

# Tecnologias de informação e comunicação e assistência social: inflexões no Serviço Social

Information and communication technologies and social assistance:  
inflections in Social Work

Vinícius Paulino Lopes da Silva\*  

**Resumo:** O artigo em tela é produto de experiências vivenciadas em meio às diversas lutas dos usuários dos serviços da Política de Assistencial Social (PAS) e de estudos realizados no espaço acadêmico. O trabalho objetiva contribuir no debate crítico sobre a intensificação do uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs) pelo Estado na PAS, evidenciando suas implicações no âmbito dos direitos sociais e no âmbito profissional no Brasil atual. Além de partir da ideia de tecnologia enquanto originária do labour, o texto privilegia a crítica da apropriação do capital sobre a tecnologia coletivamente produzida. A sintonia entre o materialismo histórico e dialético, a pesquisa bibliográfica e os dados secundários revelam que, tendencialmente, as TICs aparecem no cotidiano enquanto mecanismos sofisticados de expropriação de direitos na medida em que o capital tem intensificado a racionalidade formal abstrata, ofuscando, portanto, a cultura legatária do projeto ético-político.

**Palavras-chaves:** Intensificação; Tecnologias de informação e comunicação; Trabalho; Assistência social; Projeto ético-político.

**Abstract:** This article is the product of experiences lived amidst the various struggles of users of Social Welfare Policy (PAS) services and of studies developed in the academic space. The work aims to contribute to the critical debate on the intensification of the use of Information and communication technologies (ICTs) by the State in PAS, highlighting its implications in the scope of social rights and in the scope of professional work in Brazil today. In addition to starting from the idea of technology as originating from labor, this text privileges the critique of the appropriation of capital over collectively produced technology. The harmony between historical and dialectical materialism, bibliographical, and secondary data reveal that, tendentially, ICTs appear in everyday life as sophisticated mechanisms of expropriation of rights to the extent that capital has intensified abstract formal rationality, thus obscuring the legacy culture of the ethical-political project.

**Keywords:** Intensification; Information and communication technologies; Work; Social assistance; Ethical-political project.

\* Universidade Federal do Rio de Janeiro. E-mail: vinicius.prof@ufrj.br

## Introdução

O artigo em tela é fruto do acúmulo de experiências vivenciadas junto às lutas travadas pela população usuária dos serviços da Política de Assistência Social (PAS), de aproximações sucessivas com o estudo bibliográfico, de discussões e de reflexões desenvolvidas no âmbito acadêmico. O trabalho tem como objetivo contribuir para o debate crítico sobre a intensificação do uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs) pelo Estado na PAS, evidenciando suas implicações no âmbito dos direitos sociais e do trabalho profissional de assistentes sociais no Brasil contemporâneo. O texto contará com a sustentação de três chaves de análises, para além dessa introdução, sem a pretensão de exaurir a temática aqui discutida.

No primeiro ponto, faz-se um esforço de desmistificar a falácia ecoada pelas classes dominantes e pelo senso comum de que a tecnologia tem uma “autonomia própria”. Na rota inversa desse ideário, argumenta-se que os bens tecnológicos têm uma relação histórica com o trabalho, isto, é, a tecnologia expressa o alto grau de desenvolvimento coletivo das forças produtivas (Marx, 2013; Vieira Pinto, 2005).

Privilegia-se o contexto da maquinaria e grande indústria enquanto mediação fulcral para a reprodução ampliada do capital ao tornar todas as dimensões da vida social em potenciais mercadorias (Marx, 2013). De acordo com Marx (2013), nos escritos do Livro I de *O capital*, intitulado “Processo de produção capitalista”, tal período foi marcado pela incorporação da tecnologia pelo capital no chão da fábricas, cuja exploração se dava através da força de trabalho de crianças, jovens, idosos, mulheres etc. no sentido de fazer crescer, por um lado e exponencialmente, a extração de mais valia, o trabalho morto em relação ao trabalho vivo e a valorização desenfreada do valor; e, por outro lado, a materialização da lei geral de acumulação capitalista, isto é, o desemprego estrutural e a precarização da vida social.

No segundo ponto, articulam-se as determinações do movimento mais geral e internacional da reestruturação produtiva neoliberal dos anos 1970 (Alves, 2011; Antunes, 2009; Harvey, 2017) e pós-crise de 2008 (Tonelo, 2021), com o aparecimento das TICs, da inteligência artificial (IA) e das novas/velhas tendências no mundo do trabalho, tais como o *cibertariado* (Huws, 2017) e a *uberização* (Abílio, 2020). Nessa esteira, os ditames impostos pela crise capitalista recente têm forçado velhas/novas formas de exploração e subsunção via TICs no mundo do trabalho e impulsionado a contrarreforma, a mercadorização e a privação dos direitos e serviços sociais públicos no âmbito do Estado. Além disso, no âmbito ideológico, o fio condutor da “pós-modernidade” tem ecoado a falsa concepção de perca da centralidade do trabalho e da unidade de classe no chão das relações sociais e das metanarrativas e tem supervalorizado os signos, a performance individual, a informação e o jogos de linguagem.

No terceiro ponto, destaca-se a intensificação do uso das TICs pelo Estado na PAS e suas inflexões no âmbito dos direitos sociais e no âmbito do trabalho profissional de assistentes sociais na realidade brasileira contemporânea (Boschetti, 2018; Dal Rosso, 2008; Guerra, 2023b; Iamamoto, 2015; Veloso 2006). Assim sendo, nos últimos tempos, o Estado brasileiro tem reforçado o seu caráter racista, machista e conservador frente à questão social ao combinar “modernização” e “atraso”.

Por fim, sem a pretensão de esgotar o debate, tentaremos, nas breves considerações finais, apontar as inflexões do uso das TICs no âmbito dos direitos sociais e no âmbito das dimensões profissionais que atravessam, dialeticamente, a unidade do modo de ser e de existir do Serviço Social brasileiro na contemporaneidade.

### **Trabalho, tecnologia e valor: uma relação histórica indivorciável**

Parte-se do pressuposto de que a tecnologia dispõe de uma relação indivorciável com o trabalho (Vieira Pinto, 2005), sendo este uma categoria histórica fundante do ser social e de todas as suas determinações que, por meio de “[...] sua própria ação, medeia, regula e controla seu metabolismo com a natureza” (Marx, 2013, p. 255). Assim sendo, a tecnologia é produto coletivo do alto grau de desenvolvimento das forças produtivas; em outras palavras, ela “[...] revela o modo de proceder do homem com a natureza, o processo imediato de produção da vida, e, assim, elucida as condições de sua vida social e as concepções mentais que delas decorrem” (Marx, 2004, p. 428).

O ser social na mediação com a natureza e com os instrumentos e técnicas laborais objetiva um fim determinado que o distingue e o faz superar as barreiras com o mundo natural. Por meio do controle de seu sistema cognitivo “autônomo”, da linguagem articulada com os demais indivíduos sociais (sociabilidade) e de sua estrutura corpórea, mulheres e homens que trabalham passam a vislumbrar um campo de possibilidades a partir de escolhas concretas (em situações concretas da existência). Assim sendo, a humanidade cria e atende dialeticamente às suas necessidades e condiciona novas necessidades e novas descobertas, passando a construir, coletivamente, uma nova história.

Sobre a distinção entre o ser social e a natureza, Marx (1985, p. 149-150) nos esclarece:

Uma aranha executa operações semelhantes às do tecelão, e a abelha envergonha mais de um arquiteto humano com a construção dos favos de suas colmeias. Mas o que distingue, de antemão, o pior arquiteto da melhor abelha é que ele construiu o favo em sua cabeça, antes de construí-lo na cera. No fim do processo de trabalho obtém-se um resultado que já no início deste já existiu na imaginação do trabalhador e, portanto, idealmente (Marx, 1985, p. 149-150).

Na esteira desse processo, o acúmulo de conhecimentos, capacidades e habilidades próprias da relação fundamental estabelecida entre o trabalho “humano-genérico” e a tecnologia tornam-se dimensões constituintes e constitutivas da dinâmica (re)produtiva das relações sociais em sua totalidade. A relação em questão é objetivada na medida em que, quanto mais o ser social conhece a esfera natural, melhor se aproxima desta, concretiza situações mais complexas até então nunca antes experienciadas, e, portanto, qualitativamente, a domina, resultando num valor de uso<sup>1</sup> (Marx, 2013).

Sob o lastro da sociabilidade burguesa madura, a tendência geral e internacional das relações sociais é caminhar numa outra direção: tornar todas as dimensões objetivas e espirituais da vida social em potenciais mercadorias (valor de troca) (Marx, 2013), incluindo o trabalho, a ciência e a tecnologia (Vieira Pinto, 2005). Tais dimensões são apropriadas pelo capital em relações que se deitam sobre o estranhamento; ou seja, os aparatos tecnológicos produzidos coletivamente pelos sujeitos tornam-se cada vez mais alheios a quem os produz. A partir disso, objetivam-se processos de alienação entre o produtor e o produto do seu trabalho.

Dessa maneira, potencializa-se o projeto de dominação capitalista ancorado na relação antagônica de exploração entre capital<sup>2</sup> e trabalho<sup>3</sup>, relação esta que busca preservar a sua (re)produção ampliada, extrair a mais-valia (D'), e, consequentemente, supervalorizar o valor a partir de suas leis tendenciais. Trata-se de leis objetivas que são readaptadas a cada momento histórico-conjuntural e são determinadas pelo movimento contraditório da luta de classes por hegemonia.

É no livro *O capital*, particularmente, nos escritos da Seção IV, Capítulo 13, intitulado “Maquinaria e grande indústria”, que Marx (2013) se debruça e identifica, à luz do materialismo histórico e dialético, os momentos originários da apropriação capitalista pela tecnologia no contexto da Revolução Industrial Inglesa do século XVIII.

Segundo o autor, o intuito geral da máquina é “[...] baratear mercadorias e a encurtar a parte da jornada de trabalho que o trabalhador precisa para si mesmo” (Marx, 2013, p. 7). De

<sup>1</sup> Independentemente do modo de produção e sua forma histórica, mulheres e homens que objetivam o trabalho buscam satisfazer as suas necessidades humanas seja de forma direta (meio de subsistência) ou indireta (meio de produção). Assim, “[...] os valores de uso constituem o conteúdo material da riqueza, qualquer que seja a forma social desta” (Marx, 2013, p. 46).

<sup>2</sup> Expressa a classe burguesa enquanto detentora da propriedade privada e dos meios sociais de produção. Foi histórica a consolidação da Revolução Francesa (1789) na medida em que se gestaram as bases para a burguesia revolucionar a forma de produção, superando a antiga relação feudal entre suserania (senhor feudal) e vassalagem (servos da gleba), como também conservar a reprodução social do capital, imprimindo um novo modo de pensar, ser e agir estritamente egoísta.

<sup>3</sup> Diz respeito à classe social formada por um conjunto multifacetado de sujeitos explorados pela classe capitalista/burguesa. São despossuídos da propriedade privada, dos meios sociais de produção, e, cotidianamente, vendem a sua força de trabalho em troca de um salário (fruto da mais-valia) para manter sua reprodução social.

acordo com Harvey (2018, p. 111), Marx buscou analisar “[...] algumas das consequências da transformação tecnológica para o lucro e a renda [...]. O seu foco em *O capital* é o papel da tecnologia e da ciência em relação à valorização do capital e à produção de mercadorias”.

Nesse interim, tal apropriação se deu não para aliviar a *classe-que-vive-do-trabalho* (Antunes, 2009) das exaustivas jornadas laborais nas minas de carvão e nas indústrias; pelo contrário: os objetivos do capital, desde o referido período sócio-histórico, já eram explícitos: intensificar, via maquinário, a exploração e as jornadas de trabalho em nome dos lucros privados; aumentar o trabalho morto; e reduzir significativamente o trabalho vivo (mas não o findando):

A máquina, da qual parte a Revolução Industrial, substitui o trabalhador, que maneja uma única ferramenta, por um mecanismo, que opera com uma massa de ferramentas iguais ou semelhantes de uma só vez, e que é movimentada por uma única força motriz, qualquer que seja sua força. Aí temos a máquina, mas apenas como elemento simples da produção mecanizada (Marx, 2013, p. 11).

Diante dessas questões, o filósofo alemão percebera metamorfoses operadas nos processos de trabalho. Os aspectos mais rudimentares da manufatura (trabalho individual, manual, agrícola) já não eram mais suficientes para atender as novas necessidades humanas. Com a implementação da maquinaria pelo capital, “[...] o meio de trabalho é metamorfoseado de ferramenta em máquina ou em que a máquina difere do instrumento manual” (Marx, 2013, p. 7), fazendo aumentar exponencialmente a quantidade de mercadorias produzidas em menos tempo possível. Por isso, com base na crítica da economia política, o que passa a determinar o preço da mercadoria é o tempo de trabalho socialmente necessário ao capital (Marx, 2013).

Através da inserção do maquinário nas indústrias, objetivou-se um salto qualitativo na sociabilidade burguesa até então. Esse salto fez com que Marx (2013) chegasse à seguinte constatação: inevitavelmente, a ferramenta ativa no processo de trabalho seriam mulheres e homens compostos por uma força motriz. Já a maquinaria seria uma força complementar — a exemplo das forças animal, hidráulica, eólica etc. — que diverge da força vital da humanidade.

Nesse sentido, para Marx (2004), a mediação do trabalho (força motriz) com a maquinaria (força complementar) resultou no aumento da intensidade e produtividade do trabalho por dois motivos: 1) porque o maquinário muda substancialmente a interação e a velocidade com que o trabalhador produz as mercadorias a serem vendidas; e 2) porque a maquinaria cooptada pelo capital foi responsável pela divisão social do trabalho, que reorganizou a produção no chão das fábricas e nos demais espaços laborais existentes na sociedade com o fim de explorar, fragmentar e despolitizar as lutas políticas e coletivas de trabalhadores.

Divergindo de Adam Smith, que atribuiu o conceito de valor ao trabalho realizado nas indústrias, e de David Ricardo, que relacionou a teoria do valor ao tempo médio de produção (pautados numa perspectiva conservadora), Marx (2004, p. 375) ressalta que “[...] o trabalho que se objetiva em valor é trabalho de qualidade social média, exteriorização de força de trabalho média”, o que garante que múltiplas mercadorias sejam trocadas. É o trabalho que transfere valor aos meios de produção. O primeiro modifica/transforma o segundo; os meios de produção estacionados não produzem mais-valia, tampouco são “autônomos” (Marx, 2004).

Revela-se, assim, o potencial da tecnologia na seara do capitalismo. Marx (2013) supera os dois primeiros e preocupa-se em apreender como a maquinaria tendencialmente alongava o processo de extração de mais-valia pelos capitalistas. Ao mesmo tempo, o autor reafirmava socialmente o seu compromisso humanístico e vislumbrava, a partir das condições concretas vivenciadas, a superação estrutural do capital, ancorada na emancipação humana da classe trabalhadora em sua diversidade. Sendo assim, é a partir dessa direção teórica e política que nos é permitido apreender o real significado da tecnologia fincada no solo árido dessa sociabilidade.

Com base no legado marxiano, Vieira Pinto (2005) considera que se propagam distintos significados ao conceito de tecnologia. Vejamos: 1) “[...] a tecnologia aparece com o valor fundamental e exato do ‘lógos da técnica’” (Vieira Pinto, 2005, p. 219). Ou seja, a etimologia da palavra “tecnologia” desponta como a teoria e/ou o estudo limitado à técnica, incluindo as profissões; 2) a tecnologia, no vocabulário popular e do senso comum, corresponde à pura técnica. Há uma generalização da expressão de origem americana *know how* para privilegiar o aspecto do meramente “saber fazer” em todas as dimensões da vida societária; 3) a tecnologia é interpretada como o conjunto de todas as técnicas existentes em qualquer fase de desenvolvimento da história humana em que se objetiva desde os grupos sociais mais pretéritos até os grupos sociais que estabelecem suas relações no bojo da sociedade moderna. Tais grupos, nos termos do autor, apresentam um grau potencializado das forças produtivas sob um caráter “genérico” e “global”; e 4) considera-se a tecnologia enquanto “ideologização da técnica”, que necessita de maior atenção e crítica. Nessa dimensão, é possível encontrar as mediações concretas para desmistificar a sua suposta “neutralidade”.

Em referência à técnica, o autor aprofunda:

[...] ao conceitua-lo como a característica de uma ação, e a isso se resume todo o conteúdo do termo “técne”, o homem quer exprimir que o ato realiza enquanto mediação, o fim intencional do agente. Revela-se-nos, com isso, a essência da técnica. É a mediação na obtenção de uma finalidade humana consciente. Embora esta se origine e se conserve no pensamento do agente, a mediação que a deve concretizar tem de ser realizada no plano objetivo, no mundo material, pela transformação dos objetos, pela criação de novas

substâncias e coisas, o que só pode acontecer com o emprego dos próprios corpos e das energias dos fenômenos naturais de que o agente previamente se apossou, ao ter formado o universo de representações que os refletem veridicamente (Vieira Pinto, 2005, p. 175-176).

À vista disso, pode-se afirmar que a técnica não é ingênua; ela tem intencionalidade. Logo, está carregada de ideologias. Para pensar o projeto tecnológico, se faz necessário articulá-lo às dimensões concretas e ideológicas que atravessam os projetos societários e projetos profissionais nas arenas de disputa. Nessa seara, por exemplo, é muito banalizado pelo senso comum a difusão do termo “explosão tecnológica”. O referido termo foi criado pela burguesia e suas frações para ser compreendido e discutido nas relações sociais enquanto algo apartado das conexões históricas anteriores, ou seja, uma visão de mundo que está limitada ao campo imediato/singular da aparência, distante das macro determinações que a contém.

Ademais, o foco é direcionado para a superioridade do estágio tecnológico atual como se as máquinas e a técnica delas oriundas adquirissem “vida própria”, sem a interação indissociável com o trabalho humano. Evoca-se somente o que está presente no aqui e no agora (o presentismo), bastando a tecnologia “em si mesma” para resolver as problemáticas existentes no cotidiano. Com isso, objetivam-se duas faces contraditórias: por um lado, é inegável que esta representa multiplicidades de conhecimentos/saberes produzidos e acumulados coletivamente pela humanidade no seu desenvolvimento sócio-histórico; por outro, a (re)produção particular da consciência dominante faz com que as classes subalternas incorporem o pensamento de que as tecnologias do tempo presente são determinantes para o futuro das próximas gerações.

Segundo Vieira Pinto (2005), enraíza-se o falso discurso de que virão outras “explosões tecnológicas” que serão “inovadoras”, “positivas” e que flertam com o “progresso” e com o “desenvolvimento”. Entretanto, o fio condutor de tal consciência é reproduzir o projeto de classe que se movimenta concretamente numa constante entre “modernização” e “atraso” para a conservação do modo de ser e existir capitalista.

Ao mesmo tempo em que há, na essência desse sociabilidade, a necessidade de mais trabalho para alavancar a produção desenfreada de riquezas, há, também, a preocupação em reforçar o desenvolvimento desigual e combinado das cadeias produtivas ditadas pelos países imperialistas (Fontes, 2010). Nas últimas décadas, essa ofensiva tem se espalhado incansavelmente para todos os países do mundo, assegurando a hegemonia do capital e refletindo, de forma mais intensa, nos países periféricos e dependentes, a exemplo de alguns países da América Latina (Argentina, Brasil, Costa Rica, Equador, Honduras, Peru, Nicarágua, etc.), da África e do Caribe.

Esses países são historicamente marcados pela superexploração da força de trabalho, pelo racismo estrutural, pelas jornadas de trabalho aviltantes, pelos empregos informais, pela desvalorização dos salários, pelo precário sistema de proteção social e pela condição de simples exportadores de matérias primas (Marini, 1977). Tais tendências resultam em drásticas condições de subsistência desses trabalhadores e suas famílias na medida em que agudiza-se as múltiplas expressões da “questão social” (desemprego estrutural, fome, miséria etc.).

Sob essa lógica, “[...] aos países subdesenvolvidos só resta o recurso de se incorporarem à era tecnológica na qualidade de séquito passivo em marcha lenta, consumidores das produções que lhe vem do alto, imitadores e no máximo fabricantes do já sabido” (Vieira Pinto, 2005, p. 44). Por isso:

Temos de denunciar o lado secreto, maligno do endeusamento da tecnologia, aquele que visa unicamente a fortalecer ideologicamente os interesses dos criadores do saber atual, a fim de conservá-lo no papel de instrumento de domínio e espoliação econômica da maior parte da humanidade, levada a trabalhar para as camadas mais altas dos povos senhoriais sob a falsa e emoliente impressão de estar participando na única forma em que lhe é possível, da promoção do progresso em nosso tempo (Vieira Pinto, 2005, p. 44).

### **Crise do capital, mundo do trabalho e TICs**

Partilha-se das reflexões teóricas e políticas de que a crise capitalista é expressão fenomênica de seu “sistema socio-metabólico”. Em outras palavras, ela não se reproduz sem momentos de crescimentos e instabilidades, atravessando a base material da existência humana, a ideologia, as artes, a cultura, o movimento entre as classes sociais, suas frações e a relação dessas com o Estado burguês, afetando a totalidade da sociabilidade (Mészáros, 2011). Articulando produção e reprodução social, o referido autor afirma que a crise iniciada nos anos 1970 é essencialmente estrutural porque: 1) tem um intrínseco caráter universalizante que compromete todas as esferas produtivas; 2) sua expansão é cada vez mais global, perpassando os diversos países existentes; 3) apresenta uma escala de tempo extensa, continua e permanente que diverge das crises cíclicas anteriores; e 4) é marcada por inúmeros colapsos, convulsões, abundâncias e escassez no futuro (Mészáros, 2011).

Nessa ótica, a raiz da crise estava na rigidez fordista<sup>4</sup>. O fordismo criou “[...] uma nova política de controle e gerência do trabalho, uma nova estética e uma nova psicologia, em suma um novo tipo de sociedade democrática, racionalizada, modernista, populista” (Harvey, 2017,

<sup>4</sup> No termo gramsciano, o *americanismo fordismo* surgiu em 1914, cujo principal representante foi Henry Ford, quando criou a linha de montagem automobilística nos Estados Unidos da América (EUA). O fordismo tinha como base a produção de caráter rígida em massa, o consumo exacerbado, a capacidade do trabalhador em conhecer a totalidade do processo produtivo, as atividades laborais repetitivas e a extensa esteira produtiva.

p. 125). Exemplo disso é o filme *Tempos modernos*, protagonizado por Charles Chaplin, que expressa a interação desumana entre o trabalhador e a linha de montagem a partir de movimentos repetitivos. Essa realidade é síntese histórica da relação universal de estranhamento objetivada entre capital e trabalho na sociedade.

Em consequência a isso, a mediação utilizada pelo capitalismo para responder à sua instabilidade foi a reestruturação produtiva de lógica flexível toyotista, cujo fio condutor é a redução de custos para a manutenção da valorização do valor. Essa lógica acarretou mudanças no campo da produção, do Estado e da ideologia: no âmbito do trabalho, por exemplo, aparecem relações intermitentes, polivalentes, precarizadas, informais e terceirizadas, em que se valorizou o trabalho morto em relação ao trabalho vivo com a inserção de novas tecnologias — círculos de controle de qualidade<sup>5</sup> (CCQs), o Kanban e outras formas de controle e gestão.

Segundo Antunes (2009), o sistema toyotista<sup>6</sup> de produção apresenta as seguintes particularidades em relação ao fordismo: 1) o foco da produção passa a ser regulado por demanda do mercado individual na qual prioriza-se um estoque mínimo; 2) no modelo flexível, a produção de mercadorias são cada vez mais heterogêneas, sofisticadas e com força de trabalho diversa na qual o trabalhador torna-se um operador de máquinas para expandir desenfreadamente a produção, modificando as relações de trabalho; 3) a defesa do “trabalho em equipe”, integração entre os colaboradores e a multiplicidade de funções a realizar, cuja consequência é a fragmentação da produção (polivalência); 4) incentivo do sistema *just-in-time*, ou seja, a busca do melhor “aproveitamento” do trabalhador em sua jornada de trabalho (a realização de mais-trabalho em menos tempo possível, por demanda); e 5) a produção é horizontalizada, fragmentada, flexível e descentralizada e as empresas tornam-se “enxutas” e prestadoras de serviços, fomentando a terceirização, a privatização e a concorrência intercapitalista.

No âmbito do Estado, tem-se o revigoramento das “contrarreformas”, cujas políticas sociais assumem tendências focalizadas, paternalistas, gera “gastos” para a coisa pública e são mercantilizadas, pulverizadas e limitadas aos programas de transferência de renda, priorizando o fundo público para o pagamento da dívida externa. Esse cenário aprofunda a retirada de direitos sociais e a precarização das condições de vida da classe trabalhadora (Behring, 2003).

<sup>5</sup> Na utilização dos CCQs, criam-se grupos de trabalhadores que passam a ser regulados, controlados e avaliados pela sua capacidade individual de desempenho e qualidade dos serviços prestados no processo laboral (Antunes, 2009).

<sup>6</sup> O que também demarca a lógica toyotista de produção é a captura da subjetividade do trabalhador. Criou-se o banco de horas, jornadas e dias extras de trabalho e as folgas reduzidas. Em síntese, é um espaço no qual se materializa a subsunção real do trabalhador ao capital, se expropria o seu saber e se intensifica a extração de mais-valor relativo via inserção de novas tecnologias na produção (Alves, 2011).

No âmbito ideológico, por sua vez, o capital, em sua face neoliberal, tem incentivado a perspectiva “pós-moderna” (Lyotard, 2009), que se ancora na negação das metanarrativas e deslegitima a centralidade do trabalho, suas lutas nas relações sociais e o materialismo histórico e dialético. Nesse âmbito, o que vale são os signos, a comunicação, a informação, o micro — e não o macro —, o presentismo e a falácia do “*fim* da história” (Fukuyama, 1992). Tais valores têm revigorado a ofensiva decadente do projeto burguês, objetivando uma *nova razão do mundo* (Dardot; Laval, 2016).

Por sua vez e de forma ampliada, Harvey (2017) utiliza o conceito de *acumulação flexível* para expressar a superação do regime fordista através de amplo processo de transformações nos diversos âmbitos da vida societária no bojo do capitalismo global a partir dos anos 1970. O autor sustenta ter havido um novo movimento de “compressão do espaço-tempo”, modificando as relações sociais com a abertura de novos mercados, a criação de novos estilos e modos de ser e o aparecimento do setor de serviços (imagens, a moda, as transações financeiras), cujo objetivo é a necessidade constante de flexibilizar os processos de trabalho e fragmentar os sindicatos, os movimentos sociais progressistas e a vida cotidiana.

O conjunto dessas transformações societárias tem provocado o acirramento da luta de classes em escala global que atravessou os anos 1980, 1990, 2000, e, no contexto pós-crise de 2008, essas transformações nos levam a refletir criticamente sobre a possibilidade de que “[...] vivemos uma nova fase de reestruturação do capital das condições de trabalho e produção, superando (dialeticamente) o fordismo, o toyotismo e alguns aspectos da acumulação flexível” (Tonelo, 2021, p. 158), mas não encerrando esta última. A também chamada crise dos *subprimes*<sup>7</sup> foi notada: 1) pelos planos de austeridade fiscal entre os anos (2009-2010) para manter a reprodução ampliada do capital; 2) pela histórica questão da imigração; 3) pela função da guerra comercial, os conflitos ideológicos e geopolíticos, afetando a divisão internacional do trabalho; e 4) pela inserção de novas TICs, a robotização e a IA.

É nesse lastro histórico neoliberal que emerge na realidade a Indústria 4.0<sup>8</sup> (ou Quarta Revolução Industrial), marcada pelo *capitalismo de plataforma* (Srnicek, 2014)<sup>9</sup>, pela expansão

<sup>7</sup> Foram as hipotecas/empréstimos imobiliários concedidos, majoritariamente, pelo Banco Lehman Brothers e pelo Bank of América à classe trabalhadora nos Estados Unidos. O não pagamento desses empréstimos motivou o *boom* da crise capitalista, que, por sua vez, refletiu em todas as esferas da vida social em escala mundial (Tonelo, 2021).

<sup>8</sup> A indústria 4.0 teve a sua criação no ano de 2011 em Hannover, na Alemanha. O seu intuito inicialmente era pensar como revolucionar a organização, gestão e desenvolvimento das cadeias globais de valor a exemplo da criação das “fábricas inteligentes” e automatizadas, com produtos e serviços personalizados, além de criar novos modelos operacionais para diminuir custos (Schwab, 2018).

<sup>9</sup> Termo utilizado para expressar modalidades de trabalho e serviços mediadas pelo uso das TICs na atualidade e dinamizar os lucros capitalistas, a exemplo das empresas-aplicativos (Ifood, Happie, 99 Food, Uber, UberEats) produtos da reestruturação produtiva neoliberal no contexto pós-crise de 2008 (Antunes, 2022; Srnicek, 2014).

da *gig economy* (economia de bico), pelo domínio de algoritmos, pelo ChatGPT, pelos carros elétricos e celulares cada vez mais arrojados com reconhecimento facial e vocal, pela internet das coisas, pelo 5G, pela *uberização*<sup>10</sup> (Abílio, 2020) e pelas plataformas digitais — Apple Music, Amazon, Canva, Deezer, Facebook, Google Play, Instagram, Netflix, Spotify, Tidal, Twitter, Youtube etc.

Tais aspectos até então nunca foram vistos antes pela humanidade. Diante desse salto qualitativo, é importante destacar que “[...] o que torna a 4<sup>a</sup> Revolução Industrial fundamentalmente diferente das anteriores é a fusão dessas tecnologias e a interação entre os domínios físicos, digitais e biológicos” (Schwab, 2018, p. 20-21). A tendência do capitalismo contemporâneo é “[...] a utilização de novas TICs com a emergência das ‘economias de plataforma’ como forma de debilitar decisivamente qualquer elemento de estabilidade laboral” (Tonelo, 2021, p. 154).

Segundo Huws (2017), as relações de trabalho em tempos de crise atual contribuem para a formação de um *cibertariado* (trabalhadores que vendem a sua força de trabalho mediada pelo digital) num mundo real, permeado por relações concretas, espirituais e por conflitos de classes, que, por sua vez, avolumam “[...] uma oferta necessária de um proletariado livre como os pássaros” (Marx, 2013, p. 275). Por isso, reitera-se que, mesmo em tempos de plataformas, algoritmos e IA, o capital não sobrevive sem a interferência vital do trabalho humano. É o trabalho que produz a tecnologia, e não o oposto.

Enquanto Tonelo (2021) e Huws (2017) trazem a discussão das TICs articulada ao mundo do trabalho e às plataformas digitais, Castells (2020, p. 87)<sup>11</sup> caracteriza as TICs<sup>12</sup> como “[...] um conjunto convergente de tecnologias em microeletrônica, computação (*software* e

<sup>10</sup> Tendência em curso de generalização das relações de trabalho que compõe diversos setores da economia, níveis de ocupações, qualificação e renda, que ganhou notoriedade social com a empresa Uber. O termo *uberização* refere-se às questões que não envolvem somente o nome da tal empresa. Em síntese, materializa-se uma nova forma de controle/subordinação, gerenciamento e organização das relações de trabalho, o que diz respeito à regulação do Estado na perspectiva de retirada de direitos trabalhistas, na “flexibilização” do trabalho para explorar de forma intensa as/os trabalhadoras/es e na banalização de transferência de custos e riscos do trabalho ao trabalhador. As empresas-aplicativos se autointitulam como mediadoras de serviços que detêm os aparatos tecnológicos no sentido de burlar a legislação protetora do trabalho (gerenciamento algorítmico do trabalho), (re)produzindo um vasto número de trabalhadores disponíveis para a exploração e atendendo às demandas das plataformas (*just-in-time*) (Abílio, 2020).

<sup>11</sup> O autor preocupou-se em estudar as transformações da cultura na era da informação relacionada ao hipertexto, dando continuidade aos estudos que lhe antecederam, a exemplo dos estudos de Vannevar Bush, Ted Nelson, William Gibson.

<sup>12</sup> Pierre Lévy (2010), na sua obra intitulada *As tecnologias da inteligência*, foca a discussão no “fetichismo” das TICs a partir do conceito de hipertexto. Para Lévy (2010, p. 20), o hipertexto “[...] é um conjunto de nós ligados por conexões, [sendo que os] nós podem ser palavras, páginas, imagens, gráficos ou partes de gráficos, sequências sonoras, documentos complexos que podem eles mesmos ser hipertextos”.

hardware), telecomunicações/radiodifusão [...], a engenharia genética e seu crescente conjunto de desenvolvimentos e aplicações”.

Na perspectiva de Antônio Casili (2021), para apreender criticamente as plataformas digitais como mecanismos que alavancam a reprodução ampliada do capital, são necessários alguns conceitos centrais, a saber: o *valor qualificação*; o *valor de monetização*; e o *valor de automação*. O primeiro trata do funcionamento das plataformas por meio das quais operam os diversos algoritmos. Na empresa Uber, por exemplo, os algoritmos trabalham na mensuração dos valores das viagens e serviços nas rotas mais próximas entre motoristas e passageiros; já nas redes sociais, o algoritmo *ad rank* trabalha no acesso, classificação e bloqueio das informações no *feed* (imagens, mensagens, vídeos, propagandas, etc.).

O segundo conceito diz respeito à quantidade gigantesca de dados que os seres humanos produzem, dados estes que são apropriados e transformados em “valor monetário”/“fluxo monetário” — nos termos do autor — para o capital. O terceiro conceito, por sua vez, diz respeito ao modo com que as plataformas expandem a “inovação” e “direção para o futuro” via algoritmos ao criar e performar, por meio de IA, novas ferramentas para estimular a concorrência entre usuários (trabalhadores) e os grandes conglomerados tecnológicos (detentores do capital) (Casili, 2021).

Diante do exposto, é nesse chão árido, desigual e de disputas entre distintos projetos societários e tecnológicos, de plataformação, informalidade, desemprego, precarização do trabalho e da vida social que a classe trabalhadora vem, por meio de articulações, lutas coletivas e movimentos sociais, pautando melhores condições de subsistência, exigindo publicamente o reconhecimento e respostas do Estado frente às expressões da “questão social”. Portanto, o Serviço Social enquanto profissão e área de conhecimento inserida na divisão sociotécnica, étnico/racial, sexual e geracional do trabalho está no bojo do movimento da realidade, vivenciando, na contemporaneidade, as inflexões das TICs nas políticas sociais e nos direitos sociais em que atua conforme trataremos no ponto a seguir.

769

### **A intensificação do uso das TICs na PAS: implicações nos direitos sociais e no trabalho de assistentes sociais no Brasil contemporâneo**

Na particularidade da realidade brasileira, o Estado, sobre os preceitos neoliberais e de acumulação flexível (conforme discutiu-se na seção anterior), começou a implementar as TICs tardivamente a partir dos anos 1990. Assim, essas tecnologias são injetadas na burocracia dos serviços públicos (e também privados) através da Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social (Dataprev), criada nos anos 1970. Em seguida, o mesmo ocorreu na política

de saúde via Departamento de Informática do SUS (DataSUS). Na Assistência Social, as TICs foram implantadas no Sistema Único de Assistência Social (Suas), vinculado à base de dados do Sistema do Cadastro Único (CadÚnico), do Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família (SIGPBF) dentre outros, atravessando os anos 2000<sup>13</sup> (Santos, 2019).

No contexto de crise pandêmica da covid-19, o país foi orquestrado por um (des)governo, entreguista, ultraconservador, ultraneoliberal, de extrema-direita, machista, racista e xenofóbico que negou a ciência e atrasou a compra de vacinas. A partir das frases como “é só uma gripezinha!” e “e daí, eu não sou coveiro!”, verbalizadas pelo ex-presidente Jair Messias Bolsonaro, além da frase “passar a boiada!” dita pelo ex-ministro do meio ambiente Ricardo Salles, sintetizou-se o passado recente de nossa formação social em que o poder da burguesia mescla “modernização” e “atraso”, exalando seu ódio de classe contra os pobres e tomando decisões “pelo alto” de forma autoritária, travando qualquer participação democrática e popular (Fernandes, 1975).

Resultado da crise estrutural, o *capitalismo pandêmico*, nos termos de Antunes (2022), foi drástico: souu como uma espécie de laboratório para intensificar os processos de exploração contra a classe-que-vive-do-trabalho, e, por meio dele, presenciou-se a agudização das históricas expressões da “questão social” (o desemprego estrutural, a fome, a miséria, as violências, a precarização e a informalidade do trabalho etc.) e da concentração de renda, além das milhares de vidas politicamente ceifadas<sup>14</sup>.

Nesse contexto, a PAS, por um lado, foi reconhecida pelo Estado e pela sociedade civil enquanto um serviço essencial; porém, por outro lado, as condições necessárias para o seu qualitativo funcionamento não foram realizadas. O auxílio emergencial no valor de R\$ 600,00, por exemplo, foi visto pelo governo como uma “benesse” de ajuda aos pobres e necessitados e

<sup>13</sup> Nos últimos anos, as TICs vêm sendo legitimadas pelo Estado a partir de uma série de leis e decretos, a saber: Lei nº 12. 682, de 9 de julho de 2012, que dispõe sobre a elaboração e o arquivamento de documentos em meios eletromagnéticos; o Decreto nº 9.319, de 21 de março de 2018, que institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital; o Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019, que institui o portal único “gov.br” e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal; o Decreto nº 9.854, de 25 de junho de 2019, que institui o Plano Nacional de Internet das Coisas e dispõe sobre a Câmara de Gestão e Acompanhamento do Desenvolvimento de Sistemas de Comunicação Máquina a Máquina e Internet das Coisas; a Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021; e mais recentemente, os aplicativos Meu INSS, SouGov, Bolsa Família, dentre outros sistemas digitais (Governo [...], 2024).

<sup>14</sup> Um dos primeiros casos de morte causado pelo vírus da covid-19 no Brasil ocorreu na cidade do Rio de Janeiro, em 17 de março 2020. A vítima, uma trabalhadora doméstica, idosa, negra, periférica, foi contaminada pelos patrões brancos que moravam na Zona Sul da cidade. Tal realidade é produto da estrutura patriarcal-racista-capitalista que determina as condições de trabalho (divisão social, racial e sexual), de vida e morte da população negra em nosso país (Cisne; Santos, 2018). Até a manhã do dia 26 de fevereiro de 2020, em todo o mundo haviam sido confirmados 18.570.858 caso de covid-19. Em relação ao número de mortes, até a referida data, 156.839 haviam sido confirmadas nos Estados Unidos e 95.819 no Brasil (Johns Hopkins University, 2020).

como uma medida de reforço à filantropia, por meio da qual se excluiu o antecessor Programa Bolsa Família (PBF).

Numa perspectiva de totalidade histórica, o auxílio emergencial surgiu enquanto produto das lutas sociais, de movimentos sociais progressistas, do debate acadêmico, dos usuários da PAS e da correlação de forças entre os partidos políticos de oposição para fazer valer o projeto de renda básica no país. Essa medida foi instituída e implementada em caráter de urgência a partir da Lei nº 13.982/2020, de 2 de abril de 2020 (Brasil, 2020).

A alternativa encontrada pelo Estado para o benefício foi a mediação do uso das TICs. Tal medida excluiu digitalmente do benefício uma parcela significativa dos usuários, tais como desempregados, desalentados, informais, pessoas sem acesso à renda e mães solo. Dizia o Artigo 5, Inciso 1º da referida lei, que “[...] a plataforma digital poderá ser utilizada para o acompanhamento da elegibilidade ao auxílio emergencial por todos os trabalhadores” (Brasil, 2020, art. 5, inc. I).

Essa concepção balizava as desigualdades e o uso das TICs era visto como uma forma de “superação da pobreza”. A partir disso, percebe-se o foco no mérito individual e acredita-se na tecnologia como responsável pelo bem-estar social e pelo avanço nacional, desarticulando as determinações e contradições dos projetos societários e tecnológicos em disputa.

É importante salientar que não houve sequer prioridade do Ministério da cidadania para gerir as condições de vulnerabilidade social. O (des)governo deu aval exclusivo para as decisões autoritárias do Ministério da Economia, representado pelo ex-ministro Paulo Guedes (Chicago boy), seguindo o plano de cortes de gastos desde a PEC nº 95, aprovada no ano de 2016, que congelou por 20 anos o investimento nas políticas de segurança social.

771

Na realidade, trabalhamos com a possibilidade de que o auxílio emergencial/Auxílio Brasil (e demais aplicativos utilizados nas políticas sociais), mediado pelo uso das TICs, apareceu na realidade enquanto mecanismos sofisticados de expropriações<sup>15</sup> contemporâneas de direitos sociais. Segundo Boschetti (2018), a partir dos escritos de Marx (2013), as expropriações contemporâneas são concebidas como o momento predominante em que o capital submete a classe trabalhadora à lei geral de acumulação, corroendo todas as condições de trabalho e existência humana. A autora também nos elucida questões para pensar na atualidade o projeto “competente” do Estado brasileiro para a inserção da Assistência Social no circuito

<sup>15</sup> Classicamente tratada por Marx (2013) em *O capital*, mais especificamente no capítulo 24 intitulado “A assim chamada acumulação primitiva”. Trata-se de um contexto histórico marcado pela violência, por cerceamentos, por saques dos bens da Igreja Católica e pela expulsão dos servos das terras feudais, transformando-os em trabalhadores assalariados e reféns da propriedade privada. Em síntese, nesse período, objetivou-se a separação entre trabalhadores e os meios de produção.

de reprodução ampliada da financeirização do capital, que impôs “goela abaixo” aos usuários a abertura de contas digitais via aplicativo Caixa Tem, desconsiderando as determinações sociais, econômicas, educacionais, sanitárias e culturais da população mais pauperizada (Boschetti, 2018).

Dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) coletados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) no quarto trimestre de 2019 mostraram que, na conjuntura que a Sars-CoV-2 chegou ao Brasil, cerca de 12,6 milhões de domicílios não utilizavam a internet (IBGE, 2020). As motivações para o não uso eram duas: 26,2% afirmavam que o acesso era caro e 25,7% disseram que nenhum morador sabia manusear o uso de internet e tecnologias (IBGE, 2020). Ainda segundo a PNAD, no último trimestre de 2019, somente 40,6 % dos domicílios entrevistados tinham computador, 44,8% tinham *tablet* e mais de 90% tinham celular móvel (IBGE, 2020). A partir desses dados, as famílias que possuíam esses recursos tecnológicos tinham uma renda acima de R\$1.000, 00 e as famílias que não tinham celular o rendimento foi de R\$557,00 (IBGE, 2020). Ou seja, foram essas últimas famílias – as mais pauperizadas – as que sofreram os maiores impactos na pandemia, junto ao avanço predatório das expropriações atuais do capital.

A Controladoria Geral da União (CGU) verificou inconsistências na análise dos cadastros para o requerimento do auxílio emergencial. Segundo a CGU (2022), a análise era realizada por robôs e comandadas por IA, que realizava o cruzamento do banco de dados do Governo Federal. A partir de estudos realizados pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), identificou-se que 23% das classes D e E, ou seja, as mais pauperizadas da classe trabalhadora, não conseguiram acessar o auxílio emergencial por questões limitadas de acesso à internet (FGV, 2021). Além disso, 28% desses sujeitos não acessaram o aplicativo (APP), 18% não sabia baixar o app, 22% apresentavam dificuldades de internet e 22% não tinha celular (FGV, 2021).

A PAS, fruto das lutas e movimentos sociais pós-Constituição Federal de 1988, compondo o tripé da seguridade social ao lado da política de saúde e da Previdência Social, foi refém da ganância dos bancos. O Estado se eximiu para os bancos atuarem na criação, gestão e implementação da transferência de renda, e, com isso, objetivou-se a transição da esfera da política pública e dever do Estado (direito) para a esfera dos serviços via acesso restrito as plataformas digitais, os algoritmos e o mercado “[...] ao restringir o uso do fundo público para as políticas sociais e sistemas de seguridade social. O que determina estas formas de expropriação contemporânea é a reprodução ampliada do capital em larga escala” (Boschetti, 2018, p. 159).

No ano de 2023, o rendimento dos domicílios que tinham acesso a serviços de *streaming*<sup>16</sup> de vídeo foi de R\$ 2.731,00, valor que representa quase o dobro das famílias que recebem R\$1.245,00 em relação a tal serviço. As famílias que têm acesso aos canais fechados de televisão via internet tinham o rendimento médio de R\$ 3.603,00 (IBGE, 2024).

Em relação à existência de microcomputador ou *tablet* nos domicílios, a pesquisa da PNAD evidenciou que, do ano de 2016 ao ano de 2023, houve uma pequena queda. No ano de 2015, o percentual era de 45,9%. Anos mais tarde, em 2022, o percentual foi de 40,2% e 39,0% no ano posterior (IBGE, 2024). Segundo a referida pesquisa, o acesso ao *tablet* por essas famílias acaba sendo de maior facilidade em relação ao microcomputador pelo fato de este ser um equipamento mais caro e não acompanhar o orçamento familiar (IBGE, 2024). Além disso, a pesquisa trata das disparidades regionais no que diz respeito aos equipamentos tecnológicos entre o âmbito urbano e o âmbito rural (IBGE, 2024).

Ainda no ano de 2023, a ausência de telefone fixo manteve-se elevada nas regiões Nordeste (5,25%) e Norte (3,8%), enquanto que, nas demais regiões do Brasil, o percentual não passou de 2% (IBGE, 2024). Já o acesso a telefone móvel celular tem apresentado aumento desde o ano de 2016 — 93,1% — havendo estabilidade apenas nos anos de 2022 (96,6%) e 2023 (96,7%). Nesse mesmo período, o percentual de acesso ao celular foi significativamente maior: 91,2% em 2022 e 97,5% em 2023; e o telefone fixo teve como percentuais 2,8% em 2022 e 10,5% no ano de 2023 (IBGE, 2024).

773

Diante da realidade apresentada, é perceptível que o acesso restrito à renda pela classe trabalhadora aparece no chão do cotidiano como uma das principais determinações do processo de reprodução de desigualdades, dada a pequena parcela de trabalhadores que tem as condições objetivas para o usufruto das plataformas e dos equipamentos tecnológicos cada vez mais socialmente produzidos. Aliado a isso, a mediação política e ideológica do Estado neoliberal influencia diretamente no processo de como a tecnologia, os serviços, os programas e benefícios sociais acoplados nessas plataformas digitais irão chegar (ou não) a viabilizar os direitos da população usuária das diversas políticas sociais.

Dentre essas políticas, tem-se a PAS, que, majoritariamente, trabalha com menos orçamento público com a população usuária que é racializada e composta por mulheres de periferia que vivenciam o cotidiano da informalidade do trabalho, da fome e do analfabetismo,

<sup>16</sup> O *streaming* diz respeito à transmissão de dados (áudio, imagens, vídeos etc.) mediada pelo uso da internet sem necessariamente fazer o *download* do conteúdo. Em outras palavras, trata-se da reprodução *on-line* de um produto (filme, série, telenovela etc.) que é encaminhado em tempo real ao dispositivo que está sendo transmitido (celular, *notebook*, *tablet*, *Ipad* etc.) Netflix, Spotify, Prime Video, HBO Max, Apple TV e outras plataformas são exemplos dessas transmissões.

além de terem o universo tecnológico muito distante da vida social — ou seja, a classe social historicamente expropriada de direitos, e, portanto, os mais pauperizados da sociedade. Assim, há, por um lado, a intencionalidade política de metabolizar sem pudores via tecnologia a expropriação de direitos e da vida social dos mais pobres; e, por outro, o anseio de fazer crescer a centralização e a concentração dos lucros das empresas detentoras dos meios tecnológicos de produção capitalista em nossos tempos.

Em virtude disso, a relação TICs e expropriação contemporânea na PAS revela um novo/velho “[...] processo de subtração de condições históricas de reprodução da força de trabalho mediadas pelo Estado [...] por meio da reapropriação, pelo capital, de parte do fundo público” (Boschetti, 2018, p. 158). Essa reapropriação, vale ressaltar, é fruto do trabalho social da classe trabalhadora e passa a ser autoritariamente imposta pelo Estado brasileiro, destinado ao pagamento dos juros da dívida pública, em especial do capital imperialista norte-americano.

Tais adaptações e disputas tecnológicas vem contraditoriamente afetando a totalidade das inúmeras profissões e dos seus processos de trabalho — dentre essas, o Serviço Social, que atua no enfrentamento às expressões da “questão social” no chão das políticas sociais. Na PAS, as/os assistentes sociais historicamente “[...] são consideradas[os] agentes públicos [...] que concretizam atenções e cuidados para superar desproteções sociais e garantir direitos de cidadania” (Sposati, 2021, p. 251).

Desde o contexto pós-crise de 2008, e, em seguida, a crise pandêmica de covid-19, o capital financeiro reavivou, de forma intensa, a *nova morfologia do trabalho no Serviço Social* (Raichelis; Arregui, 2021), intensificando as nossas relações de trabalho e a vida social através do *home office*. O teletrabalho, inclusive, direcionou os custos do trabalho para os trabalhadores, a exemplo das compras de equipamentos tecnológicos, da internet *wi-fi*, pacotes de dados moveis, smartphones, fones de ouvido, *webcam* e *ring light* (luz do anel) para a realização de reuniões e atendimentos com os usuários via plataforma Google Meet, Zoom, Lives, dentre outras plataformas<sup>17</sup>. Intensificar o trabalho sempre fez parte do projeto de lucratividade burguês.

A partir do conceito de intensidade, a relação capital, trabalho e TICs, o contexto de isolamento social impôs à categoria (e ao conjunto de trabalhadores inseridos na divisão social, técnica, étnico/racial, sexual, geracional e territorial do trabalho) tanto um esforço corporal quanto da “[...] acuidade de sua mente, a afetividade despendida ou os saberes adquiridos

<sup>17</sup> Destaca-se que o contexto pandêmico exacerbou as desigualdades estruturais e digitais. Nem todos os usuários tinha condições econômicas para acesso aos bens tecnológicos, tais como internet *wi-fi*, pacotes de dados moveis 4G ou 5G, tampouco letramento digital para manusear celulares, computadores etc.

através do tempo ou transmitidos pelo processo de socialização” (Dal Rosso, 2008, p. 21). No âmago dessas tendências, a intensificação do uso das TICs está objetiva e subjetivamente contido nos valores e interesses de classe baseados na reificação e na reprodução da “razão formal abstrata”, que, tendencialmente, recai em respostas profissionais burocráticas, limitadas às rotinas institucional, pragmáticas e conservadoras que reiteram a ordem burguesa, controlam e intensificam o ritmo, as formas de contratação, a produtividade e o tempo do trabalho de assistentes sociais na contemporaneidade.

Com isso, corroeu-se por dentro os legados da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), dos conselhos e conferências municipais, estaduais e federais de Assistência Social — espaços de ricos debates públicos e fortalecimento dos serviços —, dos programas e benefícios sociais (cestas básicas, auxílio funeral, auxílio enxoval etc.), do CadÚnico, do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (Paif), do Acessuas Trabalho, do Centro de Referência de Assistência Social (Cras) e do Centro de Referência Especializado em Assistência Social (Creas), sendo esses equipamentos essenciais para a socialização de informações e direitos sociais.

Por um lado, percebe-se a coalisão entre a racionalidade mecanizada dos algoritmos, da indústria 4.0 e das plataformas digitais na atualidade, que busca, cotidianamente, quantificar dados e prometer respostas prontas, acabadas e esvaziadas de mediações. O processo em questão tem interferido nos fundamentos da relativa autonomia (Iamamoto, 2015) e no sigilo profissional, atingindo o núcleo das atribuições privativas e competências e aprofundando a subsunção do saber ao capital e do revigoramento de práticas punitivistas, acríticas e fatalistas. Desta maneira:

O que é certo é que as alterações substantivas nas requisições e uso de tecnologias e plataformas digitais, orientadas por algoritmos, estabelecem o controle e gerenciamento sobre as trabalhadoras assistentes sociais, extraíndo-lhes sobretrabalho e conduzindo suas ações a determinados resultados antecipadamente programados a partir de cálculo racional. Chamamos a atenção sobre a racionalidade do algoritmo ou “a receita”, que através do passo a passo, produz uma determinada resposta ao problema apresentado, impondo uma tomada de decisão automatizada (Guerra, 2023b, p. 12).

Por outro lado, tem-se o direcionamento social e estratégico contido nas reservas de forças legatária do projeto ético-político (desde a “virada” de 1979) que se articula entre as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, cuja finalidade é a materialização de respostas críticas, propositivas, qualificadas e teleologicamente orientadas típicas da instrumentalidade profissional.

Sobre a dimensão teórico-metodológica, a palavra “fundamento” origina-se do latim *fundamentum*, cujo o significado é “princípio sobre o qual se apoia e se desenvolve uma coisa” (Guerra, 2023a, p. 45), podendo ser sinônimo de “base”, “pilastra” e/ou “fundação”. Em outras palavras, “fundamento” diz respeito à forma de ser, à explicação de algo. A partir desse entendimento, tal dimensão se particulariza pelos fundamentos histórico-ontológicos que explicam o movimento de gênese e (re)produção da sociabilidade e da profissão na captura da totalidade, das contradições, das macrodeterminações para além da aparência reificadora da realidade.

Trata-se da fundamentação adotada pela profissão e pela profissional que lhes permite apreender a realidade social e nela a profissão. Nessa concepção também se considera os fundamentos ideo-políticos — aos quais subazem determinadas concepções de homem e mundo, priorizam determinados valores e afirmam determinado projeto de sociedade e de profissão (Guerra, 2023a, p. 45).

Os fundamentos teórico-metodológicos do Serviço Social são produtos de uma extensa luta histórica da categoria profissional e da classe trabalhadora no seio do Movimento de Reconcepção Latino-americano. Este, por sua vez, ultrapassa as perspectivas caritativas, positivistas e fenomenológicas típicas da reprodução da ordem capitalista e se coaduna com um determinada apreensão/forma político-crítica de ser na sociedade e no mundo, de concepção de Estado, de cultura, de política social, de ideologia e de valores que reafirmam um novo projeto de sociedade e de profissão.

A dimensão ético-política, por sua vez, é o campo em que se manifesta politicamente o direcionamento social e estratégico da profissão acumulados historicamente, que advoga contra a neutralidade, a reprodução de conservadorismos e expressões de dominação/opressão e exploração de raça/etnia, classe, gênero, território e geração, que por sua vez, extrapola os marcos jurídicos-legais, a exemplo, do Código de Ética de 1993 e da Lei de Regulamentação nº 8.662/1993. Trata de finalidade profissional — o “para que fazer”?

Essa direção tem chão nos fundamentos ontológicos que possibilitam “[...] a elevação aos valores humano-genéricos, mas sua necessária abstração teórica não a isola da *práxis*” (Barroco, 2001, p. 55) contra concepções e ações moralistas e moralizantes da vida social. A concepção de liberdade é o nosso valor ético central.

O conceito em questão se pauta na possibilidade de escolhas concretas entre condições concretas de existência e não a liberdade, fadada ao direito de manutenção da propriedade privada burguesa. Além disso, defende a bandeira da democracia articulada ao pluralismo de ideias e da emancipação humana. Em sintonia com tais princípios, o conjunto composto pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), pelos conselhos regionais de Serviço Social

(Cress), pela Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (Abepss) e pela Executiva Nacional de Estudantes de Serviço Social (Enesso) representa as entidades representativas da categoria profissional que se posicionam e são criticamente comprometidas com a formação e com o exercício profissional.

Por fim, tem-se a dimensão técnico-operativa<sup>18</sup>, que é a forma com que a profissão aparece no campo singular da aparência em que se disputam as políticas sociais, o Estado e a população usuária dos serviços sociais públicos e privados existentes por direitos. É nessa seara que “[...] emana a imagem social da profissão e sua autoimagem” (Guerra, 2012, p. 40).

A partir dessa concepção, materializa-se a síntese do exercício profissional para intervir no emaranhado do cotidiano marcado pelo fragmento, pela parcialidade, pela tentativa de “neutralidade”. Entretanto, visamos “[...] o nosso trabalho como resultado de uma totalidade que engloba diversos elementos” (Paula, 2023, p. 85) que atravessam as múltiplas determinações da vida em sociedade.

Na perspectiva de Santos, Filho e Backx (2012, p. 19):

[...] a dimensão técnico-operativa não pode ser reduzida à questão dos instrumentos e técnicas. Ela mobiliza as dimensões teórico-metodológicas — para analisar o real e investigar novas demandas — e ético-políticas — permitindo avaliar prioridades, as alternativas viáveis para a realização da ação, bem como projetar a ação em função dos valores e finalidade e avaliar as consequências da ação —, além das condições objetivas do trabalho e as condições subjetivas dos agentes profissionais (Santos; Filho; Backx, 2012, p. 19).

777

Em outras palavras, a unidade no diverso que constituem e são constitutivas das dimensões profissionais até então apresentadas “[...] permite a passagem de análises macroscópicas, genéricas e de caráter universalista às singularidades da intervenção profissional, em contextos, conjunturas e espaços historicamente determinados” (Guerra, 2000, p. 23), reconstruindo cotidianamente o nosso objeto de intervenção, isto, é, a “questão social” e as suas múltiplas expressões que ganham terreno no bojo das políticas sociais, típicas da sociabilidade burguesa.

De acordo com o Código de Ética Profissional de 1993, mais especificamente no Capítulo I, Art. 5, Alínea C, devemos, na rota inversa dos interesses do capital, “[...] democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos/as usuários/as” (CFESS, 2011, p.

<sup>18</sup> No contexto de crise capitalista, “[...] há na atualidade o predomínio de outro perfil de profissional, o do ‘técnico treinado para intervir num campo de ação determinado com a máxima eficácia operativa’, que historicamente tem sido priorizado na profissão e que se encontra perfeitamente adequado ao projeto educacional do neoliberalismo e à sua racionalidade instrumental” (Guerra, 2002, p. 17).

29). Por isso, reforçamos que o trabalho das/os assistentes sociais, mediado pelo uso da TICs, deve ser apreendido enquanto uma “[...] possibilidade de constituir-se com um dos recursos que podem ser utilizados para o aprofundamento e a consolidação deste projeto profissional” (Veloso, 2011, p. 121), estimulando a articulação com movimentos sociais progressistas, objetivando o conjunto de valores ético-políticos estimulados desde a formação profissional e vislumbrando uma nova ordem societária para além das opressões e dominações de gênero, classe, raça/etnia e geracional, ecoadas pela generalização do capitalismo decadente.

### **Considerações finais**

Com base no exposto, defendeu-se que a tecnologia expressa o alto grau de desenvolvimento das forças produtivas, isto é, da relação fundamental entre o trabalho, teleologicamente realizado entre homens e mulheres, com a natureza. No âmago da sociabilidade burguesa, o trabalho alienado, a ciência e a tecnologia passaram a ser dimensões de valorização do valor, especificamente em tempos de plataformas digitais, da uberização, da indústria 4.0, da IA e do domínio de algoritmos.

Essas transformações societárias têm afetado as relações de trabalho e as políticas sociais onde em que as/os assistentes sociais, sobretudo na PAS. A articulação entre o materialismo histórico e dialético, a pesquisa bibliográfica e qualitativa e os dados secundários demonstraram que a apropriação das TICs pelo Estado neoliberal reforça, por um lado, a expropriação contemporânea de direitos sociais, e, por outro, a valorização do valor para as grandes empresas detentoras de tecnologias em escala global.

Na esfera do trabalho profissional, o cotidiano, marcado pela burocratização, focalização, precarização, sucateamento, mercadorização e virtualização dos serviços sociais públicos, tem colidido com o legado da instrumentalidade que baliza historicamente o projeto ético político profissional. Com isso, reiteramos que: 1) embora as tecnologias sob o crivo do capital financeiro tenham reforçado o consenso de que elas prometem performar a automatização das respostas profissionais e facilitar os processos de trabalho, de forma alguma essas tecnologias substituem a necessidade da unidade das dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, político-pedagógica e intervenciva; 2) a formação continuada é fundamental para que as intervenções profissionais via TICs sejam críticas, criativas e propositivas sob o norte da qualidade dos serviços prestados à população usuária, propiciando, assim, materialidade à dimensão investigativa/produção de conhecimento; e 3) tratar a relação entre as TICs e a unidade das dimensões profissionais é pensar na ligação entre essas tecnologias e os interesses da classe trabalhadora, levando em consideração a socialização de

informações e o acesso aos direitos e buscando reafirmar, no miúdo do cotidiano, os valores contidos historicamente no nosso PEP crítico (dimensão político-pedagógica).

## Referências bibliográficas

- ABÍLIO, L. C. Uberização: a era do trabalhador just-in-time? *Estudos Avançados*, São Paulo, v. 34, n. 98, p. 111-126, 2020.
- ALVES, G. *Trabalho e subjetividade*: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório. São Paulo: Boitempo, 2011.
- ANTUNES, R. *Adeus ao trabalho?* Ensaios sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 2009.
- ANTUNES, R. *Capitalismo pandêmico*. São Paulo: Boitempo, 2022.
- BARROCO, M. L. S. *Ética e Serviço Social*. Fundamentos ontológicos. São Paulo: Cortez, 2001.
- BEHRING, E. R. *Brasil em contra-reforma*: desestruturação do Estado e perda de direitos. São Paulo: Cortez, 2003.
- BOSCHETTI, I. (org.). *Expropriação e direitos no capitalismo*. São Paulo: Cortez, 2018.
- BRASIL. *Lei nº 13.982/2020, de 2 de abril de 2020*. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, para dispor sobre parâmetros adicionais de caracterização da situação de vulnerabilidade social para fins de elegibilidade ao benefício de prestação continuada (BPC), e estabelece medidas excepcionais de proteção social a serem adotadas durante o período de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19) responsável pelo surto de 2019, a que se refere a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. Brasília: Presidência da República, 2017. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/norma/32045742#:~:text=Altera%20a%20Lei%20n%C2%BA%208.742,durante%20o%20per%C3%ADodo%20de%20enfrentamento>. Acesso em: 29 jul. 2025.
- CASILI, A. O trabalho digital além da uberização. In: GROHMAN, R. (org.). *Os laboratórios do trabalho digital*: entrevistas. São Paulo: Boitempo, 2021. p. 33-39.
- CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. 21. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2020.
- CISNE, M. A.; SANTOS, S. M. M dos. *Feminismo, diversidade sexual e Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 2018.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). *Código de Ética do Assistente Social*: Lei 8662/93. Brasília: CFESS, 2011.
- CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO (CGU). *Relatório de Avaliação Auxílio Emergencial*. Brasília: Ministério da Economia, 2022.
- DAL ROSSO, S. *Mais trabalho!* A intensidade do labor na sociedade contemporânea. São Paulo: Boitempo, 2008.
- DARDOT, P.; LAVAL, C. *A nova razão do mundo*: ensaio sobre a sociedade neoliberal. São Paulo: Boitempo, 2016.
- FERNANDES, F. *A revolução burguesa no Brasil*: ensaios de uma interpretação sociológica. São Paulo: Globo, 1975.
- FONTES, V. *O Brasil e o capital imperialismo*: teoria e história. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2010.
- FUKUYAMA, F. *O fim da história e o último homem*. Rio de Janeiro: Rocco, 1992.
- FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS (FGV). Exclusão digital deixa famílias pobres sem auxílio emergencial. *Fundação Getúlio Vargas*, São Paulo, 8 jun. 2021. Disponível em: <https://eaesp.fgv.br/noticias/exclusao-digital-deixa-familias-pobres-sem-auxilio-emergencial>. Acesso em: 29 jul. 2025.

- GOVERNO Digital. Legislação governança digital. Gov.br, Brasília, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/legislacao/governanca-digital#:~:text=Decreto%20n%C2%BA%2012.069%20de%2021,per%C3%ADodo%20de%202024%20a%202027>. Acesso em: 29 jul. 2025.
- GUERRA, Y. Instrumentalidade no processo de trabalho do Serviço Social. *Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, n. 62, p. 5-34, 2000.
- GUERRA, Y. As dimensões da prática profissional e a possibilidade de reconstrução crítica das demandas contemporâneas. *Revista Libertas*, Juiz de Fora, v. 2, n. 2, p. 9-21, 2002. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/libertas/issue/view/1254/330>. Acesso em: 29 jul. 2025.
- GUERRA, Y. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (org.). *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos*. Juiz de Fora: Editora UFJF, 2012.
- GUERRA, Y. A dimensão teórico-metodológica no trabalho de assistentes sociais. In: HORST, C. H. M.; ANACLETO, T. F. M. (org.). *A dimensão técnica-operativa no trabalho de assistentes sociais*. Belo Horizonte: CRESS, 2023a. p. 43-57.
- GUERRA, Y. Tecnologias da informação e comunicação e seus impactos no modus operandi do trabalho profissional de assistentes sociais. In: ENCONTRO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL, 9., 2023, Vitória. *Anais [...]*. Vitória: [s. n.], 2023b. p. 1-16. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/einps/article/view/41296>. Acesso em: 29 jul. 2025.
- HARVEY, D. *A condição pós-moderna*. 17. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2017.
- HARVEY, D. *A loucura da razão econômica: Marx e o capital no século XXI*. São Paulo: Boitempo, 2018.
- HUWS, U. *A formação do cibertariado: trabalho virtual em um mundo real*. Campinas: Unicamp, 2017.
- IAMAMOTO, M. V. *O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. 26. ed. São Paulo: Cortez, 2015.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua*: primeiro trimestre de 2020. Rio de Janeiro: IBGE, 2020.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua*: acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2023. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.
- JOHNS HOPKINS UNIVERSTY. Coronavirus Resource Center, 2020. *Johns Hopkins University*, [S. l.], 2020. Disponível em: <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>. Acesso em: 29 jul. 2025.
- LÉVY, P. *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. 2. ed. São Paulo: Editora 34, 2010.
- LYOTARD, J. F. *A condição pós-moderna*. 12. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2009.
- MARX, K. *Miséria da filosofia: resposta à filosofia da miséria do Sr. Proudhon*. São Paulo: Livraria Editora Ciências Humanas, 1985.
- MARX, K. *O capital: crítica da economia política*. 22. ed. Rio de Janeiro: [s. n.], 2004.
- MARX, K. *O capital: crítica da economia política*. São Paulo: Boitempo, 2013.
- MARINI, R. M. *Subdesenvolvimento e revolução*. São Paulo: Outras Expressões, 1977.
- MÉSZÁROS, I. *A crise estrutural do capital*. São Paulo: Boitempo, 2011.
- PAULA, L. G. P. A dimensão técnico-operativa no trabalho de assistentes sociais. In: HORST, C. H. M.; ANACLETO, T. F. M. (org.). *A dimensão técnica-operativa no trabalho de assistentes sociais*. Belo Horizonte: CRESS, 2023a. p. 79-95.

- RAICHELIS, R.; ARREGUI, C. C. O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. *Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, n. 140, p. 134-152, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.242>.
- SANTOS, F. Sistemas de informação e suas implicações no exercício profissional de assistentes sociais no Brasil. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 16., 2019, Brasília. *Anais* [...]. Brasília: CBAS, 2019. p. 1-13. Disponível em: <https://broseguini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/article/view/220/215>. Acesso em: 29 jul. 2025.
- SANTOS, C. M.; FILHO, R. S.; BACKX, S. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: questões para reflexão. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (org.). *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos*. Juiz de Fora: Editora UFJF, 2012.
- SCHWAB, K. *A quarta revolução industrial*. [S. l.]: Edipro, 2018.
- SPOSATI, A. SUAS e o trabalho profissional. In: TAPAJÓS, L. et al. (org.). *Pandemia, políticas públicas & Sociedade*. Florianópolis: Emais, 2021. p. 249-258.
- SRNICEK, N. *Capitalismo de plataformas*. Buenos Aires: Caja Negra, 2014.
- TONELO, I. *No entanto ela se move: a crise de 2008 e a nova dinâmica do capitalismo*. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2021.
- VELOSO, R. dos S. *Tecnologia da informação: contribuição importante para o exercício profissional?* 2006. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.
- VIEIRA PINTO, Á. *O conceito de tecnologia*. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.