas Com a População em Situação de Rua: uma reflexão a partir da realidade de Juiz de Fora - MG. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/379323708_Pesquisas_e_politicas_publicas_com_a_populacao_em_situacao_de_rua_Uma_reflexao_a_partir_da_realidade_de_Juiz_de_Fora

Durante essa atuação, foi possível observar como a assessoria e a consultoria se desenvolvem no campo, desde a coleta de dados até sua análise e sistematização. O acompanhamento desse processo permitiu compreender as especificidades da assessoria e da consultoria no Serviço Social, bem como os desafios e as potencialidades dessa atuação. Além disso, a vivência junto à equipe do NACSS contribuiu para o aprofundamento da reflexão teórica sobre a temática, articulando a prática à fundamentação crítica da pesquisa.

No desenvolvimento desse estudo, constatou-se que, ao buscar referências sobre assessoria e consultoria no Serviço Social, surgiam cada vez mais serviços ofertados por meio das redes sociais.

Esse fenômeno despertou a necessidade de aprofundar a investigação sobre o papel das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na assessoria e consultoria na área. Assim, o foco foi direcionado à relação entre essas práticas e a mediação tecnológica.

A segunda pesquisa, a qual fiz parte, desenvolvida entre 2023 e 2024: "Assessoria e Consultoria em Serviço Social e as Tecnologias da Informação", buscou compreender de que forma as TICs têm sido incorporadas na assessoria e consultoria, bem como os impactos dessa mediação para a profissão. Foi possível identificar que a tecnologia não apenas amplia o acesso às informações, mas também reconfigura as formas de trabalho dos assistentes sociais, permitindo novas formas de assessoria e consultoria que extrapolam os espaços tradicionais de atuação.

Coordenadas pela professora Dra. Marina Monteiro de Castro e Castro, ambas as pesquisas possibilitaram um contato aprofundado com a temática, contribuindo para a compreensão crítica das transformações em curso na profissão. A experiência adquirida a partir desses estudos forneceu subsídios teóricos e empíricos para o desenvolvimento do presente trabalho,² que busca analisar de forma mais sistemática as relações entre assessoria, consultoria e tecnologias da informação.

² Esse estudo registra as produções já realizadas que são decorrentes da atividade de iniciação científica. Artigo publicado e apresentado na categoria Comunicação oral durante o XVIII Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social – ENPESS. Ver em: <https://www.abepss.org.br/enpes-anais/paginas/enpes-2024>. Castro et al. (2024). Serviço Social e Tecnologias da Informação: redes sociais e interfaces com a formação e o trabalho profissional.

Em um primeiro momento, serão discutidos os dados relacionados à primeira pesquisa, Assessoria e Consultoria: Serviço Social e o Fortalecimento das Políticas Públicas. A análise desses dados evidenciou que a produção acadêmica sobre assessoria e consultoria no Serviço Social ainda é incipiente. Nos periódicos recomendados pela Associação Brasileira de Pesquisa em Serviço Social (ABPESS), foram localizados apenas quatro artigos que abordam o tema, sendo um voltado à conceituação de assessoria e consultoria e os demais classificados como relatos de experiência. Esse quantitativo reduzido demonstra a carência de aprofundamento teórico sobre a temática nos periódicos científicos da área.

Ao expandir a investigação para os anais do Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social (ENPESS) de 2018, foi possível identificar um cenário semelhante. Foram encontradas apenas quatro produções, sendo uma delas relacionada à assessoria e consultoria como prerrogativa profissional e as demais categorizadas como relatos de experiência. A ausência de uma abordagem conceitual mais estruturada reforça a necessidade de estudos que qualifiquem a compreensão sobre essa atribuição do assistente social. No ENPESS de 2022, a lacuna tornou-se ainda mais evidente, visto que não foram localizados trabalhos sobre o tema, o que indica uma insipiência no debate acadêmico.

Por outro lado, no Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS) realizado em 2019, verificou-se o maior número de produções sobre assessoria e consultoria no Serviço Social. Foram identificados 13 trabalhos, sendo um estudo de revisão bibliográfica e 12 relatos de experiência.. No CBAS de 2022, no entanto, observou-se uma queda no volume de produções, com apenas cinco trabalhos localizados, todos eles classificados como relatos de experiência.

A análise foi ampliada para o banco de teses e dissertações da CAPES, onde foram identificadas 11 produções sobre o tema. Entre elas, apenas uma revisão bibliográfica e um estudo que aborda a assessoria e consultoria enquanto prerrogativa profissional do assistente social. Os outros nove trabalhos se configuraram como relatos de experiência, o que reafirma a predominância dessa abordagem na produção acadêmica sobre a temática. Essa concentração de estudos empíricos, sem um aprofundamento conceitual mais robusto, demonstra uma lacuna importante a ser preenchida.

Diante desses achados, percebe-se que o debate sobre assessoria e consultoria no Serviço Social tem se desenvolvido prioritariamente a partir de

experiências práticas, sem um respaldo teórico mais desenvolvido. A ausência de estudos voltados à conceituação e sistematização desses processos dificulta a compreensão de seu papel na profissão. Além disso, a baixa quantidade de produções que analisam a assessoria e consultoria como atribuição privativa e competência profissional do assistente social revela um desafio para a legitimação dessa prática.

Os dados analisados indicam a necessidade de aprofundamento teórico sobre a assessoria e consultoria no Serviço Social, de modo a superar a ênfase nos relatos de experiência e construir um maior arcabouço crítico. O desenvolvimento de estudos conceituais e de revisão bibliográfica pode contribuir para o fortalecimento da assessoria e consultoria enquanto espaço de trabalho e intervenção qualificada do assistente social.

Seguindo essa linha de pensamento, este estudo irá abordar a assessoria e a consultoria em Serviço Social enquanto competência técnica e atribuição privativa, conforme estabelecido pela Lei nº 8.662/1993. Essas atividades desempenham um papel fundamental na profissão, exigindo do assistente social uma formação sólida e contínua para garantir uma atuação qualificada.

O exercício da assessoria e consultoria requer conhecimento técnico e habilidades práticas, possibilitando a oferta de orientações especializadas e a construção de estratégias de intervenção adequadas aos diferentes contextos. Para isso, o profissional precisa estar em constante atualização, articulando saberes disciplinares e interdisciplinares, a fim de subsidiar respostas coerentes às demandas dos usuários. (MATOS, 2006)

Essa prática exige que o assessor/consultor seja um indivíduo que esteja em constante busca por conhecimento técnico e científico, posto que, esse processo é realizado a partir da compartilhamento dos saberes disciplinares e interdisciplinares, tendo o propósito de contribuir para que os profissionais intervenham de forma conectada com as demandas e necessidades aos usuários de seus serviços (Matos, 2010, p.54).

Além disso, essa atribuição articula as dimensões ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa da profissão, sendo desenvolvida em diferentes espaços institucionais. Conforme Matos (2006), a assessoria e consultoria podem se efetivar nos conselhos de direitos, nos movimentos sociais, nas políticas

públicas, em instituições governamentais e privadas, bem como no treinamento e desenvolvimento de profissionais e na defesa dos direitos humanos.

Dessa forma, comprehende-se que a assessoria e consultoria são práticas estratégicas para o fortalecimento do Serviço Social, a partir dessa perspectiva, o presente estudo busca aprofundar a análise sobre a assessoria e consultoria no Serviço Social, considerando sua relevância teórica e prática, bem como os desafios e potencialidades dessa atuação, especialmente diante das transformações impostas pelo avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação.

Em um segundo momento, este trabalho aprofundará a discussão sobre a assessoria e consultoria em Serviço Social no ambiente virtual, explorando sua relação com as novas tecnologias da informação. A partir da pesquisa realizada em periódicos qualificados pelo Sistema Qualis Periódicos de A e B,³ verificou-se um volume significativo de produções acadêmicas que discutem o uso das TICs no Serviço Social, embora com abordagens distintas.

O ensino remoto foi o foco de oito artigos, enquanto nove estudos analisaram a relação entre as TICs e os movimentos sociais. Já a flexibilização do trabalho foi tema de cinco produções, e apenas um artigo abordou as tendências do Serviço Social no ambiente digital. Esse panorama evidencia uma lacuna teórica quanto à assessoria e consultoria nas redes sociais, indicando a necessidade de aprofundamento sobre essa nova forma de inserção profissional.

Nos eventos acadêmicos da área, a presença desse debate ainda é incipiente. No ENPESS de 2018, por exemplo, identificou-se apenas um estudo sobre o uso das TICs no Serviço Social, voltado ao ensino. Já na edição seguinte, o número de produções cresceu para seis, indicando uma maior incorporação da temática no debate acadêmico. No CBAS de 2019, foi encontrado um único trabalho discutindo o uso das mídias digitais pelos assistentes sociais, e no CBAS de 2022 esse número subiu para dois.

Além disso, no banco de teses e dissertações da CAPES, foram identificadas nove pesquisas sobre a relação entre o Serviço Social e as tecnologias da

³ O Sistema Qualis Periódicos é um instrumento utilizado pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) para avaliar a qualidade dos periódicos científicos onde são publicados os trabalhos acadêmicos no Brasil. A classificação é realizada com base em critérios como impacto, relevância e periodicidade das publicações, sendo dividida em diferentes estratos, que vão de A1 (o mais elevado) a C (o mais baixo).

informação, o que demonstra um interesse crescente pelo tema, mas ainda com pouca sistematização sobre a assessoria e consultoria exercida em redes sociais.

Diante desse cenário, será empregada a técnica da bola de neve para mapear experiências concretas de assessoria e consultoria no meio digital, permitindo identificar sujeitos e projetos que utilizam as redes sociais como espaço de atuação profissional. A partir dessa análise, será possível refletir sobre como os assistentes sociais estão se apropriando dessas ferramentas para oferecer seus serviços, quais estratégias estão sendo utilizadas e quais são as contradições envolvidas nesse processo.

Diante dos fatos apresentados, esta pesquisa adotará uma análise mais abrangente sobre o contexto da internet e do ambiente virtual, considerando sua evolução histórica, seus impactos na globalização e suas implicações para o mundo do trabalho.

A internet originou-se durante a Guerra Fria, em razão de projetos de pesquisa do governo dos Estados Unidos, principalmente, com o objetivo de criar uma rede de comunicação robusta e descentralizada que pudesse resistir a ataques nucleares. Em 1969, o ARPANET foi lançado como o embrião da internet, conectando, inicialmente, quatro universidades. Posteriormente, nas décadas seguintes a internet evoluiu rapidamente, com a criação de protocolos de comunicação como o TCP/IP na década de 1970 e a popularização da World Wide Web na década de 1990, tornando a internet acessível ao público geral. (SILVA, 2025)

A partir desse mecanismo, a comunicação tornou-se instantânea e acessível, permitindo a troca de dados em tempo real, por conseguinte, impulsionou a integração econômica e social. No entanto, cabe salientar que, a globalização não é algo recente, “é um conjunto de processos, que vem se desenvolvendo com acelerações e desacelerações ao longo dos últimos cinco séculos” (VILAS, 1999).

A internet desempenha um papel central no processo da chamada globalização ao revolucionar os mecanismos de informação e comunicação, tornando-os mais ágeis, acessíveis e integrados. A possibilidade de troca instantânea de dados e a digitalização de processos produtivos potencializam a produtividade e a lucratividade de empresas e mercados, que passam a operar em redes interconectadas, a qual possibilita uma maior integração entre diferentes

atores econômicos e sociais, promovendo novas dinâmicas de cooperação e concorrência. (JUNIOR et al. 2022)

O processo de globalização, esteve intrinsecamente articulado à mundialização do capital, visto que, a flexibilização das relações, impulsionada por essa reestruturação produtiva em escala global, consolidou formas cada vez mais precarizadas de inserção no trabalho.

Entretanto, a mundialização do capital não apenas redefine as dinâmicas econômicas, mas também impõe transformações profundas no campo das políticas públicas e nas relações de trabalho, aprofundando a precarização e o desmonte dos direitos.

Conforme, Iamamoto (2009, p. 14)

A mundialização do capital tem profundas repercussões na órbita das políticas públicas, em suas conhecidas diretrizes de focalização, descentralização, desfinanciamento e regressão do legado dos direitos do trabalho. Ela também redimensiona as requisições dirigidas aos assistentes sociais, as bases materiais e organizacionais de suas atividades, e as condições e relações de trabalho por meio das quais se realiza o consumo dessa força de trabalho especializada. Ela afeta radicalmente as condições de vida, de trabalho, assim como as expressões políticas e culturais dos distintos segmentos de trabalhadores aos quais se dirige a atividade profissional.”

Dessa forma, a onda neoliberal não só dificulta o acesso da população às políticas sociais, como também passa para o capital a responsabilidade de lidar com a pobreza. Com isso, o Estado reduz sua atuação ao mínimo necessário, enfraquecendo a proteção dos direitos sociais.

Esse movimento, que já estava em curso, ganhou ainda mais força com a pandemia da Covid-19, quando as restrições sanitárias impuseram mudanças abruptas nas dinâmicas laborais. A necessidade de distanciamento social impulsionou a adoção do teletrabalho, consolidando a internet como meio essencial para a manutenção das atividades profissionais e reforçando a dependência das tecnologias da informação.⁴

⁴ Esse item registra as produções já realizadas que são decorrentes da atividade de Iniciação científica. Artigo publicado pela revista Temporalis. Ver em: <https://doi.org/10.22422/temporalis.2024v24n48p158-172>. Monteiro de Castro e Castro, M.,

Nesse cenário, a pandemia não criou, mas intensificou tendências que já vinham sendo desenhadas pela globalização, como a automatização de processos e a digitalização dos serviços. A busca por maior produtividade e eficiência levou muitas empresas a investirem em plataformas digitais, inteligência artificial e novas formas de gestão à distância, diminuindo a necessidade de presença física nos espaços de trabalho. Assim, enquanto o isolamento social exigiu a rápida adaptação das relações pelo meio digital, as estruturas tecnológicas e organizacionais necessárias para essa transição já vinham sendo moldadas anteriormente, em um contexto globalizado que preza pela inovação constante e pela maximização dos lucros. (CAVALCANTI et al. 2024)

O Serviço Social não ficou à margem desse processo intensificado pelo período pandêmico. A necessidade de reorganização dos serviços diante das medidas de distanciamento social fez com que diversas instituições adotassem novas estratégias de comunicação e atendimento remoto.

Nos serviços de saúde, centro da pandemia, vimos esse processo de forma alargada. Como destaca Matos (2020),

Ao eleger as prioridades, os serviços de saúde precisaram criar uma forma de comunicação com a população usuária. Nos serviços, em geral, se montou na recepção um espaço para informar sobre esses reordenamentos, além do recurso aos meios de comunicação, notadamente às redes sociais. (MATOS, 2020, P.3)

Essa mudança impactou diretamente a atuação de assistentes sociais, que precisaram adaptar suas práticas ao ambiente digital para garantir o acesso da população aos direitos sociais, utilizando plataformas virtuais e redes sociais como instrumentos de orientação e mobilização.

Outro exemplo claro desse momento foi o fortalecimento do programa INSS Digital, que, “teve um avanço expressivo” (JESUS, 2022,p.3) durante esse período. Essa transformação reduziu a necessidade de atendimento presencial, mas também impôs desafios relacionados à exclusão digital e ao acesso desigual às novas tecnologias. O Serviço Social, inserido nesse contexto, precisou enfrentar essas

contradições, garantindo que os usuários, especialmente os mais vulneráveis, não fossem prejudicados pela transição para o digital.

Nesse sentido, “repetiram-se depoimentos de profissionais que destacaram o fato de que a utilização do aplicativo WhatsApp acaba tornando-se uma prática institucional” (JÚNIOR et. al, 2022, p.12), evidenciando como as tecnologias digitais passaram a ser incorporadas nas rotinas de trabalho dos assistentes sociais.

Para além da adaptação dos serviços institucionais ao meio digital, muitos assistentes sociais passaram a utilizar plataformas como WhatsApp, Instagram, Facebook, TikTok e Twitter para vender seu trabalho, impulsionados pela crise econômica agravada durante a epidemia da Covid-19. O contexto de instabilidade financeira e a flexibilização das relações de trabalho levaram muitos profissionais a buscar alternativas para complementar sua renda, explorando a internet como um espaço de divulgação e comercialização.

O crescimento da assessoria e consultoria nas redes sociais pode representar tanto um avanço na democratização da informação quanto um reflexo da precarização das relações de trabalho, na medida em que desloca a atuação profissional para um modelo de empreendedorismo e mercado.

A carência de estudos sobre a assessoria e consultoria no meio digital reforça a necessidade de ampliar o debate sobre essa prática no Serviço Social. Se, por um lado, as novas tecnologias oferecem um espaço potencial para a ampliação do alcance das orientações profissionais, por outro, elas também impõem desafios éticos, técnicos e políticos à profissão. Assim, este estudo buscará problematizar essas questões, analisando os impactos do ambiente virtual na assessoria e consultoria em Serviço Social e suas implicações para a profissão no contexto contemporâneo.

CAPÍTULO 1

O primeiro capítulo deste trabalho tem como objetivo abordar a assessoria e a consultoria no âmbito do Serviço Social, analisando-as tanto como atribuição

privativa quanto como competência profissional do assistente social, conforme regulamentado pela Lei de Regulamentação da Profissão e pelas diretrizes do conjunto CFESS/CRESS. Para isso, será realizado um resgate histórico que contextualiza o surgimento e a consolidação dessas práticas na profissão, evidenciando os marcos que as estruturam, bem como, serão exploradas suas definições.

Em seguida, será abordada a relação dessas atividades com o sistema capitalista, evidenciando como a assessoria e a consultoria se articulam com as exigências do Serviço Social no momento atual, caracterizado pela intensificação das demandas neoliberais, as quais impactam diretamente a prática profissional e a prestação de serviços à população usuária.

Por fim, serão explorados os espaços onde a assessoria e a consultoria podem ser realizadas, bem como as formas práticas de sua execução, considerando os desafios e as potencialidades dessas atribuições para a atuação profissional.

1 - ASSESSORIA E CONSULTORIA NO SERVIÇO SOCIAL: CONTRIBUIÇÕES PARA UMA ASSESSORIA E CONSULTORIA CRÍTICA

1.1 - Assessoria e Consultoria no Serviço Social: Panorama histórico e seus fundamentos

A temática da assessoria e consultoria no Serviço Social⁵ não é recente, remontando a discussões desde a década de 1970. Contudo, nessa época, a concepção de assessoria ainda era incipiente, com o termo sendo frequentemente utilizado não para descrever uma prática consolidada, mas para conferir um certo *status social* aos profissionais que o empregavam.

A literatura sobre o tema era escassa, e ainda se aproximava das concepções do Serviço Social tradicional, marcado pelo positivismo. Destaca-se a publicação do artigo de Balbina Ottoni Vieira, que apresenta uma abordagem funcionalista e positivista, sem caráter crítico, sobre a assessoria. Esse estudo é emblemático, pois

⁵ Neste trabalho, as denominações assessoria e consultoria serão utilizadas como sinônimos, considerando sua proximidade conceitual no contexto do Serviço Social.

é um dos pioneiros em discutir assessoria e consultoria no Serviço Social, ainda que sob uma lógica estrutural funcionalista.

O movimento de reconceituação do Serviço Social desencadeia o surgimento de uma massa crítica e reflexiva no Serviço Social,

Na América Latina também esse movimento também foi essencial. Em consonância, Cruz, Portela e Nascimento (2018, p.6) afirmam que:

O movimento de reconceituação do Serviço Social, ao buscar a ruptura com pressupostos do Serviço Social norte-americano, possibilitou não só o encontro com os movimentos sociais como abriu espaço de atuação profissional vinculado, organicamente, aos determinantes sociais, econômicos e políticos da realidade dos diferentes países latino-americanos.

6

Nesse contexto, é fundamental considerar as contribuições de José Paulo Netto, que ofereceu uma visão crítica sobre o processo histórico da profissão. Netto (1996) argumenta que a década de 1980 foi crucial para o desenvolvimento de uma prática profissional mais crítica, que se afastou dos modelos tecnicistas e conservadores prevalentes anteriormente. Segundo o autor, a nova abordagem do Serviço Social passou a incorporar uma perspectiva mais profunda sobre a “questão social”, reconhecendo a necessidade de enfrentar as desigualdades estruturais e as injustiças sociais de maneira mais incisiva.

O cenário da década de 1980 foi bastante promissor para o âmbito democrático, assim como para o Serviço Social, sobretudo, após o fim da ditadura militar no Brasil e com o movimento de reconceituação da profissão, além do avanço da pós graduação, da produção de conhecimento e do diálogo com o marxismo, o Serviço

⁶ O movimento de reconceituação do Serviço Social, iniciado na América Latina na década de 1960, foi uma resposta crítica às demandas históricas, sociais e políticas enfrentadas pelos países da região. Marcado por uma conjuntura de intensas transformações econômicas e pela expansão de regimes autoritários, esse movimento buscou romper com as bases tradicionais e conservadoras que sustentavam a profissão, promovendo uma aproximação com as classes trabalhadoras e suas lutas por emancipação.

No Brasil, o movimento de reconceituação ganhou força durante os anos 1970, em meio à ditadura militar, e foi influenciado pelo marxismo, pelas teorias críticas e pelo pensamento de autores como Marx. Ele visava redefinir os fundamentos teóricos e práticos do Serviço Social, questionando sua funcionalidade às demandas do capitalismo e promovendo a construção de uma profissão comprometida com a defesa dos direitos da população. Assim, o movimento contribuiu para a consolidação do projeto ético-político do Serviço Social brasileiro.

Social começa a refinar suas análises, buscando romper com o conservadorismo presente desde suas protoformas.

Ou seja, o fim da ditadura militar no Brasil abriu espaço para uma nova configuração política e social, favorecendo um ambiente propício para o avanço acadêmico e profissional na área. De fato, a década foi marcada pela redemocratização que refletiu profundamente na categoria profissional, especialmente através do diálogo com correntes teóricas, como o marxismo, que contribuíram para um aprimoramento das análises e práticas profissionais de forma crítica.

Esse período “foi extremamente fértil na definição de rumos técnico-acadêmicos e políticos para o Serviço Social” (IAMAMOTO,2000, p.49), a destacar a contribuição de Iamamoto, que fundou a base teórica de entendimento da profissão enquanto inserida na divisão social e técnica do trabalho, atuando na reprodução das relações sociais.

A análise da autora é crucial para compreender como a profissão se insere na esfera do trabalho, atuando também na transformação das relações sociais.

Na década de 1980 os assistentes sociais começaram a se aproximar dos movimentos sociais, pois, conforme Matos (2010, p.40), a efervescência pela democratização do país impulsionou a tendência de intenção de ruptura a qual visava uma articulação aos movimentos sociais. Em outras palavras,

Essa última tendência emerge nos anos 1980, período de releitura da profissão, que também é marcado pela imersão dos movimentos sociais vinculados à luta pela redemocratização do país e pela melhoria das condições de vida nas cidades. Assim, o Serviço Social não passa ao largo desta realidade e busca uma articulação com os movimentos sociais. (Matos,2010, p.144)

Yazbek (2010) também destaca a importância da articulação entre o Serviço Social e os movimentos sociais para avanço do Serviço Social crítico. A autora argumenta que o “avanço na compreensão do papel do assistente social” durante os anos 1980 está intrinsecamente ligado ao desenvolvimento de uma abordagem crítica que se distancia das influências hegemônicas do Serviço Social norte-americano.

É nesse bojo que se inicia o processo de assessoria/consultoria aos movimentos sociais. Matos (2010, p.42) indica que este processo ocorre “mesmo que poucos dos sujeitos profissionais (as equipes de Serviço Social) trabalhassem com a categoria “assessoria” e, na maioria das vezes, se referirem à categoria “investigação-ação””. Há também o fomento a abertura de novos campos de estágio para os discentes na área temática.

Essa competência e atribuição privativa profissional, foi regulamentada pela nova Lei de regulamentação de 1993, construída ancorada nos novos valores profissionais advindos do recém construído projeto ético político profissional.

Logo, no Art.4º da Lei de Regulamentação é expresso que :

[...] Constituem competências do Assistente Social:
[...]

VIII - prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo;

IX - prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade;

Art. 5º Constituem atribuições privativas do Assistente Social:
[...]

III - assessoria e consultoria a órgãos da Administração Pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de Serviço Social;

Art. 8º Compete ao Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), na qualidade de órgão normativo de grau superior, o exercício das seguintes atribuições:
[...]

II - assessorar os CRESS sempre que se fizer necessário;
[...]

VIII - prestar assessoria técnico-consultiva aos organismos públicos ou privados, em matéria de Serviço Social. (CFESS,1993, p.10)

Cabe destacar que a assessoria e consultoria são atividades a qual sempre esteve muito interligada com o âmbito acadêmico, como já mencionado anteriormente, à exemplo da disciplina de estágio supervisionado. No entanto, em 1990, inicia-se o processo de sistematização e produção de conhecimento acerca dessa importante atribuição privativa e competência profissional, em virtude do contexto de sucesso ideológico do neoliberalismo no Brasil, o qual foi caracterizado por um retrocesso em várias frentes de luta, desmobilizando os movimentos sociais (MATOS,2010, p.142), até então, os maiores “empregadores” da assessoria em Serviço Social.

A assessoria sempre esteve ligada à esfera investigativa, teórica e prática do âmbito profissional. Nesse contexto, ressalta-se que, não há uma formulação única acerca de seu conceito, há sim um consenso entre alguns autores.

Matos (2010, p.31) entende a “assessoria/consultoria como aquela ação que é desenvolvida por um profissional com conhecimentos na área, que toma a realidade como objeto de estudo e detém uma intenção de alteração da realidade”. A assessoria, nesse sentido, assume uma função investigativa, teórica e prática, sendo uma ferramenta indispensável para a atuação do Assistente Social nas diversas esferas em que este se insere.

Fonseca (2010, p.58) comprehende a assessoria

como uma prerrogativa de trabalho do Assistente Social que o acompanha, quer nas atividades tradicionais nas instituições onde atua, quer no meio acadêmico onde se envolve com a formação profissional em sentido lato, ou seja, para além da graduação.

Essa perspectiva evidencia a transversalidade da assessoria, que permeia tanto as práticas institucionais quanto a academia, contribuindo para a formação e o aperfeiçoamento contínuo dos profissionais da área.

No entendimento de Ruiz (2010, p.91) “[...] assessorar implica contribuir para a solução de determinada demanda a partir de atribuições, capacidades e conhecimentos específicos.” Esse ponto de vista enfatiza a importância do conhecimento técnico e das habilidades adquiridas pelo profissional ao longo de sua formação e experiência, aspectos que são essenciais para o sucesso de qualquer processo de assessoria e consultoria.

Além disso, a atividade de assessoria requer uma compreensão clara das responsabilidades éticas e técnicas envolvidas. O autor destaca que segundo Hamlin II e Timberlake (1987), “compreender que o assistente social não é absoluto e pode, e às vezes deve, recorrer a outro assistente social ou a outro técnico a fim de se esclarecer e melhor servir ao cliente” (Ruiz, 2010, p. 87 *apud* Hamlin II e Timberlake 1987), é algo que já era sinalizado nos anos 1980. Essa perspectiva ressalta a necessidade do assessor de manter uma postura receptiva e colaborativa, reconhecendo a importância do trabalho em equipe e da interdisciplinaridade na busca por soluções mais adequadas para as demandas sociais.

Nesse processo, o profissional do Serviço Social deve realizar uma reflexão teórico-prática apurada, o que implica em compreender as contradições do modo de produção capitalista, visto que, a assessoria não detém neutralidade.

, a assessoria e a consultoria no Serviço Social emergem como práticas que extrapolam a mera execução de atividades técnicas. Elas se constituem em espaços de atuação que exigem do assistente social uma postura crítica e reflexiva, orientada pelos princípios ético-políticos da profissão. A atuação neste campo exige do profissional um entendimento profundo das dinâmicas sociais, políticas e econômicas, bem como uma constante atualização em relação às mudanças nas políticas públicas e nas demandas sociais.

Nesse viés, cabe destacar que segundo Matos (2010) a assessoria em Serviço Social deve ser compreendida como uma função que possibilita ao assistente social contribuir de maneira significativa para a formulação, implementação e avaliação de políticas sociais. Logo, segundo o autor, a assessoria vai além da simples orientação, ela implica em um processo de construção coletiva, no qual o assistente social, a partir de seu conhecimento técnico e da leitura crítica da realidade social, contribui para a elaboração de respostas mais eficazes e justas para as expressões da “questão social”.

Perante a esse contexto, vale salientar, a assessoria enquanto um importante espaço de trabalho para o assistente social, inclusive, é uma possibilidade de inserção nos espaços profissionais. Assim, é fundamental

[...] reconhecimento da atividade de assessoria como uma prerrogativa do trabalho do Assistente social que o acompanha, quer

nas atividades tradicionais nas instituições onde atua, quer no meio acadêmico onde se envolve com a formação profissional em sentido lato, ou seja, para além da graduação. (FONSECA, 2010, p. 60)

Contudo , a assessoria, enquanto atribuição privativa e uma competência profissional, reforça o papel do assistente social como um ator fundamental na formulação e implementação de políticas sociais, logo, seu arcabouço teórico metodológico é o que lhe permite desempenhar essa função com excelência.

A Resolução CFESS nº 418/2001 estabelece que a assessoria e a consultoria são atividades privativas do assistente social, reforçando a importância desses instrumentos como áreas estratégicas de atuação. Esse normativo possibilita o maior entendimento de que, ao prestar assessoria ou consultoria, o assistente social deve contribuir para a construção de propostas que visem à ampliação dos direitos sociais e à redução das desigualdades sociais.

A assessoria, portanto, deve ser entendida como uma atividade que vai além da mera consultoria técnica; ela é um espaço de articulação de saberes, de construção de estratégias e de mobilização de recursos em prol da promoção dos direitos sociais. Em outras palavras, é “um processo de aprendizagem mútua de consultor e cliente, com base num ciclo constante de pesquisa-ação, isto é, ensaio-erro-acerto” (GONÇALVES,1991,p.91)

Nesse sentido, cabe à assessoria acrescentar elementos às reflexões e discussões realizadas acerca de cada demanda, apontando prospectivamente quadros, desafios e resultados. Para esta tarefa é preciso buscar condições para um olhar, o mais amplo possível, em relação ao tema objeto de sua ação.

Cabe destacar que, as assessorias e consultorias, se colocam no horizonte do mercado de trabalho profissional, sobretudo, na sociedade capitalista a qual tende a aprofundar as desigualdades e a concorrência no mercado de trabalho. Desta forma, é necessário estar atentos e qualificar este trabalho na perspectiva do projeto ético-político profissional, uma vez que “possibilidades novas de trabalho se apresentam e necessitam ser apropriadas, decifradas e desenvolvidas; se os assistentes sociais não o fizerem, outros farão, absorvendo progressivamente espaços ocupacionais até então a eles reservados.” (IAMAMOTO, 2000, p.42)

Com base nesse cenário, existe um consenso acerca da necessidade de o assessor ser um profissional proativo, no qual está sempre buscando por novos

conhecimentos, capacitando-se permanentemente, se atualizando acerca das tendências do órgão social, pois, é fundamental que esse sujeito esteja apto para orientar as demandas trazidas por seus assessorados. Em outras palavras, “assessorar requer estudos, pesquisas, discussões coletivas, aprimoramento e permanente atualização para que se alcancem os objetivos propostos pelos assessorados e haja enfim um aprendizado coletivo.” (FONSECA, 2010, p.63)

Ou seja,

O assessor não é aquele que intervém, deve, sim, propor caminhos e estratégias ao profissional ou à equipe que assessorá e estes têm autonomia em acatar ou não suas proposições. Portanto, o assessor deve ser alguém estudioso, permanentemente atualizado e com capacidade de apresentar claramente suas proposições. (BRAVO & MATOS, 2010, p. 31)

Para Fonseca (2010) a diferenciação no tratamento da assessoria e consultoria entre as pesquisas mais arcaicas e a mais recente está na forma como essa atribuição privativa ou competência profissional é abordada, haja vista que, nas análises mais recentes, percebe-se, um avanço onde a assessoria deixa de focar apenas nas demandas individuais e passa a ser vista como uma necessidade mais coletiva, envolvendo, em especial, o papel das universidades.

Nesse sentido, a assessoria e consultoria aliada ao tripé, ensino-pesquisa e extensão, auxilia significativamente para a constante articulação, entre a teoria e a prática, visto que, para se analisar os fenômenos sociais presentes nos mais diversos espaços sócio-ocupacionais é essencial um embasamento teórico, bem como, uma visão estratégica, integrando a esfera acadêmica com a prática profissional cotidiana do assistente social.

Sob essa ótica, em especial, a universidade pública, ao proporcionar uma formação acadêmica crítica e reflexiva, prepara os assistentes sociais para atuar com competência e comprometimento, especialmente em tempos de adversidade e crise.

Essa atribuição e também competência profissional é descrita como um processo de troca de conhecimentos, ideias e experiências onde a interação entre o assessor e o assessorado é baseada no conhecimento específico do assessor e na compreensão da realidade do assessorado (MATOS 2010). Esse processo é

dinâmico e colaborativo, permitindo que a expertise acadêmica se encontre com as realidades práticas e os desafios enfrentados pelas comunidades. A universidade pública, com sua missão de promover a equidade e a justiça social, é o cenário ideal para que essa troca de conhecimentos ocorra de forma eficaz e relevante.

Além disso, a relação entre assessores e assessorados deve ser construída sobre a participação efetiva de todos os envolvidos, em vez de repetir modelos tradicionais hierárquicos e de subordinação. Vasconcelos (1998) pontua que:

Nesses processos a relação estabelecida entre assessores/consultores e profissionais, longe de repetir o modelo tradicional pautado numa relação hierarquizada e de subordinação, comum não só na docência, mas na prestação de serviços assistenciais, reclama uma participação efetiva de todos os envolvidos. (OLIVEIRA, 2010, p. 115 apud VASCONCELOS, 1998, p. 126)

Esse modelo participativo é crucial para garantir que a assessoria seja um processo colaborativo e que as soluções propostas sejam verdadeiramente adequadas às necessidades e realidades dos envolvidos.

Como também, é fundamental reconhecer que o papel do assistente social na assessoria não é isento de desafios e complexidades. A prática da assessoria deve ser conduzida com uma capacidade crítica acentuada, especialmente considerando o contexto político e social atual.

Como observou Vasconcelos (2010),

não é por ocupar os espaços de assessoria que o assistente social está imune de reproduzir práticas que favoreçam a repressão dos de baixo, através de uma repressão doce, suave, terna ou de uma repressão pela cooptação, pela incorporação, pela exclusão, nem sempre voluntária, dos cidadãos dos processos de decisão macropolítica. (VASCONCELOS, 2010, p.13)

Essa citação enfatiza que o assistente social, mesmo em posições de assessoria, deve estar atento às dinâmicas de poder e às práticas que podem perpetuar desigualdades e injustiças, ao invés de promovê-las.

Em suma, a prática da assessoria exige uma constante vigilância crítica por parte dos profissionais. É essencial que esses mantenham um viés crítico e

reflexivo, garantindo que suas ações e intervenções estejam alinhadas com os princípios do código de ética, bem como, do projeto ético político da profissão. A universidade desempenha um papel importante nesse processo, ao oferecer uma formação que não apenas transmite conhecimentos técnicos, mas também fomenta uma análise crítica das relações sociais e das práticas profissionais.

Até o momento, a assessoria e a consultoria foram discutidas como novas possibilidades de inserção para os assistentes sociais, representando uma expansão significativa no mercado de trabalho e com o objetivo de reduzir as desigualdades. No entanto, nesta parte, abordaremos a assessoria sob uma perspectiva diferente, a sua vinculação ao processo de precarização do trabalho. Este enfoque revela como, apesar das potencialidades e avanços oferecidos por essas práticas, elas também podem estar associadas a desafios e fragilidades no contexto social, refletindo uma nova dimensão da realidade profissional.

O processo de assessoria e consultoria está profundamente associado com as mudanças nos processos de trabalho provocadas pela flexibilização da produção e pelos novos padrões de produtividade. O advento de um modelo de trabalho que substitui o cronômetro e a produção em série por formas mais flexíveis e adaptativas reflete a crescente influência da lógica do mercado.

Exemplificando esse contexto, AHLERT apud. GOMES, 2019, p. 225 menciona que,

Do conjunto de mudanças ocorridas no Serviço Social em empresas, destacamos as chamadas “consultorias” especializadas em programas de assistência ao empregado. Essas são formas de terceirização, quarteirização e instauração de um tipo de atendimento social a distância, com possibilidade de contratação para realização de atendimentos presenciais por demanda em caráter de prestação de serviço, que não chegam a 50% dos casos atendidos, segundo dados fornecidos pela maior empresa de consultoria entrevistada em 2015 (AHLERT apud. GOMES, 2019, p. 225).

Este cenário é caracterizado pela busca incessante de eficiência e adaptação às demandas do mercado, o que acaba refletindo diretamente nas práticas de assessoria e consultoria. A flexibilidade, enquanto inovação no ambiente de trabalho, também exige que os profissionais de Serviço Social se adaptem constantemente às novas exigências e desafios do mercado.

Todavia, a intensificação da terceirização e a adoção de um atendimento social a distância, com pouca intervenção presencial, revelam um modelo de atuação baseado em uma lógica de mercado que desconsidera a integralidade e a continuidade do atendimento. No viés neoliberal, a priorização da eficiência econômica e a redução de custos, muitas vezes, se sobrepõem às necessidades reais dos usuários, resultando em um atendimento fragmentado e despersonalizado.

O fato de os assistentes sociais serem contratados de forma externa, sem vínculo empregatício fixo, contribui para a precarização da profissão e limita a capacidade de realizar intervenções mais profundas e eficazes. Essa dinâmica é prejudicial para a população usuária, pois restringe o acesso a um atendimento de qualidade. Dessa forma, o avanço do neoliberalismo não só precariza o trabalho dos assistentes sociais, mas também impacta negativamente a efetividade das políticas sociais, deixando a população com risco social à fragmentação e à ineficácia dos serviços oferecidos.

Ou seja, a crescente precarização do trabalho vinculada à ideologia neoliberal e ao sistema capitalista apresenta questões significativas. A flexibilização dos processos de trabalho e a terceirização, frequentemente associadas à busca por redução de custos e maximização de lucros, têm implicações profundas para os profissionais de Serviço Social. A terceirização e a contratação por meio de assessoria muitas vezes resultam em condições de trabalho precárias, com menos estabilidade e benefícios para os trabalhadores, o que contrasta com as promessas de maior flexibilidade e eficiência.

Logo, cabe mencionar que, segundo os organizadores do livro *Assessoria, Consultoria e Serviço Social* (2010, p. 20), existe

Experiências de assessoria prestadas, não só por assistentes sociais, que expressam a precarização do trabalho, por meio de contratos temporários em nome de assessorias, a entrega do conhecimento com vistas a auxiliar a reestruturação produtiva e a reforma do Estado.

Perante a isso, a flexibilização de contratos tem se tornado uma característica marcante no cenário de trabalho atual, afetando significativamente a profissão de assistente social. Ao contrário dos contratos tradicionais, que ofereciam estabilidade e benefícios, a flexibilização promove uma conjuntura onde os profissionais

enfrentam uma crescente precarização. Essa mudança não só reduz a segurança no emprego, mas também limita o acesso a benefícios essenciais, como assistência médica e aposentadoria. O resultado é um ambiente de trabalho mais instável, que impacta diretamente na qualidade dos serviços prestados e no bem estar dos sujeitos.

Sob essa ótica, as assessorias, apesar de desempenharem um papel essencial na orientação e apoio aos assistentes sociais e a outros setores, também podem ser vistas como parte do processo de precarização do trabalho, pois,

Os profissionais prestadores de serviço que realizam os atendimentos presenciais não possuem vínculo empregatício com carteira de trabalho assinada, trabalham conforme demanda de serviços, recebendo salários por hora de trabalho, de acordo com a tabela dos conselhos federais. Esses profissionais sofrem maiores perdas dos direitos trabalhistas, integrando o grupo de trabalhadores informais, ocasionais. (GOMES, 2018, p.5)

Para tanto, é necessário que o assistente social atue e reflita ainda mais sobre sua realidade e seu cotidiano ao prestar assessoria e consultoria em tempos neoliberais, pois há uma grande tendência de demanda por profissionais para programas de capacitação e aperfeiçoamento da força de trabalho, voltados para a alteração de hábitos e comportamentos dos trabalhadores, com o intuito de assegurar o desempenho e a adaptação dos mesmos ao processo produtivo. (AHLERT et al. 2022, p. 10)

Essa tendência, conforme mencionado, reflete uma lógica focada na eficiência e na adequação dos indivíduos ao sistema capitalista, frequentemente ignorando as condições sociais e estruturais que moldam a realidade dos trabalhadores. Nesse contexto, é fundamental que os assistentes sociais se mantenham críticos e conscientes de suas práticas, a fim de evitar um retrocesso à perspectiva de ajustamento dos sujeitos, característica da origem do Serviço Social, quando não havia uma abordagem crítica nem um olhar sobre as desigualdades sociais.

Diante disso, observa-se que, a assessoria e a consultoria , enquanto modalidades de inserção no mercado de trabalho, frequentemente ilustra como a precarização pode se manifestar de maneira sutil, mas significativa. Embora essa prática seja apresentada como uma oportunidade para os profissionais, na

realidade, ela muitas vezes reflete a precarização do trabalho por meio de subcontratações que desestabilizam o que poderia ser um suporte estruturado.

Além disso, a prática da assessoria e consultoria pode servir como um meio de contornar as responsabilidades que deveriam ser assumidas por instituições e empregadores. Ao invés de se comprometer com a oferta de condições de trabalho justas e estáveis, muitas organizações delegam a responsabilidade de resolver questões complexas aos profissionais através de serviços de consultoria e assessoria. Esse modelo não só desloca a responsabilidade, mas também perpetua a insegurança e a desigualdade entre os contratados, ao exigir que eles busquem soluções personalizadas para problemas que são, na verdade, de caráter estrutural.

A contratação de assistentes sociais como consultores tem se traduzido mais em uma forma de desvalorização profissional, já que essa prática busca reduzir os custos relacionados a essa força de trabalho especializada. Esse cenário tem um impacto direto na precarização dos direitos trabalhistas dos assistentes sociais, pois, ao serem contratados como prestadores de serviços externos, sem vínculo formal, eles ficam sujeitos a condições de trabalho mais flexíveis e instáveis, com poucos ou nenhum benefício trabalhista. Além disso, essa forma de contratação contribui para a fragmentação da atuação profissional.

A prática da assessoria e consultoria no Serviço Social exige um constante exercício de reflexão crítica, principalmente diante das mudanças impostas pelo mercado e pelas demandas neoliberais. É fundamental que o assistente social esteja atento para não reproduzir ações que reforcem o senso comum ou as desigualdades sociais, o que pode ocorrer quando não há espaço para pensar criticamente sobre o próprio cotidiano profissional.

O ritmo acelerado do trabalho, muitas vezes voltado para atender às demandas institucionais imediatas, dificulta o aprofundamento teórico e a análise das consequências das práticas desenvolvidas, resultando em uma atuação que pode acabar sendo funcional ao sistema.

Nesse sentido, a observação de AHLERT et al. 2022, p. 20) “é também interessante que, a percepção da consultoria como forma de precarização é comum às autoras, mas não é compartilhada pelas profissionais entrevistadas (quando ocorreu entrevista)” reforça a importância de um olhar crítico sobre as práticas de consultoria e assessoria. A ausência dessa reflexão entre as profissionais entrevistadas pode indicar uma naturalização das condições precárias de trabalho,

decorrente da falta de tempo ou condições para questionar o próprio papel diante de um mercado que busca baratear a força de trabalho e limitar os direitos profissionais. Assim, é crucial que o Serviço Social incorpore momentos de estudo e análise sobre suas práticas.

Diante desse quadro, convém ressaltar mais uma vez a necessidade de que o profissional que presta assessoria esteja sempre vinculado ao projeto ético-político e ao código de ética do Serviço Social, buscando, sobretudo, promover uma maior igualdade na sociedade, para que, busque alinhar a sua atuação da melhor maneira, estando sempre atento as requisições que não lhe convém exercer.

Contudo, vale citar que, segundo Antunes (2009,p.198)

Novos processos de trabalho emergem, onde o cronômetro e a produção em série são substituídos pela flexibilização da produção, por novos padrões de busca de produtividade, por novas formas de adequação da produção à lógica do mercado.

Seguindo essa linha de pensamento, observa-se, em suma, a maneira como a dinâmica capitalista está relacionada também à prestação de assessorias por assistentes sociais, uma vez que, a terceirização, exacerbada pelas políticas neoliberais, é uma expressão clara dessa precarização.

Melhor dizendo, ao subcontratar funções essenciais, as empresas transferem as responsabilidades de contratação, treinamento e manutenção das condições de trabalho para outras entidades, que muitas vezes priorizam a redução de custos sobre a qualidade e a estabilidade dos empregos. Isso cria um ambiente onde os trabalhadores terceirizados enfrentam insegurança, baixos salários e condições de trabalho adversas, sem os mesmos direitos e proteções que seus colegas de trabalho permanentes.

Ou seja, no contexto capitalista, a busca incessante por lucro e eficiência leva as empresas a adotar estratégias que reduzem custos, sendo a terceirização uma das mais eficazes para atingir esse objetivo. Logo, a consultoria enquanto uma prestação de serviço terceirizada está englobada nesse cenário.

Assim, observa-se que é fundamental para o assistente social fortalecer sua frente crítica e política, a fim de ampliar seu mercado de trabalho através da assessoria e consultoria, enquanto uma significativa atribuição e competência da

profissão. Esse fortalecimento não apenas possibilita uma atuação mais eficaz e ética no campo, mas também é crucial para enfrentar e reduzir a incidência de contratos precarizados e subcontratações que perpetuam condições de trabalho adversas as quais estão cada vez mais incididas em razão do “capitalismo selvagem” que vivenciamos.

1.2 - Assessoria/Consultoria no Serviço Social: Espaços de atuação e estratégias profissionais

A assessoria e a consultoria podem ser realizadas em variados contextos sócio ocupacionais, incluindo os locais de trabalho do cotidiano da maioria dos assistentes sociais. Sob essa perspectiva, cabe salientar que, essa competência profissional pode, “ser prestada a equipes profissionais, a projetos específicos, a entidades, a espaços de controle social, a empresas, a espaços de execução de políticas públicas e sociais”. (RUIZ,2010, p.92)

Isto é, o profissional de Serviço Social tem a possibilidade de prestar diferentes tipos de assessoria e consultoria, que se diversificam conforme os contextos e as necessidades dos grupos, instituições e políticas públicas com as quais o assistente social interage. A amplitude dessas atividades reflete a complexidade e a interdisciplinaridade que caracterizam a atuação do Serviço Social.

A assessoria, enquanto forma de auxílio profissional e apoio aos colegas de profissão no Serviço Social, desempenha um papel crucial no aprimoramento das práticas e no desenvolvimento contínuo dos profissionais. Nesse contexto, a assessoria oferece orientação técnica e suporte crítico, facilitando a troca de conhecimentos e a reflexão sobre a prática profissional. Por meio desse acompanhamento, os assistentes sociais podem discutir casos complexos, receber feedback construtivo e acessar orientações sobre questões éticas e metodológicas. Esse suporte é fundamental para garantir a qualidade do trabalho e promover um desenvolvimento profissional constante, alinhado às diretrizes da profissão e às necessidades da população atendida.

Outro campo muito expressivo das assessorias é o dos movimentos sociais, posto que, a atuação dos assistentes sociais com os movimentos sociais é guiada

pela necessidade de integrar práticas técnicas e conhecimento teórico à realidade das demandas sociais, assegurando que as intervenções sejam fundamentadas e eficazes.

Nessa acepção, essa competência profissional é extremamente importante para a formação e capacitação das lideranças dos movimentos sociais. Ao oferecer orientação e treinamento, os assistentes sociais ajudam a desenvolver habilidades de gestão, comunicação e mobilização entre os líderes comunitários. Isso contribui para a construção de estruturas organizacionais mais sólidas e para a capacidade dos movimentos de articular suas demandas e negociar com políticas públicas de maneira mais eficaz. Dessa forma, a constante busca por conhecimento é um aspecto importante da consultoria, uma vez que possibilita aos movimentos sociais que se adaptem e respondam às mudanças no contexto socioeconômico e político.

Vale mencionar conjuntamente, o espaço de atuação relacionado a consultoria aos conselhos, bem como, a associada a formulação de políticas, uma vez que, nessa esfera, o assistente social contribui com seu conhecimento técnico e experiência prática para a elaboração de políticas que atendam efetivamente às necessidades da população.

No âmbito dos conselhos, como, os municipais, os de saúde, os da educação, entre outros. O profissional atua no apoio à estruturação e ao funcionamento, oferecendo suporte técnico e estratégico para que estes cumpram suas funções de fiscalização, formulação e monitoramento de políticas públicas. Isto é, a assessoria contribui para que os conselhos possam efetivamente representar os interesses da sociedade e influenciar a criação de políticas que atendam às demandas do órgão social.

E para finalizar, segundo Matos (2009, v. 01, p. 001-760)

Ainda no campo das competências profissionais existe uma outra frente, em potencial, de assessoria, mas pouco explorada pelos assistentes sociais, que é a assessoria a organização política dos usuários. Essa rica frente pode ser desenvolvida no bojo das atividades que os profissionais de Serviço Social desenvolvem nos seus locais de trabalho.

Nesse contexto, de acordo com Fonseca (2010) em situações em que o assessor é um Assistente Social e o assessorado é uma equipe ou um profissional da mesma área, pode-se criar uma dinâmica de troca mútua. Nesse processo, o

assessorado compartilha todas as informações sobre suas rotinas de trabalho, promovendo uma reflexão conjunta entre as partes envolvidas. Enquanto isso, o assessor identifica as práticas que podem ser implementadas ou ajustadas. Nesses casos, a assessoria tende a ser mais bem-sucedida e mais alinhada às expectativas de ambas as partes, pois ocorre em um campo mais específico, comum e familiar, onde interesses e agentes compartilham uma linguagem e uma compreensão do tempo que facilitam o processo, tornando-o mais manejável do que em cenários diferentes.

Diante dessa fundamentação, serão abordados os motivos que demandam a necessidade de uma intervenção profissional pelo viés da assessoria. Conforme Fonseca (2010), preliminarmente, existem fatores relacionados à estrutura organizacional do trabalho em que as equipes não dispõem de tempo ou condições para se desvincular da rotina e desenvolver novas competências, as quais poderiam exigir um período prolongado de capacitação, formação ou treinamento. Logo, a assessoria pode oferecer uma solução mais ágil e imediata.

Ainda conforme a autora, há situações em que as dinâmicas institucionais não favorecem o progresso de certas questões, necessitando da intervenção de um agente externo para ajudar a promover um avanço e proporcionar uma perspectiva diferente sobre a realidade.

A partir dessas colocações, tendo em consideração que, os casos que requerem a assessoria ou a consultoria são imbricados e, por conseguinte , possuem múltiplas dimensões e contradições, será abordado, algumas estratégias utilizadas pelos assistentes sociais.

1.3 - O desenvolvimento da assessoria e consultoria pelo Serviço Social

Os processos de assessoria/consultoria envolvem a coordenação de encontros, a realização de atividades de formação técnica e política, a elaboração de materiais de apoio para os usuários atendidos, a organização de seminários sobre gestão participativa, além da condução de pesquisas e cursos de treinamento. Dessa maneira, “ competência do assessor está justamente no trabalho de potencializar o exercício profissional e/ou a participação social, buscando, tanto em um como no outro, a garantia dos direitos sociais”. (OLIVEIRA, 2010, p. 134)

Nesse sentido, a consultoria frequentemente inclui a realização de atividades de formação técnica e política, haja vista que, essas formações visam aprimorar as habilidades e conhecimentos dos assessorados, oferecendo uma base sólida e eficaz, a qual possibilita uma maior habilidade de trabalho dentro das instituições. Bem como, também pode acontecer, a elaboração de materiais de apoio, como textos e subsídios destinados aos assessorados, pois, esses documentos são essenciais para fornecer informações claras e úteis, ajudando os usuários a entender e aplicar os conceitos discutidos durante o processo de assessoria. Contudo, a produção de materiais bem elaborados facilita a comunicação e o suporte oferecido.

Além disso, pode envolver a promoção de seminários sobre gestão participativa, a realização de pesquisas, a coordenação de cursos de capacitação e reuniões periódicas com a equipe trabalhada, visto que esses eventos e atividades visam aprofundar o conhecimento e desenvolver competências específicas, podendo, juntamente, criar oportunidades para a troca de experiências e a construção de redes de apoio.

Assim, para Fonseca (2010, p.77)

A diversidade de demandas presentes nas mais variadas esferas de atuação do Assistente social leva-o à necessidade de domínio teórico, técnico e político das mais diferentes ações a que possam ser solicitado. Os assessorados esperam aprofundar suas questões gerando ou não novas questões. Considerando isto, alguns elegem áreas específicas de domínio para atuarem; entre estes, podemos destacar os profissionais recém-formados, especialistas/pesquisadores e profissionais com trajetória na mesma área de estudo e trabalho.

Nessa ótica, Fonseca (2010) relata ainda que é primordial considerar a diversidade dos agentes envolvidos no processo de contratação e solicitação de assessoria, pois, o assessor precisa entender o que cada um traz consigo suas próprias expectativas, necessidades e recursos.

A natureza da demanda pode variar significativamente, desde questões técnicas até desafios mais amplos, como os que envolvem mudanças institucionais ou culturais. O sucesso da assessoria depende, em grande parte, da capacidade de

adaptar as abordagens às particularidades de cada situação, garantindo que todos os atores envolvidos se sintam compreendidos e apoiados.

Além disso, é relevante verificar detalhadamente as necessidades específicas que motivam a busca pela assessoria, dado que, nem todas as situações exigem a mesma solução, algumas podem precisar de uma intervenção mais direta, enquanto outras podem requerer uma análise aprofundada e estratégias de longo prazo. O tipo de informação solicitada também influencia o caminho a ser seguido nesse processo, demandando uma avaliação cuidadosa das melhores práticas e dos recursos disponíveis para responder adequadamente às demandas.

Em outras palavras, a autora salienta a primazia de se levar em conta os atores que participam no processo de contratação e na solicitação da assessoria, assim como o tipo de atuação que está sendo solicitada, visto que, é importante analisar cuidadosamente as possibilidades, considerando as especificidades de cada grupo envolvido no processo de assessoria. Logo, algumas consultorias possuem um caráter mais político, outras são de natureza econômica, e há aquelas que se concentram em aspectos culturais.

Dessa maneira, no que tange ao assessor:

É importante metodologicamente desenvolver a consciência de que as primeiras ideias podem ser falsas ou incompletas percepções imediatas, que devem ser negadas para se aprofundar o que estaria por trás delas. O que está por trás são mediações ou processos que articulam aquelas formas imediatas a processos maiores, particulares da instituição, da política pública, do Estado, da sociedade civil, do país, do mundo, com seus interesses e correlações de forças econômicas e políticas e meios culturais de dominação e de resistência. Isso seria captado na reflexão conjunta e por levantamentos e debates entre os integrantes do coletivo, para tornar possível a ultrapassagem do senso comum ou a apropriação relativa do concreto como “concreto pensado” (FREIRE, 2010, p.179 apud Marx, 1982, p. 14)

Em outras palavras, no processo de assessoria e consultoria, é essencial que o profissional desenvolva uma consciência crítica, questionando as primeiras impressões e reconhecendo que elas podem ser superficiais, sendo extremamente importante um maior conhecimento desse sob a realidade que irá atuar, isto é, reconhecer sua conjuntura.

Nesse sentido, a negação dessas percepções possibilita ao assessor aprofundar sua análise, explorando camadas mais complexas da realidade para identificar os verdadeiros desafios. Essa reflexão é essencial para garantir que as soluções oferecidas sejam bem fundamentadas e eficazes, resultando em uma assessoria mais precisa e alinhada às necessidades reais dos envolvidos.

Logo, o assistente social enquanto assessor tem como objetivo “sempre buscar mecanismos para aprofundar o entendimento além da aparência, para dar aquele banho de negação que vai revelar a fotografia do real e os meios e formas de ação recriados.” (FREIRE, 2010, p. 186)

Sob esse panorama, vale destacar novamente que, a atividade de assessoria exige, assim, uma constante atualização do assessor, uma análise contínua do contexto e a habilidade de comunicar suas propostas de forma clara.

No entanto, conforme Freire (2010) deve-se desconstruir a crença de que é possível realizar todas as ações em qualquer contexto, pois essa visão tende ao messianismo. O processo de consultoria precisa reconhecer os limites institucionais, que são parte integrante da atuação do assistente social. Esses limites definem o campo de ação e estabelecem fronteiras que não podem ser ignoradas ou transpostas sem uma compreensão profunda das condições em que se está atuando.

Seguindo essa linha de pensamento, é importante considerar as restrições impostas pelos momentos históricos em que vivemos. A sociedade moderna, marcada pela reestruturação do trabalho e a precarização das condições laborais, muitas vezes impõe barreiras significativas ao alcance das ações desse processo. Essas conjunturas desfavoráveis limitam a capacidade de intervenção e impedem a ocupação plena de espaços que poderiam, em outras circunstâncias, ser mais amplamente explorados.

Assim, depreende-se que é primordial sempre ter em mente no decorrer da atuação profissional que:

O processo de assessoria envolve sujeitos que têm interesses, às vezes diferenciados, mas que podem ser negociados num projeto comum. Então, quem tem necessidade de ser assessorado, tem uma demanda, tem um interesse, e quem se propõe a assessorar, também tem o seu interesse. (ALMEIDA, 2010, p.259)

Por conseguinte, o processo de assessoria, como parte integrante da profissão de Serviço Social, também se insere na relação antagônica entre capital e trabalho, refletindo as tensões e contradições inerentes a essa dinâmica.

Logo,

O assessor deve compreender se não cabe a ele decidir o que será feito, também não pode se esquecer de que não é um sujeito neutro e que, portanto, cabe a ele estabelecer a crítica como forma de troca de ideias. Estabelecer o princípio da crítica — de ambos os lados — é uma premissa da democracia e que deve ser utilizada pelo assessor. (Matos, 2010, p.54)

Diante disso, entende-se a fundamentalidade de profissional que tenha uma postura crítica, caracterizada pela capacidade de realizar análises constantes e abrangentes das condições em que exerce sua função. Assim como, o mesmo, deve também ser criativo, desenvolvendo estratégias inovadoras para enfrentar os desafios encontrados no cotidiano de sua prática. A criatividade, nesse sentido, vai além da simples busca por soluções imediatas; ela implica a elaboração de métodos e abordagens que sejam capazes de responder de forma eficaz às complexas demandas da realidade social.

Como também, exige o compromisso com os princípios democráticos, pois, tal comprometimento é necessário para que o assistente social não apenas compreenda, mas também atue de acordo com valores como a justiça social, a equidade e a participação cidadã. Assim, o assessor com base em seu conhecimento, deve sugerir ações para aprimorar o trabalho realizado e buscar solucionar as demandas trazidas pelos assessorados.

Contudo, Vasconcelos (1998) afirma que,

Nesses processos a relação estabelecida entre assessores/consultores e profissionais, longe de repetir o modelo tradicional pautado numa relação hierarquizada e de subordinação, comum não só na docência, mas na prestação de serviços assistenciais, reclama uma participação efetiva de todos os envolvidos. (OLIVEIRA, 2010, p. 115 apud Vasconcelos, 1998, p. 126)

Em outras palavras, a relação entre o assessor e o assessorado no Serviço Social deve ser construída com base em uma colaboração mútua, onde ambos os

lados contribuem para o processo de aprendizado e desenvolvimento. Essa parceria envolve a capacitação conjunta, em que o conhecimento é compartilhado e adaptado às necessidades específicas de cada contexto, respeitando as experiências e competências que cada um traz para a mesa.

No entanto, é importante que, ao capacitar os profissionais para esse tipo de atividade, as particularidades de cada sujeito sejam preservadas. O assessor e o assessorado podem ter funções distintas, mas isso não implica uma relação de desigualdade ou hierarquia. Ao contrário, a troca deve ocorrer de maneira horizontal, com ambos reconhecendo e valorizando as contribuições do outro.

Essa abordagem evita a reprodução de uma dinâmica hierárquica que poderia minar a eficácia do processo de assessoria. Quando o profissional se posiciona como superior ou detentor de todo o conhecimento, a autonomia e a participação ativa do assessorado podem ser comprometidas. Em vez disso, é importante que o processo seja visto como uma construção conjunta, onde o assessor facilita e apoia, mas não impõe.

Além disso, é crucial para o desenvolvimento pleno da atividade de assessoria segundo Oliveira (2010) as atividades de investigação e compreensão da realidade abordada, assim como a definição de objetivos claros, o planejamento estratégico e a avaliação contínua da prática profissional, uma vez que, permitem ao profissional desenvolver um projeto de intervenção que esteja alinhado com os fundamentos teóricos e políticos da profissão, garantindo que sua prática seja coerente.

Nesse sentido, consultoria não se encerra com a conclusão do trabalho, é essencial que o assessor amplie seu conhecimento e elabore um relatório detalhado sobre as atividades propostas, os objetivos alcançados e aqueles que não foram atingidos, a fim de refletir criticamente sobre sua atuação e promover melhorias contínuas.

Por fim, observa-se que, sobretudo, o processo de assessoria é fundamentado na interlocução do saber, onde o diálogo e a troca de conhecimentos são centrais para a construção de práticas transformadoras.

CAPÍTULO 2

O capítulo 2 trata da relação do Serviço Social com as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e da forma como essas ferramentas passaram a compor a profissão. A pandemia da Covid-19 acelerou esse processo, exigindo novas formas de atuação, como o atendimento remoto, assessorias e consultorias *online*. Esse contexto impôs desafios à profissão, especialmente no que se refere à mediação digital do trabalho e às implicações éticas dessa nova dinâmica.

Além disso, o capítulo discute a flexibilização do trabalho e os impactos da digitalização na profissão. A incorporação das TICs ocorre em meio a um cenário de precarização, em que vínculos empregatícios se tornam mais instáveis e o mercado impõe novas exigências. Nesse contexto, a inserção do Serviço Social no ambiente digital reflete as contradições do capitalismo contemporâneo, que demanda inovação constante enquanto fragiliza as condições laborais.

Por fim, será realizada uma análise do perfil de assistentes sociais que atuam como blogueiras e influenciadoras digitais em uma plataforma de rede social. Esse fenômeno revela novas formas de comunicação e interação com o público, levantando debates sobre os desafios éticos e políticos da profissão diante da mercantilização do conhecimento e da atuação no meio virtual.

2 - ASSESSORIA E CONSULTORIA E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO⁷

2.1 - TICs, flexibilização do trabalho e a exigência de um novo mercado pelo capital.

Para aprofundar essa análise, será utilizada a definição de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), compreendendo-as como resultado da construção social e histórica do conhecimento científico. As TICs englobam um conjunto de ferramentas tecnológicas baseadas em equipamentos computacionais, como *hardwares* e *softwares*⁸, além de sistemas e estruturas de telecomunicações.

⁷ Esse item registra as produções já realizadas que são decorrentes da atividade de Iniciação científica. Artigo submetido para avaliação na Revista Temporalis.

⁸ O hardware refere-se à estrutura física dos dispositivos tecnológicos, englobando componentes como processadores, memórias e unidades de armazenamento. O software diz respeito aos sistemas e programas que possibilitam o funcionamento dessas máquinas,

Além disso, incluem a organização de saberes voltados à administração da informação em meio digital, abrangendo sua captação, processamento e disseminação (Veloso, 2011).

As transformações impulsionadas pelas chamadas Tecnologias da Informação e Comunicação – TICs, modificou o mundo do trabalho e a vida no órgão social nos últimos anos, em especial, após o período pandêmico, visto que, se intensificaram os desenvolvimentos tecnológicos produzidos pelo mercado. Logo, “a pandemia funcionou como uma força motriz para alavancar o espaço digital.” (GALDINO, 2023, p.12)

As novas tecnologias têm desempenhado um papel central na reconfiguração do processo de trabalho, impulsionadas pelas exigências do capital e pela busca incessante por maior produtividade e lucratividade. A incorporação de inovações tecnológicas nos processos produtivos tem permitido a automação de tarefas antes realizadas por trabalhadores, resultando na substituição do trabalho vivo pelo trabalho maquinico.

Essa contradição destaca que o capital, ao mesmo tempo em que expulsa permanentemente o trabalho vivo, precisa dele para sua própria valorização. Ou seja, o desenvolvimento tecnológico impulsionado pelo capital gera um movimento paradoxal: a redução da necessidade de força de trabalho humana, ao mesmo tempo em que depende do trabalho para continuar a se expandir. (SILVA et.al 2018, p.2)

A denominada Quarta Revolução Industrial aprofunda essa dinâmica ao introduzir novas tecnologias que transformam radicalmente a forma como a produção é organizada.(SILVA et. al, 2018, p. 2) O uso intenso da internet, da robótica, da inteligência artificial e do *big data*⁹ redefine os modelos produtivos e amplia a capacidade de controle e gestão do trabalho à distância.

Alves (2011) descreve esse cenário como a “Quarta Idade da Máquina”, em que o avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) possibilita uma nova forma de interação entre seres humanos e máquinas, criando um ambiente

desde os mais simples, como editores de texto, até os mais complexos, como sistemas operacionais e aplicativos especializados.

⁹ O Big Data refere-se ao grande volume de dados gerados, armazenados e processados continuamente por diversas fontes, como redes sociais, transações comerciais e sensores inteligentes. Caracteriza-se pelo alto volume, velocidade e variedade das informações, exigindo tecnologias avançadas para sua análise e utilização estratégica em diferentes áreas.

digital apropriado pelo capital: o ciberespaço. Para o autor, esse ambiente representa um sistema flexível e descentralizado, no qual os fluxos de informação e comunicação ocorrem entre dispositivos tecnológicos, funcionando como um novo meio de mediação entre as relações humanas. Esse espaço, fundamentado em aparatos técnicos, se estabelece como um mecanismo de integração e controle social e tende a se configurar como uma “projeção virtual” do mundo social.

No século XXI, a lógica do capital tem sido fortemente moldada pelo controle e processamento de grandes volumes de dados. O acúmulo de informações digitais possibilita respostas mais ágeis e eficientes a problemas sociais, conferindo maior eficácia à formulação de políticas públicas. No entanto, esse mesmo controle pode se tornar uma ferramenta de subordinação tecnológica, especialmente em países como o Brasil, onde a cultura política historicamente negligencia a garantia de direitos e o fortalecimento da cidadania. A ausência de estratégias soberanas para a apropriação da tecnologia tende a aprofundar a dependência econômica e política em relação aos países centrais. (VELOSO et al. 2024, p.12)

Nessa dinâmica, homens, mulheres, crianças, jovens e idosos, sujeitos no geral, independente de cor, raça, condição social ou sexo, são equiparados como produtos a serem consumidos pelo olhar alheio, ao mesmo passo, em que se transformam consumidores, pois, o mundo digital está focado na produção e no consumo constante de imagens e vídeos.

A incorporação dessas tecnologias não apenas redefine as formas de trabalho, mas também altera as relações entre profissionais, usuários e demais trabalhadores, inclusive no campo do Serviço Social. Como aponta o CFESS (2020, p. 3),

A introdução das TICs e dos meios remotos repercute nos processos de trabalho em que nos inserimos, na relação com outras profissões e trabalhadores/as, na relação com usuários/as e nas condições éticas e técnicas de trabalho.

Nesse contexto, a profissão passa a ser demandada no ambiente digital, exigindo dos profissionais novas competências e formas de atuação para responder às necessidades impostas pelo capital. Isto é, a intensificação do uso das TICs no mercado de trabalho está diretamente ligada à busca incessante pela valorização do

capital, baseada na flexibilização das relações trabalhistas e na substituição da força de trabalho por máquinas.

O acesso a recursos tecnológicos e sua apropriação por diferentes classes sociais impactam diretamente os níveis de proteção social, especialmente em um cenário onde os riscos tecnológicos se multiplicam. Isso exige uma reflexão crítica sobre o uso e a distribuição da tecnologia, com especial atenção para os mecanismos que reforçam a exclusão da classe trabalhadora e perpetuam formas de dominação por meio da inovação tecnológica. (VELOSO et al. 2024, p. 10)

Logo,

A inserção das novas tecnologias no processo produtivo possibilitou a criação de mercadorias especializadas, voltadas para as demandas do mercado; a intensificação da substituição da força viva de trabalho e a flexibilização das relações trabalhistas, em processos que foram fundamentais para aceleração do tempo de giro do capital e, consequentemente, para a sua valorização e retomada das altas taxas de lucro. (NEGREIROS, 2018, p.5)

Esse movimento também impacta diretamente o Serviço Social, através da inserção no mercado como prestador de serviços em novas modalidades, especialmente por meio da internet.

É nesse cenário que se consolidam as assessorias e consultorias *online* no Serviço Social, sendo um espaço o qual o conhecimento é compartilhado através da comercialização de produtos, como, ebooks, aulas, mapas mentais, guias de estudo, modelos de relatório, entre outros. Ou seja, emerge uma nova maneira de inserção profissional perante o mercado de trabalho precarizado do assistente social.

Configurando-se como uma nova exigência do sistema capitalista, esse novo formato de trabalho, embora possa ampliar a atuação profissional, também levanta questionamentos sobre a precarização das condições trabalhistas, a mercantilização da profissão e os desafios éticos envolvidos na mediação digital do atendimento.

A ampliação das assessorias e consultorias *online* ocorre em um contexto de enfraquecimento das garantias trabalhistas e de crescimento da informalidade, onde muitos profissionais passam a oferecer serviços por meio de plataformas digitais sem a devida regulamentação ou proteção social. Assim, o ingresso do Serviço Social nesse ambiente digital não é apenas uma oportunidade de expansão

profissional, mas também um reflexo das contradições do capitalismo contemporâneo, que exige inovação constante enquanto precariza o trabalho.

Melhor dizendo,

O capitalismo de plataformas tem como pilar a extrema flexibilidade das relações sociais e de trabalho, fazendo surgir como consequência contratos atípicos, informais ou híbridos, como uma forma de remodelar a subordinação jurídica, estendendo alguns conceitos, como o de autônomo, empreendedor, prestador de serviço e outros modelos de trabalho. (GALDINO, 2023, p.12)

Tal fenômeno está imbricado com a constante evolução tecnológica, associada ao ritmo acelerado da geração de novos conhecimentos científicos e técnicos, característica do sistema de produção capitalista na sua forma atual.

Em outras palavras, para Veloso (2021)

O momento atual de incremento de mecanismos tecnológicos, aplicativos e plataformas não corresponde à criação da tecnologia, mas à reprodução, de forma mais ampla, de um processo que já estava em curso muito antes da nossa época. Portanto, o que se busca é refletir sobre a relação do Serviço Social com algumas das expressões mais atuais do desenvolvimento tecnológico, sobretudo, aquelas sobre as quais costumamos nos referir como tecnologias da informação e comunicação.

Seguindo a mesma linha de raciocínio, a tecnologia representa um reflexo do avanço das forças produtivas e está intrinsecamente ligada às contradições que caracterizam o modo de produção atual. Em outras palavras, seu desenvolvimento não ocorre de maneira neutra, mas sim orientado pelos interesses do capital, que a utiliza para expandir a mercantilização e aprofundar a exploração do trabalho. Esse processo busca extrair cada vez mais valor da força de trabalho, impulsionando a produtividade e maximizando os lucros. Dessa forma, a inovação tecnológica, ao invés de ser apenas um meio de progresso, torna-se um instrumento que reforça a lógica de acumulação e intensifica as desigualdades sociais.(CAVALCANTI et. al, 2024, p.28)

Ou seja, a constante evolução tecnológica, vinculada ao rápido desenvolvimento de novos conhecimentos científicos e técnicos, define uma

característica central do sistema de produção capitalista em sua forma moderna. Logo, vale salientar que,

[...] a especificidade das novas tecnologias não descreve outra coisa senão uma resultante da própria relação entre o ser social e a natureza, o trabalho que vai ganhando maior complexidade (nos conteúdos e formas que assume) conforme desenvolvem-se as forças produtivas: qualquer produto dessa relação dialética é uma extensão objetiva e objetivada da consciência, cristalizada em um objeto que serve ao atendimento das necessidades humanas (sejam elas do corpo ou do “espírito”). (MOLARDI, 2022, p.11)

No entanto, dentro dessas mesmas contradições, surgem possibilidades de apropriação da tecnologia de maneira alternativa, contestando seu uso exclusivamente voltado à exploração. Os avanços tecnológicos podem ser ressignificados para fortalecer estratégias de resistência, promovendo a defesa dos direitos sociais e estimulando projetos que questionem a supremacia dos valores capitalistas. Assim, a tecnologia não precisa estar a serviço da dominação, podendo ser utilizada como ferramenta para ampliar a participação social, democratizar o acesso à informação e fortalecer práticas voltadas à transformação social e à justiça coletiva. (CAVALCANTI et. al, 2024, p.28)

Por um outro espectro, essas tecnologias não devem ser analisadas apenas pelo seu polo negativo, pois também oferecem oportunidades significativas para aprimorar o exercício profissional. Quando integradas de forma estratégica às competências da área, elas podem contribuir para a formulação de soluções mais eficazes diante dos desafios cotidianos da profissão.(CAVALCANTI et. al, 2024, p.28) As TICs possibilitam uma maior organização das informações, otimizam processos e auxiliam na tomada de decisões, tornando o trabalho mais ágil e qualificado. Dessa forma, em vez de serem vistas exclusivamente como ameaças, essas tecnologias podem ser aproveitadas como ferramentas que fortalecem e atualizam as práticas profissionais.

Para que o exercício profissional junto às TICs ocorra de forma plenamente alinhada aos princípios éticos da profissão e possa, de fato, alcançar seus objetivos, é necessário que sua apropriação seja feita de maneira crítica e estratégica. Isso significa utilizar essas ferramentas não apenas como um meio de modernização,

mas como um recurso voltado para dar visibilidade às necessidades sociais e afirmar direitos. Como aponta a carta do conjunto CFESS/CRESS,

Acreditamos que a apropriação estratégica dessas ferramentas em nosso cotidiano deve se orientar pelo sentido de dar visibilidade às necessidades sociais e a afirmação de direitos, agilizando o processo de levantamento de dados, conhecimento da realidade e socialização de informações, impedindo que as mesmas sirvam para deteriorar ainda mais nossa capacidade criativa. Para isso, esse caminho deve tomar um contorno cada vez mais coletivo. (p. 57).

Dessa forma, a incorporação das TICs deve ocorrer de maneira coletiva e consciente, assegurando que sejam utilizadas como aliadas no fortalecimento da profissão e não como instrumentos de intensificação da exploração do trabalho.

Ou seja, as novas tecnologias devem ser analisadas de maneira reflexiva, sem cair em visões simplistas que as tratam apenas como ferramentas neutras ou inevitavelmente benéficas. “As novas tecnologias devem ser apreciadas de forma crítica, livre das amarras do pragmatismo e das armadilhas da mistificação, reconhecendo o caráter contraditório das relações sociais na sociedade de classes”(CAVALCANTI et al. 2024, p.28). Isso significa compreender que seu desenvolvimento e uso estão inseridos em um contexto de disputa, onde podem tanto ampliar desigualdades quanto servir como instrumentos de resistência.

Logo,

A apropriação das tecnologias é também uma tarefa política. Uma apropriação crítica, competente, sustentada por uma fundamentação teórica sólida da vida social e de seus processos, e também por uma postura ético-política comprometida com valores e princípios emancipatórios, não deve se limitar à dimensão tecnológica, restrita ao domínio do recurso técnico, mas entendê-lo como um dos recursos disponíveis para a promoção de mudanças na estrutura de desigualdades que marca a nossa sociedade. (CAVALCANTI et al, 2024, p. 21)

O assessor que atua nas áreas de consultoria e assessoria *online* tem um papel ainda mais desafiador, pois precisa lidar com a complexidade das tecnologias

digitais de forma a garantir que estas sejam empregadas da melhor forma possível. A assessoria *online* não deve ser apenas uma ferramenta de gestão ou de organização, mas uma plataforma para propagar o conhecimento crítico e estratégico, que atue como um antídoto contra a alienação e a precarização do trabalho.

Nesse sentido, é imprescindível que o assessor mantenha uma postura propositiva, oferecendo soluções que promovam a autonomia dos profissionais e das equipes, ao mesmo tempo que desafiam as lógicas mercadológicas e as dinâmicas de poder que envolvem a aplicação das TICs.

As assessorias e consultorias no formato virtual se inserem nesse cenário do Serviço Social, em resposta às exigências de um mercado de trabalho cada vez mais precarizado e submetido às dinâmicas do capital. O pressuposto de Harvey, de que os capitalistas desenvolvem tecnologias com o intuito de disciplinar o trabalhador e criar um excedente de trabalho que diminua seus salários e ambições, se reflete diretamente nas condições de trabalho dos assistentes sociais. (MONTEIRO, 2022, p. 6)

Ao implementar as TICs, muitas vezes se busca uma maior produtividade e controle das ações profissionais, sem a devida valorização das condições de trabalho e do processo ético da profissão. Isso gera uma lógica de precarização que impacta diretamente as relações de trabalho dentro do Serviço Social.

As assessorias e consultorias *online* oferecem uma alternativa ao profissional de Serviço Social, pois permitem uma abordagem mais flexível e adaptada às novas exigências do mercado. Ao utilizar essas ferramentas, os assistentes sociais podem responder rapidamente a demandas externas e aprimorar seus conhecimentos e práticas, mas é necessário que essa utilização seja feita de forma consciente, para que não se repliquem as mesmas estruturas de exploração e subordinação que caracterizam o novo mercado de trabalho.

Ao se inserir nesse novo campo, por exemplo, o profissional não necessita de um horário fixo de trabalho, o que acentua a flexibilização e a instabilidade da jornada profissional, características amplamente presentes na realidade atual da profissão. Esse raciocínio nos ajuda a compreender a transição do mercado de trabalho, que está cada vez mais afastado da estabilidade e das formas tradicionais de emprego. A flexibilidade tornou-se um requisito fundamental, gerando novas formas de organização do trabalho.

A transição para a atuação profissional *online*, por meio das redes sociais e mídias digitais, reflete essa mudança de paradigma. Assistentes sociais que antes trabalhavam em ambientes fixos, como instituições, agora encontram espaço para as suas práticas no mundo digital, o que implica não só em novas formas de interação com os usuários, mas também em uma nova dinâmica de tempo e espaço. O trabalho deixa de ser regido por horários fixos e locais específicos, sendo redefinido por uma constante conectividade e por um trabalho que, muitas vezes, se estende para além das fronteiras do horário comercial.

Esse novo formato de trabalho implica, porém, desafios significativos. A flexibilidade que caracteriza o uso das tecnologias no Serviço Social, ao mesmo tempo que permite maior alcance e agilidade nas respostas às demandas sociais, também impõe a sobrecarga e a indefinição das jornadas de trabalho. As ferramentas digitais criam uma pressão para que o assistente social esteja sempre acessível e disponível, o que pode gerar dificuldades em equilibrar o tempo pessoal e profissional, além de aumentar a vulnerabilidade à precarização das condições de trabalho.

Ao mesmo passo, o uso das TICs exige uma adaptação constante das práticas profissionais, sem perder de vista os princípios éticos da profissão. Nesse cenário, é fundamental que os assistentes sociais busquem se organizar e estabelecer limites para evitar que as novas formas de trabalho exacerbam a precarização, aproveitando as tecnologias de maneira estratégica para fortalecer a profissão e a defesa dos direitos sociais.

Sendo assim, a reflexão sobre o caráter contraditório do uso das tecnologias é essencial, pois, embora elas proporcionem avanços e facilitem inúmeras tarefas, é preciso compreender que a lógica que sustenta sua finalidade pode ser excludente.

O uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), especialmente no contexto do Serviço Social, envolve desafios e potencialidades, uma vez que, ao mesmo tempo em que abre novas oportunidades de atuação e de alcance, também pode reforçar desigualdades, dependendo de como são utilizadas. A imposição de uma lógica mercadológica no uso dessas tecnologias, que prioriza a eficiência e a produtividade, pode entrar em choque com os princípios éticos da profissão, que exigem a humanização das relações e a promoção de direitos sociais.

Portanto, as assessorias e consultorias *online* representam uma nova forma de inserção do Serviço Social no mercado de trabalho, ampliando o acesso e a

presença da profissão em espaços digitais. Contudo, é necessário que essa “entrada” se dê de forma crítica, reconhecendo as limitações e riscos que envolvem a precarização do trabalho, a flexibilização das jornadas e a mercantilização da profissão. Esse cenário exige dos profissionais de Serviço Social um olhar atento e ético para que, ao utilizarem essas novas ferramentas, não se afastem dos valores centrais da profissão e continuem a atuar na defesa dos direitos.

2.2 - Atuação de assistentes sociais nas redes: entre a comercialização de conteúdos e os desafios para a profissão.

Como dito, as novas tecnologias da informação e comunicação estão cada vez mais presentes no contexto do Serviço Social, especialmente a partir do período pandêmico, que impulsionou a necessidade de adaptação ao meio digital. Durante esse período, observou-se um aumento significativo na utilização de mídias digitais por assistentes sociais, que passaram a utilizar canais, páginas e perfis profissionais para divulgar seus trabalhos e ampliar a comunicação com diferentes públicos. Diante desse cenário, torna-se fundamental compreender quais fatores têm motivado essa inserção digital, bem como as estratégias utilizadas e os desafios enfrentados nesse novo espaço de atuação.

O crescimento do número de perfis de assistentes sociais nas redes sociais tem favorecido a ampliação da produção de conteúdo voltado à área, transformando muitos desses profissionais em divulgadores de conhecimento e prestadores de serviços por meio do ambiente digital. Essa tendência, também tem possibilitado que assistentes sociais utilizem as redes sociais para expandir sua atuação.

No entanto, essa nova forma de inserção profissional traz consigo desafios importantes, como a necessidade de entender a utilização dessas ferramentas cotejando com os princípios éticos da profissão, além das implicações que essa mercantilização pode gerar para o exercício do Serviço Social. Dessa maneira, é essencial analisar criticamente esse fenômeno, refletindo sobre seus impactos e suas contradições dentro da profissão.

Para iniciar este debate, é pertinente recorrer à definição de tecnologia apresentada por Veloso (2011, p. 225), que a considera como um dos recursos que podem ser utilizados para a construção de um objetivo. “Pensa-se tecnologia como

um dos meios que podem ser utilizados na obtenção das finalidades em si. Isso significa que para aprimorar o trabalho do Serviço Social”.

Essa compreensão permite refletir sobre como as ferramentas tecnológicas podem ser incorporadas ao exercício profissional do assistente social, não apenas como um instrumento operacional, mas também como um recurso que possibilita novas formas de intervenção e comunicação na área profissional.

A partir dessa perspectiva, foram analisados 28 perfis de assistentes sociais em uma plataforma de mídia digital, com o objetivo de compreender a relação entre as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e o Serviço Social. Para isso, foi realizado um levantamento detalhado acerca da formação acadêmica desses profissionais, seus vínculos empregatícios, os principais conteúdos compartilhados, os produtos e serviços comercializados, bem como a forma de interação com seus seguidores.

A seleção dos perfis seguiu a metodologia da “bola de neve”, na qual, a partir de perfis iniciais indicados pelas discentes envolvidas no desenvolvimento da pesquisa e no projeto de extensão vinculado ao NACSS, novas páginas foram sendo identificadas e acompanhadas. O monitoramento ocorreu ao longo de um período de 12 meses, entre junho de 2023 e maio de 2024, permitindo uma análise aprofundada sobre a atuação desses profissionais no ambiente digital e as estratégias que vêm sendo adotadas nesse novo cenário de trabalho.

O Instagram foi escolhido como a principal rede social para a análise deste estudo, pois seu formato prioriza a comunicação visual por meio de imagens, vídeos curtos e transmissões ao vivo, o que potencializa a interação entre usuários. Além de ser uma das plataformas mais utilizadas globalmente, o aplicativo tem se tornado um ambiente estratégico para assistentes sociais que buscam ampliar sua presença digital e divulgar seus serviços.

A plataforma concentra um número expressivo de perfis profissionais voltados para o Serviço Social, permitindo que esses profissionais compartilhem conteúdos educativos, realizem consultorias e até mesmo comercializem materiais especializados. O aplicativo também disponibiliza funcionalidades específicas para contas profissionais, destinadas tanto a empresas quanto a criadores de conteúdo, oferecendo ferramentas que facilitam a comunicação com os seguidores, possibilitam a análise de métricas sobre o alcance das publicações e ampliam a visibilidade dos perfis.

Além disso, o uso de hashtags, algoritmos de recomendação e mecanismos de impulsionamento pago contribui para que esses perfis alcancem um público cada vez maior, tornando a plataforma um espaço dinâmico e estratégico para a difusão de conhecimento e fortalecimento da identidade profissional no meio digital.

Assim, cabe mencionar que, segundo Galdino (2023, p. 35) “o algoritmo é treinado pelo banco de dados, pela monitoração do tempo de digitação, pelas pesquisas no Google, pelos áudios captados... o que cria uma arquitetura que escolhe o quê, onde e como o conteúdo é distribuído.”

Nesse contexto, é fundamental que os profissionais de Serviço Social compreendam como esses sistemas funcionam, uma vez que a visibilidade de seus conteúdos e a forma como suas mensagens são compartilhadas dependem dessas dinâmicas algorítmicas. Essa compreensão crítica permite que os assistentes sociais atuem de maneira mais estratégica e ética, refletindo sobre os impactos que suas publicações podem causar no público-alvo e considerando as implicações dessas interações para a construção de sua atuação profissional.

A partir desse entendimento, foi realizada a análise dos perfis dos assistentes sociais nas plataformas digitais. A partir da pesquisa dos currículos dos profissionais disponíveis na internet, foram coletadas informações sobre a formação acadêmica, tanto de graduação quanto de pós-graduação, os vínculos laborais, além da presença dos termos “assessoria” e “consultoria” na descrição ou nos conteúdos publicados nos perfis, uma vez que esses termos se destacaram de maneira significativa durante as análises.

A análise da formação acadêmica dos 28 perfis pesquisados revela que a maior parte dos profissionais se graduou em instituições privadas na modalidade de ensino a distância (14 pessoas). Em seguida, observa-se que 12 indivíduos concluíram seus estudos em universidades públicas, enquanto apenas 2 obtiveram sua formação em instituições confessionais. Um dado relevante é que, dentre aqueles que estudaram em universidades públicas, a maioria (9) realizou sua graduação na região Nordeste do Brasil.

Exemplifica-se abaixo,

Quadro 1 - Natureza das Instituições formadoras/Perfis *Instagram*

Natureza das Instituições	Quantidade
---------------------------	------------

Instituição Pública	12
Instituição Privada EAD	14
Instituições Confessionais	2
Total	28

Fonte: dados da pesquisa de iniciação científica

A predominância de graduados em instituições privadas na modalidade de Educação a Distância (EAD) pode ser entendida como reflexo da ampliação desse formato de ensino, que oferece maior flexibilidade para aqueles que buscam conciliar os estudos com outras responsabilidades, como o trabalho e a vida familiar.

No campo do Serviço Social, essa modalidade tem atraído um número crescente de profissionais, pois permite que se adquira a formação acadêmica sem a necessidade de deslocamento físico, o que facilita o acesso a uma educação superior. Contudo, esse modelo também levanta questões sobre a qualidade da formação e as implicações dessa flexibilização no desenvolvimento da prática profissional.

A crescente adoção da educação a distância também está intimamente ligada ao processo de mercantilização da educação, que se configura como um dos pilares das reformas no setor acadêmico. Nesse contexto, o espaço universitário se transforma em um mercado onde o conhecimento é tratado como produto, sendo comprado e vendido de acordo com as demandas do mercado. Esse processo afeta diretamente a formação dos assistentes sociais, pois pode resultar em uma educação que privilegia a eficiência econômica em detrimento da reflexão crítica e da profundidade teórica necessária para o exercício da profissão.

Ou seja, a expansão da modalidade (EAD) tem desempenhado um papel central na difusão das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), contribuindo para um modelo educacional cada vez mais alinhado à lógica da mercantilização do ensino. Esse processo se insere na internacionalização da educação, que se configura como uma crescente indústria global, movimentando não apenas a transferência de tecnologias, mas também a comercialização de materiais didáticos (Lima, 2008, p. 22). No entanto, esse fenômeno não ocorre sem

contradições, pois, conforme aponta Guerra (2010), a qualidade desse material é questionável, o que compromete a formação profissional e pode resultar na reprodução de um conhecimento superficial e tecnicista, esvaziado de um pensamento crítico necessário para determinadas áreas, como o Serviço Social. (CUNHA, 2024, p. 116 apud LIMA, 2008, p. 22 apud GUERRA, 2010)

Nesse viés, as assessorias e consultorias *online* são o reflexo dessa nova configuração do ensino e do mercado de trabalho, no qual o conhecimento é tratado como mercadoria. Muitos assistentes sociais passaram a utilizar as redes sociais e plataformas digitais para vender cursos, mentorias e materiais didáticos voltados para a capacitação profissional, reproduzindo, assim, a lógica da industrialização do ensino e do fetiche pelo avanço tecnológico.

Embora essa prática amplie o alcance de conteúdos e possibilite a diversificação das formas de atuação profissional, é fundamental questionar até que ponto esse modelo preserva os princípios ético-políticos da profissão e contribui para a formação qualificada dos profissionais, sem cair em um viés puramente mercadológico.

Melhor dizendo, a precarização da formação profissional e, consequentemente, do trabalho profissional a partir do sistema de ensino à distância (EAD) tem sido alvo de intensos debates na profissão, uma vez de que este é “uma das faces mais acentuadas da mercantilização e precarização da educação brasileira” (Santos, Abreu et al. 2011, p.787). A pesquisa apresenta um significativo número de assistentes sociais formadas essencialmente com uso de tecnologia e que usam as redes sociais como espaço de divulgação da profissão e de rentabilidade.

Em consonância com essa abordagem, discute-se, a seguir, as especializações dos profissionais. A análise dos dados sobre a titulação dos profissionais que atuam com assessorias e consultorias *online* no Serviço Social revela um cenário de qualificação heterogênea. Dos 28 perfis analisados, 14 possuem especialização, enquanto um tem mestrado concluído e dois estão cursando essa etapa.

No que diz respeito ao doutorado, quatro profissionais encontram-se em processo de obtenção do título, uma já possui e uma realizou pós-doutorado. Entretanto, quatro dos perfis não apresentam qualquer tipo de formação além da graduação, o que evidencia fragilidades em termos de titulação acadêmica.

Como, pode - se observar,

Quadro 2- Titulação profissional

Titulação	Quantidade
Especialização	14
Mestrado	1
Mestrado em andamento	2
Doutorado	1
Doutorado em andamento	4
Pós-doutorado	1
Sem titulação	4
Total	28

Fonte: dados da pesquisa de iniciação científica

Esse aspecto se torna ainda mais relevante quando se considera que esses profissionais não apenas divulgam conteúdos, mas também oferecem supervisão e orientação a outros assistentes sociais, influenciando diretamente a formação e prática profissional da categoria.

Outro ponto que merece destaque é a relação entre a instituição de ensino e a qualificação profissional. Os dados indicam que os profissionais com maior titulação acadêmica, especialmente aqueles com mestrado e doutorado, foram formados majoritariamente em instituições públicas. Esse fator impacta diretamente a profundidade e a fundamentação teórica dos conteúdos que produzem.

No entanto, a qualificação acadêmica não parece ser um fator determinante na apresentação visual dos perfis. Muitas contas altamente organizadas e com qualidade estética elevada não necessariamente correspondem a um nível superior

de qualificação profissional, o que pode gerar uma percepção equivocada sobre a credibilidade do conteúdo compartilhado.

Em continuidade, passa-se agora à análise dos vínculos profissionais, para, em seguida, realizar as devidas pontuações sobre a temática. A análise dos currículos disponíveis na internet permitiu identificar diferentes formas de inserção profissional entre os assistentes sociais que atuam também no meio digital. Constatou-se que doze profissionais possuem vínculo com o setor público, embora não tenha sido possível determinar se essa relação ocorre por meio de contrato temporário ou concurso público. Desses, onze também mencionam a atuação nas redes sociais como parte de suas atividades profissionais, demonstrando a crescente complementaridade entre a inserção tradicional no mercado de trabalho e o uso das plataformas digitais.

Além desses casos, onze assistentes sociais indicam que seu trabalho está centrado exclusivamente nas redes sociais, o que reforça a ideia de que as plataformas digitais se tornaram um espaço de atuação profissional autônoma. Uma profissional trabalha em uma Organização Não Governamental (ONG), enquanto outra mantém múltiplos vínculos empregatícios. Além disso, duas profissionais não detalharam seu vínculo empregatício e tampouco mencionaram as redes sociais como parte de sua atuação, evidenciando que há diferentes formas de engajamento no meio digital.

Fica evidente no quadro abaixo,

Quadro 3 - Vínculo profissional

Vínculo Profissional	Quantidade
Serviço Público	12
Redes Sociais	11
ONG	1
Multi Vínculos	1
Sem vínculo	2

Total	28
-------	----

Fonte: dados da pesquisa de iniciação científica

O uso dos termos “assessoria” e “consultoria” é amplamente adotado pelos assistentes sociais que atuam nas redes, sendo mencionado em dezoito perfis analisados. Além disso, muitos desses profissionais se autodenominam “professores”, associando sua prática à transmissão de conhecimento para outros colegas da área. Essa estratégia de nomenclatura pode ser compreendida como uma forma de agregar credibilidade ao serviço oferecido e, ao mesmo tempo, reforçar a imagem de conhecimento no campo do Serviço Social.

A linguagem e o conhecimento, como apontado por Iamamoto (2009, p. 97), são instrumentos fundamentais para o exercício profissional do assistente social, configurando-se não apenas como ferramentas de mediação, mas também como elementos que conferem sentido e direção à prática.

No meio *online*, essa dimensão se torna ainda mais evidente, uma vez que a comunicação mediada por plataformas digitais demanda estratégias discursivas específicas para alcançar determinados públicos e consolidar uma identidade profissional. Assim, a forma como o assistente social se posiciona virtualmente não é neutra: pode servir tanto para reforçar a lógica de mercado e a mercantilização da profissão quanto para potencializar um posicionamento crítico.

A adoção de uma linguagem acessível e persuasiva nas redes sociais pode ampliar o alcance do conhecimento produzido no Serviço Social, contribuindo para a formação de uma consciência reflexiva entre os profissionais e estudantes da área. No entanto, essa mesma linguagem pode ser utilizada para fins que reforçam a lógica do capital, promovendo uma visão superficial da profissão baseada na autopromoção e na valorização de um assistente social-empreendedor, voltado para o sucesso individual.

A partir desse entendimento, o conhecimento, ao invés de ser um instrumento de emancipação, pode ser reduzido a um produto de consumo rápido, onde a prática profissional se torna um meio para a obtenção de lucro. Sendo assim, a linguagem desempenha um papel central na construção de vínculos no ambiente digital, permitindo que o assistente social estabeleça uma relação de proximidade e intimidade com seu público.

No contexto das redes sociais, esse fenômeno se intensifica, pois a comunicação ocorre de forma instantânea, personalizada e interativa. O uso de expressões informais, relatos pessoais e uma estética visual amigável contribui para que o profissional pareça mais acessível, criando uma sensação de conexão direta com os seguidores. Essa proximidade gerada pelo discurso digital pode ser utilizada estrategicamente para engajar o público e fidelizá-lo, tornando-o mais receptivo ao conteúdo compartilhado e, consequentemente, ao serviço oferecido.

Entretanto, essa relação de proximidade pode ser instrumentalizada dentro da lógica do capital, transformando-se em um mecanismo de fidelização que incentiva a adesão a cursos, mentorias e outros produtos vendidos pelo assistente social no meio digital.

Quando a linguagem constrói um vínculo afetivo e uma sensação de exclusividade, o seguidor tende a desenvolver uma confiança quase inquestionável no profissional, tornando-se mais propenso a consumir o que ele oferece.

Esse tipo de estratégia, amplamente utilizada no marketing digital, fortalece a ideia de que o conhecimento pode ser comercializado de forma personalizada, criando uma dependência simbólica entre o assistente social e seu público. Assim, a linguagem não apenas aproxima, mas também consolida uma relação que dificilmente se rompe, pois o seguidor passa a perceber o profissional como uma referência indispensável no seu processo de aprendizado e desenvolvimento.

Por outro lado, quando utilizado de maneira crítica e alinhada ao projeto ético-político da profissão, o conhecimento pode atuar como um contraponto a essa lógica, estimulando reflexões sobre as condições estruturais que impactam o Serviço Social e a sociedade como um todo. A linguagem, nesse contexto, assume um papel essencial ao traduzir conceitos teóricos para um público mais amplo, permitindo que debates antes restritos ao espaço acadêmico alcancem outros setores do órgão social. Dessa forma, a inserção do assistente social no meio *online* pode se tornar um campo estratégico para fortalecer a dimensão educativa da profissão.

A atuação do profissional de Serviço Social nas redes sociais, como destacado pelo CFESS (2013, n.p.), é uma oportunidade de ocupar espaços digitais estratégicos, tornando-se uma fonte de informação para a população. A linguagem, nesse contexto, desempenha um papel fundamental, pois permite ao assistente social se conectar diretamente com os usuários, transmitindo conhecimento e fortalecendo seu papel como interlocutor da realidade social.

Nesse sentido, a atuação *online* do assistente social deve ser pensada de maneira cuidadosa e intencional, pois cada escolha discursiva pode reforçar determinados valores e perspectivas sobre a profissão. A maneira como o conhecimento é disseminado e apropriado no ambiente digital pode determinar se ele será um instrumento de emancipação ou um mecanismo de adaptação às exigências do mercado.

Para uma melhor análise, a pesquisa destacou seis perfis de assistentes sociais, com seguidores variando entre 30.000 e 130.000, devido ao seu maior alcance. As áreas de foco dos perfis incluem SUAS (3), Saúde (2) e concursos (1). Esses perfis se caracterizam pela qualidade das imagens e pela padronização nas postagens. As assistentes sociais analisadas também utilizam outras plataformas, como Instagram, TikTok, sites e grupos no WhatsApp, adotando diversas estratégias para atingir o público e promover fidelidade ao conteúdo.

Essas profissionais comercializam produtos como guias de estudo, apostilas, e-books, mentorias e mapas mentais, todos ligados ao trabalho profissional e às políticas sociais. Além disso, há uma segmentação voltada para a venda de Kits relacionados à prática profissional, oferecendo recursos como dinâmicas e instrumentos técnicos, como entrevistas, relatórios, laudos e pareceres, visando atender às necessidades do público-alvo de maneira prática e estratégica.

Diante desse cenário, as assistentes sociais inseridas no ambiente *online* começam a adotar estratégias de marketing digital, alinhando suas práticas profissionais às dinâmicas do mercado. Ao comercializarem produtos e serviços relacionados ao seu campo de atuação, essas profissionais acabam se aproximando da lógica capitalista, onde a produção de conteúdo e a oferta de recursos têm como objetivo a fidelização do público e a geração de lucro. Esse processo transforma a prática do Serviço Social em um nicho de mercado, onde a promoção da imagem pessoal e a mercantilização do conhecimento ganham centralidade na construção de sua identidade *online*.

Nesse cenário, a possibilidade de segmentar e direcionar o consumo por meio de algoritmos desenvolvidos pelas plataformas digitais cria círculos de consumo altamente direcionados, alinhados com os perfis de cada usuário. Tal configuração, que pode parecer intuitiva, é na verdade o resultado do avanço das técnicas de marketing digital, que exploram, de forma estratégica, o comportamento do consumidor. Isso evidencia como a tecnologia, longe de ser neutra, é uma

ferramenta que impõe novas formas de trabalho, adaptando-se às exigências do capitalismo digital.

No caso das assistentes sociais que atuam como criadoras de conteúdo digital, a lógica capitalista se manifesta de maneira mais explícita. O modelo de coprodução, em que agências de marketing ou profissionais individuais auxiliam na criação e promoção de infoprodutos, reforça essa dinâmica.

Os coprodutores, que recebem uma porcentagem sobre as vendas, estão inseridos nesse sistema de lucro compartilhado, em que cada parte envolvida busca aumentar sua participação no mercado. Esse sistema cria uma rede complexa de interações econômicas em torno da venda de produtos educacionais e serviços relacionados ao Serviço Social. (GALDINO, 2023, p.71)

Sob essa ótica, Galdino (2023,p.15)

O trabalho de assistentes sociais como creator não pode ser assemelhado à assessoria e consultoria pura e simplesmente, é um trabalho que possui diferenciações, novas exigências de qualificação e novas expertises, tais como: conhecimento e gerenciamento de redes sociais, o domínio de formas de oralidade típicas do ciberespaço, estratégias de posicionamento e alcance, conhecimento técnico sobre formas de linguagem escrita e gravação de vídeo próprias para o digital, conhecimento sobre questões de segurança de dados e plataformas digitais, análise de dados das redes sociais para melhor alcance, criação de peças virtuais com conteúdos em matéria de serviço social, apropriação de técnicas de marketing digital e posicionamento on-line, além de capacidade de gestão, execução e avaliação de infoprodutos e etc.

Dessa forma, a autora – que também é uma produtora de conteúdo *online*, enxerga a assessoria e a consultoria neste formato como uma evolução além do modelo tradicional, oferecendo novas formas de atuação no campo do Serviço Social.

Nesse estudo, entende - se que a assessoria no formato *online* deve manter os mesmos princípios ético-políticos da assessoria denominada tradicional, e se configura como uma adaptação das profissionais ao mercado precarizado do Serviço Social, especialmente no contexto pós-pandemia. Nesse período, as expressões da questão social se agudizaram, e as assistentes sociais precisaram se reinventar, utilizando as plataformas digitais como uma forma de continuar seu trabalho, enfrentando as novas realidades sociais e econômicas impostas.

No entanto, essa adaptação ao ambiente digital não é isenta de riscos. O foco na geração de lucro, muitas vezes, pode se sobrepor aos princípios éticos e sociais da profissão. O marketing digital, ao ser incorporado ao cotidiano da atuação das assistentes sociais, pode colocar em risco a natureza crítica e transformadora da profissão, quando a lógica do capital se sobrepõe à de promoção de direitos. Assim, a qualificação exigida para atuar nesse campo deve ser acompanhada de uma reflexão ética sobre os impactos dessa mercantilização do conhecimento e da prática profissional.

2.3 - Imagem profissional e mercado digital: a estética da mercadoria e os mecanismos nas assessorias e consultorias *online*.

A inserção das assistentes sociais no espaço digital, especialmente no uso de vídeos e postagens, está intimamente ligada à estética da mercadoria, conceito central na análise de Baudrillard (1996, p. 23), que afirma:

Diz-se que o grande empreendimento do Ocidente é a mercantilização do mundo, de tudo entregar ao destino da mercadoria. Parece, porém, que foi a estetização do mundo, sua encenação cosmopolita, sua transformação em imagens, sua organização semiológica.

Nesse contexto, o trabalho das assistentes sociais, ao ser exposto nas redes sociais, se transforma em uma mercadoria visual, onde a imagem e a estética desempenham papel central. O feed organizado e as postagens atrativas se tornam elementos essenciais para atrair a atenção e engajamento do público, muitas vezes mais do que a formação acadêmica ou a experiência profissional.

A lógica de mercado que rege as redes sociais é fundamentada na criação de uma imagem que agregue valor, independentemente do conteúdo substancial que a acompanha.

Isso está alinhado com a afirmação de Haug (1997, p. 26): “A produção de mercadorias não tem como objetivo a produção de determinados valores de uso como tais, mas a produção para a venda.” No caso das assistentes sociais, o valor do serviço oferecido não está exclusivamente relacionado ao conhecimento ou à prática profissional, mas sim à capacidade de gerar atenção e vendas por meio de

uma imagem visualmente atraente. O conteúdo de qualidade, quando alinhado a uma apresentação visual cativante, aumenta a visibilidade e, consequentemente, a monetização do serviço prestado.

Na pesquisa realizada, foi possível perceber que um feed bem estruturado e visualmente atrativo chama muito mais atenção do que o currículo ou as credenciais de um assistente social. Um perfil no Instagram com características visuais envolventes, como edições de vídeos e imagens cuidadosas, pode gerar mais seguidores do que um perfil com um currículo acadêmico robusto.

Isso evidencia como, na atualidade, o marketing digital e a estética da imagem desempenham um papel crucial na valorização do trabalho, sobrepondo-se, muitas vezes, à competência técnica ou à formação profissional do assistente social. Em uma sociedade marcada pela predominância das imagens, o mais importante é como o profissional é apresentado visualmente, em vez de ser avaliado por seu conhecimento ou qualificação.

Baudrillard (1996, p. 23) observa que estamos vivendo não apenas um materialismo mercantil, mas uma “semiurgia de cada coisa através da publicidade, da mídia, das imagens”. Essa estética que permeia as redes sociais transforma até mesmo as ações mais cotidianas em produtos consumíveis e estéticos. Para as assistentes sociais, o trabalho é “estetizado”, encenado de maneira a se adequar às exigências de uma lógica mercadológica, onde o objetivo é atrair, engajar e, finalmente, consumir o serviço. Nesse cenário, o trabalho das assistentes sociais no digital torna-se uma performance, em que as imagens e os vídeos se tornam parte do processo de valor agregado ao serviço oferecido.

Por meio dessa “estetização”, as assistentes sociais são levadas a se apresentar como figuras públicas, cujas imagens visuais são tão ou mais importantes que o próprio conteúdo que elas geram. O uso de técnicas de marketing digital, como vídeos curtos, imagens de alta qualidade e postagens com apelo visual, se torna um imperativo para a construção de uma identidade que atraia seguidores.

Isso se alinha com a análise de Baudrillard (1996, p. 23), que afirma que “Tudo é dito, tudo se exprime, tudo toma força ou modo de signo”. As redes sociais, portanto, não são apenas um meio de comunicação, mas um espaço em que cada profissional precisa transformar sua atuação em um signo que tenha força e apelo para um público cada vez mais exigente.

A produção de conteúdo digital pelas assistentes sociais, ao adotar essas estratégias visuais, se configura como parte de um mercado que não só consome o conteúdo, mas também consome a imagem da profissional. A construção dessa imagem, por meio da estética da mercadoria, tem como objetivo gerar um valor que, no final, se converte em capital social e financeiro. (CAVALCANTI et al. 2024)

Nesse sentido, o trabalho das assistentes sociais se torna um produto que precisa ser constantemente renovado, esteticamente aprimorado e adaptado para o público digital. Como afirma Baudrillard (1996, p. 23), a “mais-valia estética do signo” é a força que move esse mercado, onde a imagem da profissional e a capacidade de atrair e engajar se tornam mais importantes que qualquer outro valor.

Com isso, a lógica da mercantilização e da estética visual acaba por transformar as assistentes sociais em mercadorias também, em um processo de “cultura da imagem” que está em pleno vigor. A atuação *online* passa a ser um jogo de símbolos, onde a imagem da profissional é tão crucial quanto a qualidade do conteúdo.

O uso de edições virais, técnicas de marketing e conteúdos visuais “atraentes” são essenciais para a manutenção da relevância digital. A profissão se adapta às novas exigências do mercado, onde a estética, a imagem e a visibilidade digital se tornam determinantes para o sucesso, deslocando a ênfase do trabalho social propriamente dito para a capacidade de se tornar um produto visual de fácil consumo.

Nesse contexto, é fundamental que as assessorias e consultorias *online* em Serviço Social mantenham o foco na questão social como seu principal objeto de atuação. A mercantilização da imagem do assistente social pode gerar um desvio na finalidade da profissão, deslocando o centro do debate das demandas sociais para a autopromoção individual. Quando a figura do profissional se sobrepõe ao conteúdo crítico e analítico que deveria ser compartilhado, corre-se o risco de transformar o conhecimento em mero produto de consumo, esvaziando sua função social e política.

Além disso, a midiatização do assistente social nas redes sociais pode resultar na criação de uma “celebridade” no campo do Serviço Social, que se distancia dos princípios da profissão. Esse fenômeno desvirtua a prática profissional ao colocar o carisma e a popularidade acima do compromisso com os usuários. As redes sociais devem ser utilizadas como um meio para potencializar o debate sobre

a questão social e ampliar o alcance das assessorias e consultorias, mas sem comprometer a criticidade do processo. O questionamento posto é o seguinte: é possível equilibrar a necessidade de visibilidade e mercado, com os princípios da profissão?

Outro elemento identificado no discurso das assistentes sociais no ambiente digital, para além da imagem, conforme observado na pesquisa, é a comercialização de instrumentos técnicos, como relatórios prontos dos SUAS¹⁰, modelos de laudos sociais e modelos de perícias sociais. Essa prática reduz a atuação profissional a um tecnicismo, no qual o foco se desloca para a aplicação mecânica de métodos e procedimentos, sem uma reflexão crítica sobre a realidade social em que o assistente social está inserido.

O tecnicismo é frequentemente abordado como uma limitação da prática profissional, especialmente quando se centra na aplicação de técnicas e estratégias sem reflexão crítica sobre o contexto social. Essa abordagem visa ensinar “como fazer”, mas negligencia a compreensão do “porquê fazer”.

De acordo com Iamamoto (2009), a ênfase na técnica leva à formação de um profissional que se torna apenas um executor de ações, sem capacidade de explicar os objetivos e as consequências de suas intervenções. Esse tecnicismo, embora possa ser visto como eficiente em termos de padronização e rapidez, empobrece a prática do Serviço Social, uma vez que desconsidera a complexidade das realidades sociais e a necessidade de uma análise crítica do contexto.

O risco é o retorno a uma vertente positivista, que foi uma das raízes da profissão, onde o assistente social se limita a aplicar métodos e instrumentos como se fossem soluções universais, sem levar em consideração as especificidades de cada situação. Essa visão positivista reduz o trabalho profissional a um conjunto de ações mecanizadas, que não se relacionam com as mudanças sociais.

Na esfera digital, essa abordagem tecnicista se reflete na venda de modelos de relatórios e laudos sociais como se fossem soluções fáceis e padronizadas. Muitas criadoras de conteúdo, por exemplo, afirmam: “Compre esse relatório e

¹⁰ O Suas (Sistema Único de Assistência Social) é uma política pública brasileira que organiza a oferta de serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais, garantindo proteção social a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade. Estruturado em níveis de proteção básica e especial, o Suas opera por meio de uma gestão compartilhada entre os governos federal, estadual e municipal, com participação da sociedade civil.

aprenda a fazer laudo social”, ou ainda, “Compre relatório de laudo social pronto, de perícia social pronto”. Essas falas reforçam a ideia de que, ao adquirir um produto técnico, o assistente social pode replicar a técnica sem necessidade de um entendimento mais profundo sobre a intervenção que está realizando.

Outro ponto observado na pesquisa foi a forte presença do discurso meritocrático, especialmente entre as assistentes sociais que atuam na preparação para concursos ou outros tipos de formação. Há uma narrativa amplamente difundida que reforça a ideia de que o sucesso é exclusivamente resultado do esforço individual. Frases como “se você estudar, você irá passar” ou “se fizer X questões por dia, sua chance de aprovação será maior” são constantemente repetidas, criando a ilusão de que a dedicação pessoal é o único fator determinante para a conquista de uma vaga no serviço público ou em outras oportunidades profissionais.

Esse discurso ignora por completo as desigualdades estruturais que influenciam diretamente as trajetórias individuais, como as condições materiais de vida, o acesso a uma educação de qualidade e o tempo disponível para os estudos, fatores que variam amplamente entre os candidatos.

A meritocracia, conforme apontado na citação, baseia-se na ideia de que esforço e competência individuais são os principais critérios para alcançar posições de destaque na sociedade. Esse pensamento sustenta que o governo e outras instituições podem “selecionar” os melhores a partir de uma competição supostamente justa. (GODOY et al. 2022,p.11)

No entanto, essa concepção desconsidera as diferenças de classe, raça, gênero e outras desigualdades que limitam as oportunidades para determinadas parcelas da população. No caso das preparações para concursos, essa lógica meritocrática ignora que alguns candidatos possuem acesso a cursos caros, materiais de estudo atualizados e tempo integral para se dedicar à preparação, enquanto outros precisam conciliar os estudos com longas jornadas de trabalho, responsabilidades familiares e falta de recursos básicos.

Além disso, a naturalização desse discurso cria um processo de culpabilização do indivíduo por seu próprio fracasso. Se alguém não consegue a aprovação desejada, a mensagem implícita é que não se esforçou o suficiente ou que não seguiu corretamente as estratégias de estudo recomendadas pelas criadoras de conteúdo.

Dessa forma, as barreiras estruturais que dificultam o acesso igualitário às oportunidades são invisibilizadas, enquanto o peso da responsabilidade recai inteiramente sobre os sujeitos. Esse mecanismo reforça um sistema excludente.

Essa lógica também se entrelaça com a mercantilização do ensino e do próprio conhecimento. Muitos dos conteúdos produzidos por assistentes sociais criadoras de conteúdo são voltados para a venda de cursos preparatórios, apostilas e mentorias, baseando-se na promessa de que, ao adquirir esses produtos, o estudante estará mais próximo da aprovação.

Essa estrutura reforça a ideia de que o sucesso está atrelado à capacidade de investimento financeiro, uma vez que aqueles que podem pagar pelos melhores materiais e orientações têm vantagens competitivas. Dessa maneira, a preparação para concursos deixa de ser apenas um processo de qualificação profissional e passa a se configurar como um mercado altamente lucrativo, no qual a desigualdade de acesso ao conhecimento é mascarada pela falsa premissa da meritocracia.

Para finalizar, uma última ferramenta amplamente utilizada pelas influenciadoras do Serviço Social no meio digital é o uso e a comercialização de mapas mentais.

Para Buzan & Buzan (1994, p. 9), mapas mentais podem ser entendidos como processos gráficos de organização do pensamento e de conteúdos, pois, por meio deles, podemos concatenar várias idéias de um modo visualmente organizado em um mesmo espaço: tela de computador (versão digital) ou folha de papel.

Isto é, os mapas mentais são representações gráficas que sintetizam conceitos e teorias de forma visual, organizando informações de maneira esquemática e facilitando sua memorização. O principal risco desse mecanismo é que ele pode incentivar uma aprendizagem superficial, centrada apenas na memorização de palavras-chave e conexões simplificadas entre os temas.

Além disso, muitas dessas blogueiras e influenciadoras comercializam mapas mentais como produtos voltados para a preparação de concursos e outras formações, reforçando a ideia de que o conhecimento pode ser adquirido de maneira rápida e simplificada. A venda desses materiais contribui para uma lógica de consumo onde o aprendizado se torna um bem mercantilizável, retirando da educação seu caráter processual.

Diante desse cenário, é fundamental que o uso de ferramentas como mapas mentais, a valorização da estética visual e a construção de discursos atrativos no

meio digital estejam alinhados com os princípios ético-políticos do Serviço Social. A comunicação visual e as estratégias de marketing podem ser utilizadas de maneira responsável, sem comprometer a qualidade e a criticidade do conhecimento transmitido. No entanto, é necessário cautela para que esses elementos não reduzam a prática profissional a uma mera mercadoria.

Embora o campo de assessorias e consultorias *online* esteja em expansão, é importante reconhecer que ele emerge em um contexto de flexibilização e precarização do trabalho. O crescimento desse nicho reflete as transformações estruturais que impõem novos desafios à profissão, e, por isso, é essencial que os profissionais que atuam nesse meio mantenham um compromisso com a formação crítica reflexiva. A mercantilização do conhecimento não pode substituir a construção coletiva que caracteriza a profissão, e a presença digital deve ser utilizada como uma ferramenta de fortalecimento da categoria, e não como um mecanismo de adaptação acrítica às lógicas do mercado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A assessoria e a consultoria em Serviço Social se consolidaram como novas formas de atuação profissional, ampliando as possibilidades de inserção dos assistentes sociais no mercado de trabalho. Desde sua gênese, esses serviços se desenvolveram como estratégias para oferecer suporte a diferentes organizações, especialmente aquelas vinculadas à universidade pública e aos movimentos sociais. Foi nesses espaços que a assessoria e a consultoria começaram a se estruturar, principalmente como instrumentos de fortalecimento da gestão e da formulação de políticas sociais.

Não há como pensar a assessoria e a consultoria sem falar da importância da formação continuada. Matos (2010) reforça essa ideia ao afirmar que o assessor deve ser alguém que está sempre em busca de conhecimento, atento às transformações da realidade e disposto a aprimorar suas estratégias de atuação. Esse aprendizado constante não é apenas uma escolha, mas sim uma necessidade para que o profissional consiga lidar com os desafios que surgem em seu cotidiano.

No entanto, ao longo desta pesquisa, percebeu-se que a produção bibliográfica sobre assessoria e consultoria no Serviço Social ainda é bastante

limitada. Grande parte das publicações disponíveis são relatos de experiência, o que indica uma lacuna na sistematização de conhecimentos teóricos e metodológicos sobre essa área. Esse fator reforça a necessidade de que mais pesquisas sejam desenvolvidas, explorando não apenas o que já foi feito, mas também os desafios e potencialidades desse campo de atuação.

O perfil do assessor, segundo Vasconcelos (2010, p.11)

Exige a manutenção de um processo de formação profissional contínuo objetivando garantir uma prática planejada e avaliada nas suas consequências, partindo de uma graduação que assegure a qualificação para uma ação localizada, com base na compreensão estrutural da problemática focalizada, com garantia da capacitação dos profissionais já formados, o que requer uma relação necessária, sistemática e continuada, entre academia e meio profissional, com destaque para as universidades públicas.

Mas não basta apenas estar qualificado tecnicamente. Quem atua nesse campo também precisa ter uma postura crítica, entendendo que, por mais que a assessoria e a consultoria sejam espaços importantes de atuação, elas não estão isentas das contradições do mercado de trabalho.

O que torna essas áreas tão importantes é justamente o potencial de contribuir para a qualificação das ações institucionais, garantindo que sejam fundamentadas em análises críticas da realidade social. No entanto, é impossível falar sobre essas formas de atuação sem considerar o contexto mais amplo do mundo do trabalho.

O que se observa no momento hodierno é uma significativa mudança na forma como a assessoria e a consultoria em Serviço Social vêm sendo exercidas. Se antes estavam majoritariamente vinculadas a instituições públicas e movimentos sociais, hoje há uma forte transmutação para o formato *online*, especialmente após o período pandêmico. As redes sociais passaram a ser utilizadas como espaços de assessoria e consultoria, ampliando o alcance desses serviços, mas também trazendo novas questões consigo.

Na pesquisa vimos que as assessorias e consultorias *online* têm desempenhado um papel fundamental na formação de novos intelectuais e que estão sendo responsáveis por criar e divulgar conhecimentos que sustentem teoricamente e ideologicamente essa transformação. Entretanto, é essencial que essas contribuições não apenas acompanhem as mudanças tecnológicas, mas que

também se alinhem aos princípios do projeto ético-político do Serviço Social, garantindo que as inovações não reforcem as desigualdades.

No decorrer do processo deste estudo, emergiram novas indagações acerca da assessoria e da consultoria no Serviço Social, especialmente no contexto das redes sociais. A transposição dessas atividades para o ambiente digital levanta questionamentos sobre a qualificação do serviço prestado e os limites éticos dessa atuação.

Até que ponto a assessoria e a consultoria desenvolvidas por meio das redes sociais podem ser consideradas uma prática legitimada dentro da profissão? A ausência de regulamentações específicas para esse formato gera lacunas que podem comprometer a qualidade do serviço oferecido, além de abrir margem para interpretações equivocadas sobre o papel do assistente social nesse espaço.

Outro aspecto relevante refere-se à relação entre a assessoria e a lógica mercadológica que permeia as redes sociais. O uso dessas plataformas para divulgar e comercializar serviços pode acabar reforçando uma perspectiva individualizante e concorrencial, que se distancia dos princípios coletivos que fundamentam o Serviço Social. (CAVALCANTI et al. 2024)

Ao mesmo tempo, é preciso refletir sobre como adaptar a linguagem e o formato digital sem comprometer a profundidade da análise social e a complexidade das questões abordadas pelo assistente social. A necessidade de engajamento e visibilidade nas redes pode levar à simplificação de temas que exigem maior aprofundamento, resultando em conteúdos fragmentados.

Além disso, há o risco de que a assessoria e a consultoria no formato *online* contribuam para a precarização do trabalho do assistente social. Sem regulamentação adequada e com uma valorização ainda incipiente desse tipo de serviço, muitos profissionais podem acabar recorrendo às redes sociais como alternativa de renda em um cenário de desemprego e instabilidade, mas sem a garantia de condições dignas de trabalho.

Diante desse cenário, torna-se essencial que essa atribuição e competência profissional desenvolvida no âmbito virtual sejam realizadas com um olhar crítico e ético por parte dos profissionais que atuam nesse campo. O avanço das tecnologias da informação já se encontra profundamente inserido no mercado de trabalho, impulsionado pela própria lógica do capital, e não há indícios de que esse movimento será revertido. (NEGREIROS, 2018)

Assim, o Serviço Social não pode se posicionar contra o uso dessas tecnologias, mas deve refletir sobre como incorporá-las sem comprometer os princípios éticos e políticos da profissão. O desafio não está na adoção das redes sociais como espaço de assessoria e consultoria, mas na forma como esse processo ocorre e nas consequências que ele pode gerar para a prática profissional e para os sujeitos envolvidos.

Ao retomar o que já foi mencionado anteriormente, e refletir sobre o papel dos assessores e consultores, é necessário compreender que sua função não é simplesmente intervir nas questões do dia a dia, mas sim propor estratégias e caminhos que, embora importantes, devem ser avaliados e, se necessário, ajustados pelas equipes, usuários ou profissionais que os recebem. Esse aspecto reforça a necessidade de que a assessoria e a consultoria *online* não sejam vistas como soluções prontas e imutáveis, mas como ferramentas que auxiliam na construção de reflexões e na tomada de decisões coletivas.

No entanto, esse processo requer um compromisso contínuo com a qualificação e o aprofundamento teórico. A utilização das redes sociais para prestar assessoria e consultoria pode abrir caminhos para um maior alcance da profissão, mas também traz o risco de simplificação excessiva dos conteúdos, caso não haja um cuidado rigoroso com a fundamentação das análises e com a qualidade das orientações transmitidas.

Sendo assim, torna-se fundamental que a implementação das Tecnologias de Informação e Comunicação no Serviço Social ocorra de maneira crítica e sempre alinhada aos princípios do projeto ético-político da profissão. É essencial para evitar a ampliação da precarização do trabalho do assistente social e para impedir a flexibilização ainda maior das suas condições trabalhistas, que já se encontram fragilizadas no contexto atual.

Além disso, a disseminação de informações desqualificadas nas plataformas digitais deve ser combatida, exigindo dos profissionais que atuam nesse campo um compromisso rigoroso com a qualificação contínua e com a produção de conteúdos fundamentados e éticos.

Portanto, observa-se que as TICs podem abrir um duplo caminho para o Serviço Social: por um lado, podem contribuir para a construção e consolidação de um projeto profissional crítico, alinhado aos princípios que sustentam a profissão; por outro, se utilizadas sem o devido cuidado e reflexão, podem acabar

desvalorizando ainda mais a profissão no mercado de trabalho, reforçando sua mercantilização e esvaziando seu caráter sociopolítico.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES, Giovanni. Trabalho e Subjetividade: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório. São Paulo: Boitempo, 2011.
- ABREU,.Maria.Helena.Elpidio;LEWGOY,. Alzira. M.; SANTOS,. Cláudia. Mônica. dos.. **A política de “Educação Permanente”:contribuições da ABEPPS..** Brasília:. CFESS,. 2011.. (No.prelo.)
- ALMEIDA, N. L. T. Assessoria e extensão universitária. In: **Assessoria, Consultoria e Serviço Social.** São Paulo : Cortez, 2010. p. 251–266.
- ANTUNES, R. Os novos proletariados do mundo na virada do século. In: **Os Sentidos do Trabalho: Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho.** São Paulo : Boitempo, 2009. p. 185–196.
- BAUDRILLARD, Jean. As estratégias fatais. São Paulo: Rocco, 1996.
- BAUDRILLARD, Jean. A transparência do mal: ensaio sobre os fenômenos extremos. Campinas: Papirus, 1996.
- BELLO, S. F. et al. A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 10, n. 1, p. 53-66, jul/dez 2012. ISSN ISSN 1678-765X. Disponível: <https://doi.org/10.20396/rdbci.v10i1.1896>. Acesso em 07/09/2024.
- BRASIL. **Lei Nº 8.662, de 7 de junho de 1993.** Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. Brasília, 1993. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8662.htm#:~:text=LEI%20No%208.662%2C%20DE,\(Mensagem%20de%20veto\).&text=O%20PRESIDENTE%20DA%20REP%C3%9ABILICA%20Fa%C3%A7o,as%20condi%C3%A7%C3%A7%C3%B5es%20estabelecidas%20nesta%20lei](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8662.htm#:~:text=LEI%20No%208.662%2C%20DE,(Mensagem%20de%20veto).&text=O%20PRESIDENTE%20DA%20REP%C3%9ABILICA%20Fa%C3%A7o,as%20condi%C3%A7%C3%A7%C3%B5es%20estabelecidas%20nesta%20lei). Acesso em: 08 set 2024.
- BRAVO, M. I; MATOS, M. C. Assessoria, consultoria e Serviço Social. Rio de Janeiro: 7Letras, 2006.
- BUZAN, A. P.; BUZAN, B. e mind map book. Dutton: New York, 1994.
- CAVALCANTI, Débora; VELOSO, Renato. **TIC e Serviço Social: bugs e compilações.** In: VELOSO, Renato; SIERRA, Vânia Morales (Org.). Serviço Social e

Tecnologias: reflexões coletivas. Curitiba: Editora CRV, 2024. p. 19-27. DOI: 10.24824/978652516236.2.15-27.

CFESS - Conselho Federal de Serviço Social. **Carta da Plenária Nacional Virtual do Conjunto CFESS-CRESS**, 2020. p. 57.

CFESS. **Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão**. 1o ed. Brasília: CFESS, 2012. Disponível em: https://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf. Acesso em: 08 set 2024.

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social. **CFESS Manifesta: 3º Seminário Nacional de Comunicação CFESS-CRESS**. Recife, 4 e 5 de setembro de 2013. **Gestão Tempo de Luta e Resistência**. Disponível em: <www.cfess.org.br>. Acesso em: 20 dez 2024

CFESS - Conselho Federal de Serviço Social. Resolução n. 418, de 11 de outubro de 2001. Dispõe sobre a Tabela Referencial de Honorários do Serviço Social. Brasília, DF: CFESS, 2001. Disponível em: https://www.cfess.org.br/pdf/resolucao_41801.pdf. Acesso em: 13 set 2024.

_____. **Teletrabalho e tele perícia**: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. Brasília: CFESS, 2020. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>. Acesso em: 08 set 2024.

CRUZ, Sandra Helena Ribeiro; PORTELA, Roselene de Souza; NASCIMENTO, Nádia Socorro Fialho. **Formação profissional em Serviço Social e lutas pelo direito à cidade: trajetória do Programa de Apoio à Reforma Urbana/PARU/UFPA na Região Metropolitana de Belém (PA)**. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 16., 2018, Vitória. Anais. Vitória: UFES, 2018.

CUNHA, Angely Dias da. **Mercantilização da educação e as tecnologias da informação: exemplo emblemático do ensino à distância (EAD)**. In: VELOSO, Renato; SIERRA, Vânia Morales (Org.). Serviço Social e Tecnologias: reflexões coletivas. Curitiba: Editora CRV, 2024. p. 115-130. DOI: 10.24824/978652516236.2.111-130.

DIAS JUNIOR, Ubiratan de Souza; SANTOS, Clenivalda França dos; VIEIRA, Nuria Pardillos; FREITAS, Maria Joelma Libório de Lima. **Informação, conhecimento e poder: notas sobre a incorporação das TICs no trabalho de assistentes sociais**. ENPESS, 2022.

FONSECA, T. M. A. Análise da literatura profissional sobre a temática da assessoria. In: **Assessoria, Consultoria e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2010. p. 58–82.

FREIRE, L. M. B. Assessoria e Consultoria a gestores e trabalhadores como trabalho do assistente social. In: **Assessoria, Consultoria e Serviço Social**. São Paulo : Cortez, 2010. p. 170–187.

GALDINO, S. O serviço social na produção de conteúdos em plataformas sociodigitais: um estudo do Instagram e do Youtube. **Tese de doutorado.** São Paulo, PUC/SP, 2023. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/40853>. Acesso em 10 set 2024.

GODOY, Sarah Bueno de; SOPKO, Camila. **A meritocracia partindo de uma análise da síntese de indicadores sociais de 2021 e da postura do Estado neste contexto.** 2022. Disponível em: <https://unisecal.edu.br/wp-content/uploads/2023/10/SARAH-BUENO-DE-GODOY.pdf> Acesso em: 30 jan 2025.

GOERCK, Caroline; VICCARI, Eunice Maria. Assessoria: processo de trabalho do Serviço Social. Modalidade: Relato de Experiência. Revista Textos & Contextos, PUCRS, 2006 Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/fass/article/download/990/770/>. Acesso em: 09 de set de 2024.

GOMES, Márcia Regina Botão. **Serviço Social e “consultoria” de programas de assistência ao empregado.** O Social em Questão, v. 21, n. 42, p. 337-356, 2018. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/5522/552264299013/movil/>. Acesso em: 17 set 2024.

HAUG, W.F. **Crítica da estética da mercadoria.** São Paulo: Fundação Editora Unesp, 1997.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na Contemporaneidade.** 2000: Cortez, 2000.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 17. ed. São Paulo, Cortez, 2009.

JESUS, Edivane de. **As TICs na operacionalização e acesso às políticas sociais: o caso do INSS – Digital.** ENPESS, 2022

LIMA, Paloma Rávylla de Miranda. **Trabalho docente e ensino remoto emergencial em Serviço Social: apontamentos sobre os elos da precarização mediados pelas TICs.** In: VELOSO, Renato; SIERRA, Vânia Morales (Org.). Serviço Social e Tecnologias: reflexões coletivas. Curitiba: Editora CRV, 2024. p. 79-88. DOI: 10.24824/978652516236.2.75-88.

MATTOS, Maurílio Castro de. **Assessoria, consultoria, auditoria, supervisão técnica.** In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS); ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO E PESQUISA EM SERVIÇO SOCIAL (ABEPSS). **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais.** 2009. p. 513-530. (Unidade V: Atribuições privativas e competências do assistente social).

MATOS, M. C. Assessoria e consultoria: reflexões para o Serviço Social. In: **Assessoria, Consultoria e Serviço Social.** São Paulo : Cortez, 2010. p. 29–57.

MATOS, M. C. A Pandemia do Coronavírus (COVID-19) e o Trabalho de Assistentes Sociais na Saúde. Disponível em: <http://www.cress16.org.br/admin/wp-content/uploads/2020/04/Artigo-A-pandemiadoc>

[oronavirusCOVID19eotrabalhodeassistentessociaisnasaude2.pdf](#) Acesso em: 30 jan 2025

MATOS, M. I. S. B. E. M. C. O potencial de contribuição do Serviço Social na Assessoria aos Movimentos Sociais pelo Direito à Saúde. In: **Assessoria, Consultoria e Serviço Social**. São Paulo : Cortez, 2010. p. 141–169.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade.** 18. ed. Petrópolis: Vozes, 2001. Disponível em: https://www.faed.udesc.br/arquivos/id_submenu/1428/minayo_2001.pdf. Acesso em: 15 set 2024.

MOLARDI, G. Trabalho como fundamento ontológico das tecnologias da informação e comunicação (TICS): primeiras aproximações com o debate das TICs no Serviço Social. **Anais do XVII ENPESS-** “Questão Social, Pandemia e Serviço Social: em defesa da vida e de uma educação emancipadora”. Rio de Janeiro, 2022, p.1-18. Disponível em: https://www.abepss.org.br/enpess-anais/public/arquivos/mesa_0764_0001.pdf. Acesso em: 07 set 2024.

MONTEIRO, Joselita Olívian da Silva. **Os condicionantes da incorporação das TICs no exercício profissional do Serviço Social: “E a novidade que seria um sonho virava um pesadelo tão medonho.** In: ENPESS, 2022.

NEGREIROS, Taise C. G. C. de. **O uso das TICs e formação profissional ono regime de acumulação flexível: contribuições ao debate crítico.** In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 16., 2018, Vitória. Anais... Vitória: UFES, 2018.

NETTO, J. P. **Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64.** [s.l: s.n].

OLIVEIRA, A. G. Assessoria e Serviço Social: a articulação entre Ensino, Pesquisa e Extensão na Faculdade de Serviço Social da Uerj. In: **Assessoria, Consultoria e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2010. p. 109–138.

ORGANIZADORES, O. Apresentação. In: **Assessoria, Consultoria e Serviço Social**. São Paulo : Cortez, 2010. p. 19–26.

SILVA, Daniel Neves. "História da internet"; *Brasil Escola*. Disponível em: <https://brasilescola.uol.com.br/informatica/internet.htm> Acesso em: 30 jan 2025

SILVA, Paulo Vitor Moreira da; PEREIRA, Viviane Souza; PINTO, Marina Barbosa. **Crise do capital e do Estado, crescimento do contingente supérfluo da força de trabalho nas cidades e os dilemas contemporâneos do Serviço Social: notas introdutórias.** 2018.

SOUZA RUIZ, J. L. A experiência de assessoria política ao Conselho Regional de Serviço Social 7ª Região — Rio de Janeiro. In: **Assessoria, Consultoria e Serviço Social**. São Paulo : Cortez, 2010. p. 83–108.

_____. **Teletrabalho e tele perícia:** orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. Brasília: CFESS, 2020. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>. Acesso em: 08 set 2024.

VASCONCELOS, Ana Maria de. Prefácio. In: BRAVO, Maria Inês Souza; MATOS, Maurílio Castro de (orgs.). **Assessoria, Consultoria & Serviço Social.** São Paulo: Cortez, 2006. p. 07-16.

VASCONCELOS, A. M. Prefácio. In: **Assessoria, Consultoria e Serviço Social.** São Paulo : Cortez, 2010. p. 7–16.

VASCONCELOS, A. M. Relação teoria/prática: o processo de assessoria/consultoria e o Serviço Social. Serviço Social & Sociedade, São Paulo, n. 56, 1998.

VASCONCELOS, A. M. . Serviço Social e práticas democráticas - 2a edição. In: Maria Inês Souza Bravo; Potyara A.P.Pereira. (Org.). Política Social e Democracia. 2aed.São Paulo: Cortez, 2002, v. 1, p. 113-138.

VELOSO, Renato. O lugar das tecnologias da informação e comunicação no Serviço Social. In: VASCONCELOS, A. M. ; ALMEIDA, N. L. T; VELOSO, R. S (Orgs) . **Serviço Social em tempos ultra neoliberais.** Uberlândia: Navegando Publicações, 2021, p.63-82. Disponível em: https://www.editoranavegando.com/_files/ugd/35e7c6_149d21f9ac264358836f762c58d05ab7.pdf. Acesso em 08 set 2024.

VELOSO, Renato; SIERRA, Vânia Morales (Org.). Serviço Social e Tecnologias: reflexões coletivas. Curitiba: Editora CRV, 2024.

VELOSO, Renato (2011). Serviço Social, Tecnologias da Informação e trabalho. São Paulo: Cortez.

VILAS, Carlos M. Seis Idéias falsas sobre a Globalização. Estudos de Sociologia, Ano 3, n.6, 1999, p. 21-61.

YAZBEK, M. C. RAICHELIS, Raquel . Entrevista com Vera Telles: Cidades, Trajetórias urbanas, Políticas Públicas e Proteção Social.. Serviço Social & Sociedade , v. 104, p. 773-794, 2010.