



“Questão Social, Pandemia e Serviço Social: em defesa da vida e de uma educação emancipadora”

Eixo temático: Trabalho, Questão Social e Serviço Social

Sub-eixo: Transformações contemporâneas no mundo do trabalho e suas repercussões no trabalho profissional da e do assistente social

A PRÁTICA PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL E OS DESAFIOS FRENTE À INDÚSTRIA 4.0

RAMAYANE KAMILA FERREIRA LIRA ¹

RESUMO: Diante da agudização das expressões da questão social, focalização das políticas sociais e governo neoliberal, o Serviço Social lida com as alterações postas pela globalização e pela IV revolução industrial, enquanto as/os assistentes sociais vivenciam na prática profissional e os limites e possibilidades que recaem sobre a profissão durante a pandemia.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço Social; Globalização; Pandemia.

ABSTRACT: Faced with the sharpening of the expressions of the social issue, the focusing of social policies, and the neoliberal government, Social Work deals with the changes posed by globalization and the Fourth Industrial Revolution, while social workers experience in their professional practice the limits and possibilities that fall upon the profession during the pandemic.

KEYWORDS: Social Work; Globalization; Pandemic.

1. INTRODUÇÃO

Alterações no mundo do trabalho para corresponder aos níveis satisfatórios de lucro para o capital são comuns na história do capitalismo. Como afirma Marx (2012), ao longo de seu desenvolvimento, a ordem econômica sujeitou trabalhadoras e trabalhadores à sua dependência e subserviência, configuradas pela

¹ Estudante de Pós-Graduação. Universidade Federal De Pernambuco

intensificação e extensão da jornada de trabalho.

A atual fase do capitalismo mundial, marcada pela financeirização e mundialização do capital, é predominantemente caracterizada pela flexibilização e precarização do trabalho. Desmistificado o mito do fim do trabalho no início do século, teóricos já indicavam que as recentes tecnologias de informação e comunicação (TICs) alcançariam a totalidade das categorias profissionais, conquistando um espaço central nas relações sociais de produção e reprodução.

Se consolidando como uma ferramenta a favor da acumulação de riquezas que permite a maior apropriação e extração da mais-valia por parte do empregador, as TICs favorecem o cenário de degradação das condições de trabalho. No momento que a indústria 4.0, informatizada e robotizada, é a realidade concreta que abarca as relações e condições de trabalho, no Brasil e no mundo, o Serviço Social encontra-se também imerso às alterações que conformam a nova hegemonia burguesa.

Utilizando a teoria crítica marxista, entendemos que tratamos de fenômenos visíveis aos nossos olhos, que se traduzem com o método histórico-dialético, permitindo uma leitura e análise mais próximas da realidade vivenciada. A partir de aproximações sucessivas a realidade, este artigo é estruturado a partir de uma pesquisa bibliográfica. Destacamos, ainda que a elaboração deste artigo é posterior ao encerramento das disciplinas do mestrado, sendo, o estudo, resultado das discussões realizadas com a turma. Assim, o presente trabalho tem por objetivo identificar os desafios que se conformam no cenário atual de automatização e degradação do trabalho, refletindo como o Serviço Social é afetado pela realidade posta.

Como afirma Mézaros (2011, p.53) “as forças destrutivas da ordem da produção do capital já não são, em nossos dias, apenas potencialidades ameaçadoras, mas realidades onipresentes”. Tem-se na atualidade a crise pandêmica da COVID-19, que emplacou recessões econômicas em todo o mundo e, no país, o agravamento da crise econômica e a desvalorização da moeda. A crise sanitária evidenciou os antagonismos e contradições do modo de produção. A partir da realidade caótica instaurada pela a pandemia, o capital converteu o período em

um laboratório de experimentações do trabalho que, conforme Antunes (2020) podem ter alguns de seus experimentos generalizados e mantidos no período pós-pandemia, intensificando o processo de escravidão digital já em curso.

É perante este cenário que analisamos os impactos que recaem sob a prática profissional. Considerando o período atípico que todo o mundo vivencia, desde março de 2020, situamos a inserção do Serviço Social e as condições objetivas que a profissão atua território brasileiro que, na dinâmica imperialista, encontra-se na periferia do capitalismo mundial. Ressaltamos as recentes alterações da legislação trabalhista brasileira, resgatando quais os limites que já atingiam o fazer profissional no período pré-pandemia. A partir do diálogo com estudos e pesquisas da Sociologia do Trabalho, apresentamos a indústria 4.0 e as estratégias de acumulação do capital financeiro, refletindo como a conjuntura tenciona a profissão, quando a questão social, já agudizada pelas crises cíclicas do capital, tem suas expressões multiplicadas diante dos elevados níveis de acumulação e apropriação da riqueza socialmente produzida e de expansão da miséria da população.

2. A CONJUNTURA POLÍTICO-ECONÔMICA BRASILEIRA E OS ATAQUES TRABALHISTAS À CLASSE TRABALHADORA.

O atual mercado de trabalho brasileiro tem sofrido grandes recuos nesta fase histórica do capitalismo mundial. A crise econômica global de 2008 criou novas necessidades de acumulação de riquezas para a sociedade do capital. Destinados a conformar a nova base para a reestabelecer a hegemonia capitalista, o centro imperialista encontra na gestão neoliberal a melhor solução para a saída da crise.

Conforme elabora Srnick (2016), as ações que foram destinadas a minimizar os efeitos causados pela crise global, pautadas no aprofundamento da ideologia neoliberal, anunciavam a concorrência e o lucro como os parâmetros da sociabilidade capitalista, o fim da base de fabricação na América, o keynesianismo de ativos e preços como saída financeira e especulativa, as quedas nas taxas de juros e os planos de austeridade fiscal, como soluções para controlar os gastos públicos e destinar mais recursos às entidades privadas atingidas pela crise.

No Brasil, embora seu efeito sob a economia não tenha sido imediato, uma vez que o governo da época utilizou investimentos públicos para minorar os efeitos iminentes, seus reflexos postergaram, espalhando-se sob o panorama político nacional e assombrando a classe trabalhadora ao avançar no país em meados de 2014, com a reorganização da direita conservadora nas eleições e modificações processos produtivos que incitavam a flexibilização da contratação como forma de “garantir os empregos” (ANTUNES, 2015).

Conforme Mascaró (2013), sendo o capitalismo portador de crises, podemos interpretar o modo de produção como crise constante, por sua natureza exploratória e conflituosa que faz, então, da instabilidade social a sua marca. Dessa maneira, a crise de 2008 se configurou como mais uma das crises estruturais do modo de produção, que tem sua sociabilidade pautada nas cíclicas crises do capital, as quais instituem o regime de acumulação e modo de regulação que fundam as bases da hegemonia capitalista no mundo.

A conformação da nova hegemonia no Brasil suscitava, da elite dominante, a reafirmação da subserviência do Estado ao capital, recordando o contexto de capitalismo tardio e periférico que o país se encontra, historicamente, inserido. Organicamente criado para e pelo capital, o Estado representa os interesses da classe burguesa, assumindo a postura de regulador necessário da dinâmica do capital e do trabalho, não só como uma opção política, mas sim como resultado de sua forma no seio da estrutura social (MASCARÓ, 2013). Assim, pela sua forma organicamente vinculada aos interesses da classe dominante, o Estado – e neste, o Estado Brasileiro – usa sua estrutura e burocracia para estabelecer regras que legitimem a ação do capital no espaço público.

Destarte, o receituário neoliberal se delineou no panorama internacional, sendo difundido pelos organismos internacionais e demandando aos estados-nação que se reconhecessem os princípios neoliberais, já reproduzidos no globo.

Logo, se antes, já se via a intensificação do trabalho, após as requisições decidiu-se por aprofundá-la, espalhando-a pelos diferentes âmbitos, atingindo a todas as categorias profissionais. Assim, a nova resolução de acumulação internacional encontrou na acumulação flexível, via financeirização, a saída para a manutenção do capitalismo, que tinha como objetivo a manutenção dos monopólios globais, a partir do intercâmbio global de austeridade fiscal, desregulamentação do trabalho, uso das novas tecnologias de

informação e comunicação (TICs) e do fenômeno da imigração (TONELO, 2020).

Deste modo, o Estado Brasileiro, que historicamente estabeleceu normas e condições que legitimavam e mantinham os privilégios da classe dominante, enquanto condenava a pobreza e a miséria à classe dominada, reafirma sua subalternidade, ao iniciar um processo de reformas e alterações constitucionais que, em tudo, beneficia ao capital, compelindo, mais uma vez, a classe trabalhadora a espoliação dos seus direitos.

A agenda neoliberal no Brasil, então, envereda pela desregulamentação do mercado de trabalho, redução das despesas públicas – exclusivamente com as políticas sociais – e redução dos direitos sociais, com o pretexto da criação de empregos, embora não se evidencie quedas nas taxas de desemprego que correspondam às vagas mantidas ou criadas a partir destas contrarreformas.

Inicia-se, em 2016, uma série de medidas que dão profundidade a adesão do Brasil à agenda neoliberal. Os acordos políticos firmados no período possibilitaram as aprovações das Leis nº 13.429 e 13.467/2017. A primeira, conhecida como Lei da Terceirização, instituiu regressos ao ampliar a modalidade de contratação para a atividade-fim, inclusive no âmbito público, e a segunda, chamada Reforma Trabalhista, sentenciou os trabalhadores à precarização do trabalho e a flexibilização de seus vínculos, inaugurando novas formas de emprego, onde há a prevalência do trabalho informal e do empreendedorismo, transformando trabalhadores em pessoas jurídicas, favorecendo os grandes empresários ao possibilitar a contratações precárias e flexíveis, mediante a ausência da proteção social ao trabalho.

Arelada a estas leis, aprovou-se a Reforma da Previdência, que deu seguimento a redução da qualidade de vida da classe trabalhadora, ao expandir o tempo de contribuição e tempo de serviço para acesso ao direito da aposentadoria. Os agravos desta incidiram, por completo, para além do mercado de trabalho, atingindo os indivíduos e suas famílias que, ao verem o número de desempregados em suas residências crescerem, encontraram na informalidade e no trabalho explorado a saída para a sobrevivência.

Acresce-se ainda à lista de regressos sociais a Emenda Constitucional nº

95/2016, que congelou por 20 anos os gastos com as políticas públicas, colocando limites ao funcionalismo do estado, promovendo congelamento nos salários dos servidores, cortes nos orçamentos para a execução das políticas, programas e projetos sociais e também nas pesquisas executadas pelas entidades públicas.

Deste modo, o Estado foi redimensionado à agenda neoliberal, escancara o caráter de dependência do Estado brasileiro perante o imperialismo global. O Estado no governo neoliberal torna-se uma esfera regida pela concorrência e submetida as exigências de eficácia semelhantes àquelas a que se sujeitam as empresas privadas, transformando-se em um Estado mais flexível que, ao aumentar a eficácia e reduzir os custos da ação pública, “subverte radicalmente os fundamentos modernos da democracia, isto é, o reconhecimento de direitos sociais ligados ao status de cidadão” (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 274).

Os sucessivos ataques realizados pela ala neoliberal, no Brasil, têm se dedicado à redução a proteção social ao trabalho, possibilitando maior exploração da força de trabalho, privatização de setores essenciais com potencial de lucratividade e ampliação das margens de apropriação do fundo público pelo capital que flexibilizam contratos de trabalho e reduzem as organizações sindicais dos trabalhadores (SANTOS, 2019). Dentre seus feitos, soma-se, ainda, às estratégias do capital a manutenção do precariado, o proletariado precarizado (BRAGA, 2010), também conhecido como a superpopulação relativa e o recrudescimento do exército de reserva.

Os graves efeitos da macropolítica global de acumulação por espoliação perpassam a formação da atual classe trabalhadora, como um conjunto heterogêneo, ampliado, complexo e fragmentado de seres sociais que vivem da venda da sua força de trabalho, que são assalariados e desprovidos dos meios de produção, sendo a totalidade dos trabalhadores assalariados, em todas as suas distintas modalidades de inserção no mundo do trabalho, incluindo aqueles subempregados, na informalidade e desempregados, que compõem e caracterizam a ampla classe trabalhadora (ANTUNES, 2018) da atualidade.

Incluído nesta classe trabalhadora estão as/os assistentes sociais. Trabalhadores/as que atuam no planejamento, gestão e execução de políticas, planos, programas e projetos sociais. Tendo como objeto de trabalho a questão social e suas expressões, esses/as trabalhadores/as têm vivenciado os efeitos do

recente desmonte dos direitos sociais tanto no espaço sócio-ocupacional, quanto em seus próprios vínculos laborais. A dinâmica de precarização, que abrange toda a classe trabalhadora, incide também sob o mercado de trabalho profissional, submetendo assistentes sociais a subcontratações precárias, que envolve os vínculos terceirizados e de prestadores de serviços associado aos baixos salários, configurando a precarização e exploração do trabalho no campo profissional.

Na área estatal, os/as assistentes sociais resistem às sucessivas desregulamentações dos direitos trabalhistas e sociais, que comprometem a qualidade de seus serviços e impõem limitações ao fazer profissional. Na atualidade, os profissionais que atuam no âmbito estatal veem essa realidade se generalizar com a possível aprovação da Reforma Administrativa, a Proposta de Emenda Constitucional 95/2020. Com riscos de mitigar a autonomia profissional, a nova reforma administrativa possibilita que os empregadores dos/as assistentes sociais disponham de mais exigências à condução da atividade profissional.

Ao inserir-se numa instituição, o/a profissional constrói seu plano de trabalho baseando-se nas demandas que o público e a instituição apresentam, porém, sua concretização é condicionada pela ação do empregador, que determina quais as necessidades sociais devem ser atendidas pelo/a assistente social. Nesse sentido, a aprovação da PEC 95/2020 reforça a correlação de forças, subordinando a profissão às condições do mercado e sujeitando o/a assistente social ao trabalho alienado, desprotegido e ausente de direitos, ou seja, com explícitas limitações à sua atuação profissional.

Assim, o recente processo de erosão dos direitos sociais tem sido uma estratégia para a reconstrução da hegemonia capitalista que, na dinâmica imperialista, se assenta na degradação das condições de trabalho e na retirada de direitos trabalhistas; nas flexibilizações da legislação ambiental e na promoção do agronegócio; no discurso autoritário contra aos direitos humanos e no aumento da força policial, tendo a morte como política de Estado; nos ataques antidemocráticos e na exaltação contínua à ditadura; nas ameaças aos veículos de imprensa e na intimidação, perseguição e censura aos professores – no combate ao marxismo cultural – e aos opositores do (des)governo; na deterioração das instituições educacionais, universitárias e científicas e no cultivo do anti-intelectualismo, revisionismo histórico e negacionismo científico; na demonização do Estado, privatização de instituições públicas, fragmentação e restrição de direitos sociais (BROWN, 2019).

A precarização evidenciada nas relações e condições de trabalho da categoria dos/das assistentes sociais, dessa maneira, se incluem no amplo processo de desmantelamento do Estado (BROWN, 2019). O Serviço Social, como profissão inscrita na Divisão Social do Trabalho e localizada na classe trabalhadora, é perpassado pelas mediações da totalidade social, que reverberam sob a prática dos/as assistentes sociais. Como totalidade histórica, a profissão absorve as determinações do contexto histórico, relacionando-se organicamente com o movimento concreto da totalidade (CARDOSO, 2016). Assim, repercute no cotidiano profissional as tensões vividas pela classe trabalhadora, portanto os/as profissionais vivem a ausência de direitos sociais aos profissionais e trabalhadores de vínculos flexibilizados, a precarização das condições de trabalho, a ausência de políticas públicas capazes de minimizar as expressões da questão social, os cortes nos investimentos das pesquisas sociais e a mercantilização do ensino, como projeto do capital para a formação de profissionais para o mercado, disponível na modalidade à distância, à custa de aligeiramento do processo formativo e do aumento da precarização do trabalho docente e técnico-administrativo.

Dessa maneira, o processo se apresenta como parte da estratégia neoliberal que preza pelo sucateamento das políticas públicas, como condição para que o cidadão se torne cliente, ao se submeter aos princípios do mercado, e acessar os serviços essenciais, hoje ofertados como direitos, pela sua compra como mercadoria, transformando os direitos sociais em uma área de investimento que permite ao capitalista uma maior margem de lucro.

Nesta perspectiva, os processos de precarização e intensificação da exploração, que os/as profissionais do Serviço Social são também inseridos, une à profissão à luta da classe trabalhadora. A condição de trabalhador/a assalariado/a do/a profissional do Serviço Social é elo que mantém a profissão junto às/aos trabalhadoras/es, e permite que a categoria viva todos os dilemas enfrentados cotidianamente pela classe-que-vive-do-trabalho. Assim, a defesa do Projeto Ético-Político Profissional é indispensável para a construção de novas estratégias de sobrevivência e organização frente ao avanço do neoliberalismo. Nesse sentido, o alinhamento do Serviço Social junto à classe trabalhadora é premente para a construção de uma nova sociabilidade livre da exploração do trabalho.

3. O USO DAS TICS NA PRÁTICA DO SERVIÇO SOCIAL E A INDÚSTRIA 4.0

Na década de 1990, o surgimento da internet, rapidamente, foi convertido em uma ferramenta de trabalho. Possibilitando a comunicação e compartilhamento de dados e

documentos entre indivíduos em diferentes lugares do mundo, a internet transformou a dinâmica social e econômica do mundo contemporâneo. Seu constante aperfeiçoamento acelerou os processos de trabalho, possibilitando, inclusive, que se especulasse o fim da classe trabalhadora, visto que as máquinas 'substituíram' os seres humanos nos processos de trabalho.

Superado o mito do fim do trabalho, descobriu-se que o desenvolvimento da internet, e das tecnologias que surgiram posteriormente, serviriam de instrumentos à acumulação de capital, pela ampliação do tempo de trabalho morto (realizado pela máquina) e redução do tempo de trabalho vivo (desenvolvido pelo ser humano). Segundo Antunes (2015), necessitando o sistema de metabolismo social cada vez menos do trabalho estável e cada vez mais das diversificadas formas de trabalho parcial, part-time, terceirizado e flexíveis, incrementa-se o trabalho morto, aumentando a produtividade do trabalho, de modo a intensificar as formas de extração do sobretrabalho, em tempo cada vez mais reduzido.

Nesse sentido, o ritmo cada vez mais célere das novas descobertas e aplicações da internet constituíram uma sociabilidade digital que conecta tudo e todos de maneira global e em tempo real, implicando ciclos de convergências de processos físicos, econômicos, sociais, políticos e culturais.

Assim, o contexto de reestruturação produtiva do capital expandiu o uso da internet e suas tecnologias no labor. O avanço das novas tecnologias significou a degradação das condições de trabalho que, com as tecnologias de informação e comunicação, foram condicionadas à máxima extração e intensificação do trabalho vivo.

Por comunicação, entende-se o resultado das relações humanas com seus iguais e com a natureza, constituindo-se, indiscutivelmente, como uma atividade, inerentemente, humana. Figaro (2010) nos faz compreender que é a atividade humana que transforma as tecnologias de comunicação e de informação. Antunes (2015) aponta que a introdução das TICs utiliza o trabalho intelectual do/a operário/a. Conforme o autor, ao interagir com a máquina informatizada, o operário acaba também por transferir parte dos seus novos atributos intelectuais à nova máquina que resulta deste processo. Assim,

Estabelece-se então um complexo processo interativo entre trabalho e ciência produtiva que não leva a extinção do trabalho, mas a um processo de retroalimentação que gera a necessidade de encontrar *uma força de trabalho ainda mais complexa, funcional, que deve ser explorada de maneira mais intensa e sofisticada*, ao menos nos ramos produtivos dotados de maior incremento tecnológico (ANTUNES, 2015, p. 210, grifos do autor).

É o uso destas tecnologias pelo homem que possibilita sua renovação, pois

Uma tecnologia é fruto de experiências e conhecimentos acumulados, de necessidades a serem transpostas e de projeções para o futuro, as quais se

organizam com os recursos imaginários e de conhecimento que se têm acumulado do passado no presente. A tecnologia resulta da práxis humana, sobretudo das relações de comunicação que a atividade engendra e passa de uma geração a outra. (FIGARO, 2010, p. 2)

Compreendendo a que a tecnologia é resultado das atividades humanas, Grohmann afirma que “as tecnologias são recheadas de ‘geleias de trabalho humano’ e, por isso, apresentam uma dimensão muito concreta e material [...], pois os seres humanos sempre desenvolveram tecnologias a partir de suas atividades de trabalho” (2020, p. 93).

Desta maneira, os autores nos permitem entender que a ação humana apresenta uma originalidade própria que possibilita o aprimoramento dos meios de produção, os quais são transformados em tecnologias. Assim, a interação e modificação de objetos e de tecnologias permitem o armazenamento de informações e dados que, apreendendo os conhecimentos pessoal e profissional humanos, são apropriados gratuitamente pelo capital. Sob esta égide, é a experiência e o conhecimento humanos que viabilizam as transformações tecnológicas dentro de determinadas relações de produção. Portanto, é graças ao fazer profissional, ou seja, a subjetividade do homem empregada na atividade de trabalho, que a tecnologia se renova (FIGARO, 2010). Assim, considerando que as tecnologias são criadas para a intensificação do trabalho humano, todo conhecimento que é reunido e recepcionado pela tecnologia é apropriado pelo capital para, novamente, intensificar as relações de produção.

É nesse contexto que a indústria 4.0 se desenvolve, a partir da apreensão e apropriação do saber intelectual humano. A expansão global da indústria 4.0 intensifica a subsunção real do trabalho ao maquinário-informacional digital (ANTUNES, 2020). Tal estratégia amplia exponencialmente o trabalho morto, intensificando o tempo de trabalho.

Nesse sentido, as TICs, as plataformas, os algoritmos, as inteligências artificiais, e tantas outras criações que impulsionam a indústria 4.0, são desenvolvidos para acelerar a circulação do capital, por meio da imbricação do mercado financeiro e da tecnologia que conformam uma nova orientação existencial para o processo planetário de modernização do capital (GROMANN, 2020). Assim, as relações comerciais contemporâneas são perpassadas pelo monopólio e comercialização de dados, que no cenário atual são vendidos como os ativos das bolsas de valores.

Sob esta perspectiva, a subsunção real do trabalho ao capital avança sob diferentes setores econômicos, buscando novas áreas de investimento que permitam a rentabilidade do capital. Aglutinando diferentes formas de exploração nos variados ramos produtivos e de serviços, o desenvolvimento da indústria 4.0 implica na existência de riscos à classe trabalhadora. Apoiada no discurso neoliberal, que nega o assalariamento como uma

estratégia empresarial, a forma de organização do trabalho associada ao uso das TICs difundem a ideia de autonomia, como meio de ampliar o controle sobre o trabalho para recrudescer a exploração e a sujeição do indivíduo trabalhador ao capital (FILGUEIRAS e ANTUNES, 2020).

Recusando a condição de empregado, como estratégia de gestão, o plano neoliberal, que organiza a dinâmica social na atualidade, incita a concorrência entre os trabalhadores que, tendo seus direitos sociais corroídos, ficam à mercê do mercado. Conforme Dardot e Laval (2016, p. 329)

[...] a insegurança instilada pouco a pouco em todos os assalariados pelas "novas formas de emprego" precárias, provisórias e temporárias, as facilidades cada vez maiores para demitir e a diminuição do poder de compra até o empobrecimento de frações inteiras das classes populares são elementos que produziram um aumento considerável do grau de dependência dos trabalhadores com relação aos empregadores. Foi esse contexto de medo social que facilitou a implantação da neogestão nas empresas.

Nesse sentido, como parte do prospecto neoliberal, o desenvolvimento das tecnologias aprofunda a dependência da classe trabalhadora ao mercado. A contínua interação com as tecnologias, dessa maneira, propicia a apropriação do conhecimento intelectual humano pela máquina informatizada, resultando no estranhamento e na alienação do ser humano com a máquina. De acordo com Antunes (2015), o envolvimento interativo, estabelecido entre o homem e a máquina, amplia as formas modernas da reificação, distanciando ainda mais a subjetividade do exercício de uma vida autêntica e autodeterminada.

Considerando que o exercício profissional do/a assistente social não foge às determinações sociais (IAMAMOTO, 2014), também o Serviço Social tem seu cotidiano tensionado pelas necessidades sociais e pelas requisições de acumulação do capital. Inserido no campo de trabalho, o/a assistente social lida com situações singulares vividas pelo público que recepciona e é desafiado a desentranhar da vida dos sujeitos, as dimensões universais e particulares que ganham expressão na luta por direitos (IAMAMOTO, 2014). Assim, o fazer profissional do/a assistente social é confrontado pelas necessidades do capital. Em seu cotidiano alienante, o/a profissional deve desenvolver estratégias capazes de superar o estranhamento contido nas ferramentas de controle e produtividade do local de trabalho.

Neste período pandêmico, inúmeros profissionais realizaram processos de trabalho remotamente. A prática, permitida pela reforma trabalhista de 2017, foi ampliada para trabalhadores de diversas áreas do saber. A experiência levou, também, um grande contingente de assistentes sociais à modalidade de trabalho. Tendo sua residência

transformada em local de trabalho, os/as trabalhadores/a recebiam as demandas da instituição, a qual são vinculados/as, e também os prazos concernentes às atividades. “Logados” em seus próprios computadores e/ou notebooks durante a jornada de trabalho, os empregadores conseguiam visualizar o tempo de trabalho que os/as trabalhadores/as realizavam as demandas. Assim, neste período, o controle da produtividade dos atendimentos, relatórios, laudos e pareceres foi intensificado, reafirmando o processo alienante que permeia o cotidiano profissional.

Diante da existência das inteligências artificiais que conseguem realizar 34 mil atendimentos por dia² (INSS, 2020), recaem sob os/as profissionais novas exigências de produtividade, que desconsideram a condição humana do trabalhador. Assim, a mistificação das relações de trabalho fora ampliada, através do uso crescente das TICs, que potencializaram a redução do tempo de trabalho vivo.

No Serviço Social, as tecnologias e serviços digitais significaram a ampliação do cumprimento de metas e atendimentos em curto prazo. A intensidade da jornada de trabalho requeria o imediatismo, que limita as possibilidades de reflexão e análise nos atendimentos. Impulsionado pelos desmontes das políticas sociais, o fazer profissional dos/as assistentes sociais é induzido a fragmentação e focalização nos que mais necessitam do atendimento.

Em tempos de aprofundamento neoliberal, institui-se como desafio à categoria a defesa do Projeto Ético Político e a materialização do Código de Ética Profissional. Exponenciada pelas políticas de austeridade fiscal e pelo desmantelamento do Estado social, a contradição capital x trabalho é comprimida, numa dinâmica político-econômica que amplia as expressões da questão social. Nesse sentido, assistentes sociais absorvem, em seus espaços sócio-ocupacionais, um grande número de demandas, provenientes do desemprego e do desmonte das políticas públicas, com possibilidades limitadas de encaminhamentos, visto que os aparelhos sociais operam com recursos públicos insuficientes às reais necessidades da população.

Na prática profissional, os/as profissionais lidam ainda com as métricas de avaliação de desempenho e produtividade, que mensuram as atividades profissionais. Nesse caótico ambiente que prefere o imediatismo e incita a concorrência, faz-se necessário que os/as profissionais conheçam e se certifiquem da realidade avassaladora que os cerca.

Neste panorama, o uso das TICs e dos serviços e tecnologias digitais adensam o

2 Conhecida como Helô, a assistente virtual do INSS, atende, em média, 21,9 mil cidadãos por dia, que buscam informações sob seus processos e requerimentos à instituição. Informações que, nas agências, são, também, disponibilizadas pelos assistentes sociais que, verificam os direitos que podem ser acessados pelos indivíduos interessados (INSS, 2020).

desemprego estrutural, ampliando o exército industrial de reserva profissional. A presença de assistentes sociais desempregados segue a lógica que impera na sociedade do capital. O crescimento do contingente de trabalhadores fora do mercado pressiona os empregados a submeter-se às condições precárias de trabalhos que o capitalismo dispõe. Assim, à categoria profissional, resta a organização coletiva, como estratégia de resistência frente aos sucessivos avanços da hegemonia do capital. No momento que o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação atinge seu ápice com a plataformização do trabalho, a classe trabalhadora deve utilizar os meios digitais para a criação de oportunidades de colaboração horizontal, afrontando a concorrência disseminada pelo capital.

Portanto, diante das novas formas de intensificação do trabalho deve-se reinventar a greve, comum aos trabalhadores das fábricas fordistas. A mídia digital e seus serviços, dessa maneira, devem ser apropriados pelos que produzem os meios que sustentam a base econômica e social desta sociabilidade.

4. CONCLUSÃO

Neste artigo, viu-se como a conjuntura político econômica do país e a dinâmica social do modo de produção capitalista condicionou o espaço sócio-ocupacional do assistente social. A recente agenda de desmonte dos direitos sociais, no Brasil, incitou a flexibilização e intensificação do trabalho. Como sequência, a desregulamentação da legislação protetora do trabalho deu espaço a um novo modelo de gestão, que tem concretizado um aprofundamento nas condições de precarização do trabalho e demandado novas requisições profissionais. Assim, as tendências atuais de gestão da força de trabalho, seja no âmbito público ou privado, tem solicitado da categoria profissional a alta produtividade de atendimentos e encaminhamentos, o imediatismo na resolução e tratamento das demandas, o aligeiramento da formação profissional e a ampliação do exército industrial de reserva, que possibilita que os/as profissionais empregados se subordinem às precárias condições de trabalho instituídas pelo capital.

Conforme a teoria marxista, esses regressos se apresentam como estratégias de um processo social que estrutura a nova hegemonia burguesa da atualidade. O aprofundamento do neoliberalismo produziu uma flexibilização predatória do mercado de trabalho. A preferência pelos modelos flexíveis de trabalho – que se diversificam em uma miríade de novas formas de exploração do trabalhador – representam a necessidade burguesa da subsunção real do trabalho à ordem hegemônica.

Neste sentido, o Serviço Social é perpassado pelas mediações da totalidade social, que reverberam sob a prática dos/as assistentes sociais. Como totalidade histórica, a profissão absorve as determinações do contexto histórico, relacionando-se organicamente com o movimento concreto da totalidade. A repercussão desse movimento na categoria ganha maior expressão diante do trabalho remoto realizado na crise pandêmica. A intensificação do contato com as TICs possibilitou maior controle sob a atuação profissional. Com prazos curtos e solicitações de produtividade, assistentes sociais vivem os mesmos dilemas da grande classe trabalhadora. Recae sobre todos/as, nesse momento, a precarização das condições de trabalho que propiciam a geração do mais valor.

Nesse panorama, o desenvolvimento da indústria 4.0 difunde a concorrência entre os trabalhadores submetidos às precárias condições de trabalho. No Serviço Social, o uso das métricas de produção se alastram, tendo como incentivo os bônus por produtividade. Como estratégia para que os/as trabalhadores/as resistam aos processos de alienação e reificação contidos no desenvolvimento tecnológico, resta a apropriação dos meios digitais como espaço para organização coletiva. Nesse momento, reinventar as formas de luta e participação social precisa ser uma construção horizontal que evidencie e se posicione a favor das reais necessidades da coletividade, questões comuns à prática da profissão.

5. REFERÊNCIAS

- ANTUNES, R.. *Adeus ao Trabalho?* Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 16. ed. – São Paulo: Cortez, 2015.
- _____. *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo, 2018.
- _____. Trabalho intermitente e uberização do trabalho no limiar da indústria 4.0. In: ANTUNES, R. *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0*. 1. ed. - São Paulo: Boitempo, 2020.
- BRAGA, R.. *A rebeldia do precariado: trabalho e neoliberalismo no Sul global*. 1. ed. - São Paulo: Boitempo, 2017.
- CARDOSO, F. G.. O Serviço Social como totalidade histórica em movimento no Brasil Contemporâneo. In: SILVA, Maria Liduína Oliveira e (Org.). *Serviço Social no Brasil: história de resistências e de ruptura com o conservadorismo*. São Paulo: Cortez 2016.
- DARDOT, P.; LAVAL, C.. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016.
- FIGARO, R.. “Comunicação e trabalho para uma reflexão crítica sobre as TICs”. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 33, Caxias do Sul: *Anais do Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, Caxias do Sul: Universidade Caxias do Sul*, 2010.
- FILGUEIRAS, V.; ANTUNES, R.. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. IN: ANTUNES, R.. *Uberização, trabalho*

- digital e indústria 4.0*. 1. ed. - São Paulo: Boitempo, 2020.
- GROHMANN, R.. Plataformização do trabalho: características e alternativas. IN: ANTUNES, R.. *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0*. 1. ed. - São Paulo: Boitempo, 2020
- IAMAMOTO, M. V.. *Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social*. 8. ed.. São Paulo: Cortez, 2014.
- INSS-INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. *Helô em números!* Assistente virtual do Meu INSS já realizou mais de 3,6 milhões de atendimentos. INSS, 16 out. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/helo-em-numeros-assistente-virtual-do-meu-inss-ja-realizou-mais-de-3-6-milhoes-de-atendimentos>. Acesso em 13 set. 2021.
- MARX, K.. *O Capital: Crítica da economia política: livro 1: o processo de produção do capital*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012.
- MASCARO, A. L.. *Estado e forma política*. São Paulo: Boitempo, 2013.
- MÉSZÁROS, I.. *Para além do capital: rumo a uma teoria da transição*. Tradução Paulo Cezar Castanheira, Sérgio Lessa. 1.ed.. São Paulo: Boitempo, 2011. (Mundo do trabalho).
- SANTOS, J. S.. O enfiamento conservador da questão social e desafios para o Serviço Social no Brasil. *Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, n. 136, p. 484-496, set./dez. 2019.
- SRNICK, N.. *Plataforma Capitalism*. Cambridge/Malden: Polity, 2016.
- TONELLO, I.. Uma nova reestruturação produtiva pós-crise de 2008? In: ANTUNES, R.. *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0*. 1. ed. - São Paulo: Boitempo, 2020.