

Eixo temático: Serviço Social: fundamentos, formação e trabalho profissional

Sub-eixo: Fundamentos do Serviço Social

**TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC): APORTES CRÍTICOS PARA
PENSAR A SUA INCORPORAÇÃO PELO SERVIÇO SOCIAL**

JOSELITA OLIVIA DA SILVA MONTEIRO¹

MARIA ALCINA TERTO LINS²

RESUMO:

Este estudo, respaldado em pesquisa bibliográfica e amparado no materialismo histórico-dialético, apresenta uma análise acerca das Tecnologias da Informação e Comunicação(TIC) e sua assimilação pelo Serviço Social a partir dos aportes previstos pela instrumentalidade. Assinala que tal aspecto deva considerar a reafirmação dos interesses da classe trabalhadora, como pressuposto do projeto ético-político.

Palavras-chave: Tecnologias da Informação e da Comunicação. Serviço Social. Instrumentalidade.

ABSTRACT:

This paper, supported by bibliographical research and supported by historical-dialectic materialism, presents an analysis of Information and Communication Technologies (ICT) and their assimilation by Social Work based on the contributions provided by instrumentality. It points out that this aspect must consider the reaffirmation of the interests of the working class, as a presupposition of the ethical-political project.

Keywords: Information and Communication Technologies. Social Service. Instrumentality.

1. INTRODUÇÃO

O desenvolvimento capitalista é marcado pela busca incessante de converter todos os

¹ Universidade Federal de Alagoas

² Universidade Federal de Alagoas

aspectos da vida social em ativos rentáveis. Regidos pelo “maravilhamento” das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) - sobretudo as digitais, o capital ultrapassa todos os limites possíveis para reafirmar seu processo de valorização constante e crescente. As narrativas propagadas pelos ideólogos do capital, enfatizam a naturalização da subsunção do trabalho ao capital, principalmente com o avanço tecnológico em curso. Os estudos, por sua vez, demonstram que a face atual do capitalismo é marcada pelo aumento exponencial dos processos informacionais-digitais, em que, atribui ao algoritmo os ritmos e os tempos do capital, resultando na intensificação da exploração da força de trabalho.

Visando contribuir com uma análise crítica sobre o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no âmbito do trabalho profissional dos (as) Assistentes Sociais, o presente texto realiza uma sistematização sobre a incorporação das TIC no processo de valorização do capital, evidenciando as repercussões para o campo do trabalho e da proteção social, bem como, problematiza a forma como a profissão de Serviço Social tende a incorporar essas tecnologias para realização das intervenções frente às demandas sociais. Partindo do pressuposto que enquanto uma profissão que possui um projeto ético-político sintonizado aos interesses da classe trabalhadora, o desafio que se põe cotidianamente é combater as práticas conservadoras e empreender esforços coletivos para realizar respostas profissionais qualificadas, com base na razão dialética e na defesa da liberdade do humano genérico, enfrentando junto à classe trabalhadora, as contradições postas pelo capital.

2. A consolidação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no capitalismo contemporâneo

O dinamismo tecnológico, associado à acelerada produção de novos conhecimentos científicos e técnicos, mediados por estruturas digitais, inteligência artificial, uso do *big data*, e algoritmos de alta frequência realizando transações em milissegundos, caracterizam parte da trama “inovadora” do capitalismo em sua face contemporânea. Para alguns autores, trata-se da ascensão da economia digital e das plataformas tecnológicas, que aliada a premissa neoliberal, impulsiona lógicas sutis de exploração da força de trabalho, que retroalimentam a precariedade do trabalho (Machado e Zanoni, 2022). Ou seja, constituem-se como estratégias para elevar a produtividade e intensificar o controle sobre a força de trabalho, mantendo inalterada a ordem sociometabólica do capital (Mészáros, 2011).

As narrativas da “inovação” reatualizam o modus operandi do capitalismo. Nos referimos aqui, as estratégias e aos mecanismos que o capital emprega para se valorizar, gerar lucro e se

reproduzir, reafirmando a Lei Geral da Acumulação Capitalista, como bem demonstrou Marx em “O Capital”, ao afirmar sua permanente valorização por massas de mais valor apropriadas do trabalho explorado, ou seja, a mola propulsora dessa acumulação é a exploração da força de trabalho, sob a apropriação privada dos meios de produção, que gera a mais-valia. Sendo a acumulação um processo de reprodução do capital em escala ampliada, em que os investimentos capitalistas são direcionados para potencializar o capital constante.) em detrimento do capital variável. A partir da incorporação de inovações técnico-científicas e tecnológicas, obtém-se a elevação da produtividade do trabalho, reduzindo tanto a quantidade de trabalho socialmente necessário para a produção das mercadorias, quanto o valor da força de trabalho e consequentemente ampliando a superpopulação relativa, haja vista os processos de automatização da produção. Assim, revela-se a contradição estrutural desse modo de produção, quanto maior o enriquecimento do capital, maior também será a pauperização da classe trabalhadora, que enfrentará condições de vida e de trabalho cada vez mais precárias.

Nesse sentido, o movimento autoexpansivo da acumulação tende a desenvolver “inovadoras” formas de exploração, em detrimento da vida dos trabalhadores. Seja pelo aumento da Mais-Valia Absoluta, com a extensão da jornada de trabalho sem um aumento proporcional no salário, seja pelo aumento da Mais-Valia Relativa, mediante a introdução de novas tecnologias e métodos de produção que intensificam a exploração da força de trabalho, a busca é sempre pela ampliação da dominação do capital sobre o trabalho, cristalizando uma estrutura de poder, cuja classe burguesa domina e subjuga a classe trabalhadora. Antunes (2010) enfatiza que mutações vêm ocorrendo no campo do trabalho, marcados sobretudo, pela mundialização, transnacionalização e financeirização dos capitais, que reconfiguram o universo produtivo, industrial e de serviços.

A implantação de variados receituários oriundos da acumulação flexível vêm intensificando o processo de reestruturação produtiva, através das inovações tecnológicas, principalmente com a introdução do universo informacional-digital no âmbito da produção. Conforme Martins et al (2023), com o aumento do acesso à internet banda larga as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) são utilizadas como base técnica na atual fase do capitalismo, haja vista “as possibilidades de captura e tratamento de dados [e] o desenvolvimento de outras tecnologias, como sistemas de aprendizagem de máquina”.

No capitalismo avançado, a produção tende a ser cada vez mais invadida por robôs e máquinas digitais, encontrando nas TICs o suporte fundamental dessa nova fase de *subsunção real do trabalho ao capital*. Como consequência dessa nova empresa flexível e digital, os *intermitentes globais* tendem a se expandir ainda mais, ao mesmo tempo que o processo *tecnológico-organizacional informacional* eliminará de forma crescente uma quantidade incalculável de

força de trabalho que se tornará supérflua e sobrando, sem empregos, sem seguridade social e sem nenhuma perspectiva de futuro (Antunes, 2020a, p. 40 grifos do autor).

A regência de tais tecnologias enfatiza a intensificação da exploração do trabalho. Recai para os segmentos mais pauperizados estas formas intensas de exploração do trabalho e sua consequente subsunção ao capital, assumindo feição de precarização ilimitada somada às consequências mais perversas do ponto de vista social (Antunes, 2020a). O aumento da desigualdade social, o desmonte da proteção social do trabalho e dos direitos sociais, o crescimento do desemprego e do subemprego são resultados dessa ofensiva que se espalha em diferentes contextos sociais, políticos e econômicos. Por meio de “contrarreformas” no âmbito estatal, tem-se cada vez mais a flexibilização do trabalho atrelada à perda de direitos e ao aumento das contradições sociais, acelerando ainda mais a devastação das forças sociais do trabalho.

Subordinar toda a economia mundial à economia de mercado é parte da lógica burguesa, por isso, as formas contemporâneas de produção capitalista de bens e serviços impulsionam a maior valorização do capital, em ritmo frenético e incessante, encontrando nas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) o impulso necessário para reduzir os custos com a força de trabalho, aumentar a eficiência, fomentar a inovação e expandir os mercados. Assim, a lógica burguesa impõe uma estrutura social e novas relações de produção que se desenvolvem em função das novas formas de produção e reprodução da vida social. Nas palavras de Antunes:

[...] estamos presenciando o advento e a expansão monumental do *novo proletariado da era digital*, cujos trabalhos, mais ou menos intermitentes, mais ou menos constantes, ganharam novo impulso com as TICs, que conectam, pelos celulares, as mais distintas modalidades de trabalho. Portanto, em vez do *fim do trabalho na era digital*, estamos vivenciando o crescimento exponencial do novo proletariado de serviços, uma variante global do que se pode denominar *escravidão digital*. Em pleno século XXI. (Antunes, 2020a, p. 32 grifos do autor).

Tais transformações experimentadas pelo capitalismo nessas últimas décadas, resulta na denominada Plataformização do trabalho, enquanto materialização e consequência da relação simbiótica entre a financeirização do capital e a racionalidade neoliberal, marcado pela crescente dependência de infraestrutura digitais geralmente alimentadas por dados e autorizadas por algoritmos (Grohmann, 2021). A Plataformização em curso, avança em diferentes setores econômicos, exigindo para tanto, uma combinação de softwares e hardwares, “de propriedade privada ou pública, alimentadas por dados, automatizadas e organizadas por meio de algoritmos digitais” (Machado e Zanoni, 2022) que impulsionarão modificações nas atividades econômicas e nas modalidades de negócios e gestão do trabalho.

Essas alterações no gerenciamento e organização do trabalho repercutem diretamente nos modos de vida e nas relações de trabalho contemporâneas. Associada à crise econômica, a pandemia da Covid-19 intensificou o uso das TIC nos processos de trabalho - principalmente pelo desenvolvimento de microtarefas remuneradas, bem como nas atividades cotidianas de comunicação e interação social, diante do isolamento social. A ampliação do uso de meios tecnológicos e digitais estimulou a individualização do trabalho e a perda da solidariedade e da organização sindical, principalmente no setor dos serviços, que se tornaram cada vez mais mercadorizados (Antunes, 2020b). Para o autor:

é, então com a expansão das tecnologias de informação e comunicação que passamos a presenciar a ampliação da precarização, que atinge desde os/as trabalhadores/as da indústria de software, passando pelos/as de *call centres*, *telemarketing* - que constituem o núcleo do *infoproletário* ou *cibertariado* -, até chegar aos setores industriais, agronegócio, bancos, comércio, *fast-foods*, turismo e hotelaria etc. (Antunes, 2020b, p.23).

Ainda com base nos estudos de Antunes (2020a), o capitalismo informacional e digital aprimora sua engenharia de dominação, na medida em que corresponde às necessidades de recuperação ou ampliação das taxas de acumulação e à aceleração da velocidade do ciclo de valorização do capital, em que se “articula tecnologias do século XXI com as condições de trabalho do século XIX”. Tais configurações impulsionam modificações na estrutura produtiva dos países capitalistas avançados e, em níveis diferenciados, a dos países de desenvolvimento capitalista tardio, como o Brasil. Está em curso, a todo vapor, uma marginalização de partes inteiras de continentes, como os estudos de Chesnais (1995) evidenciam.

Os vínculos instáveis, inseguros e precarizados se intensificam nessas novas modalidades de trabalho, corroborados com as mudanças nas legislações protetivas do trabalho. Conforme os estudos de Barros (2023, p.06) evidenciam: “os mecanismos de gerenciamento sobre o trabalho vivo [...] apontam para uma relativa transferência desse controle para o próprio trabalhador, ainda que isso ocorra em um formato de autogerência subordinada, sob o constante constrangimento do medo do desemprego [...]”. Nesse sentido, mobiliza-se o trabalho autônomo e desprotegido socialmente, obstaculizando ou destituindo as normas protetivas do trabalho. Cabendo ao Estado um papel primordial nesse processo de (des)regulamentação do trabalho e de políticas recessivas, de cunho neoliberal, dando legitimidade às atuais formas de exploração e de dominação da classe trabalhadora.

As armadilhas do capital impõem aos trabalhadores situações de risco e perigo constantes, mesmo que em sua aparência as alterações no campo do trabalho surjam como alternativas “inovadoras” para realização dos processos de trabalho, quando o domínio do capital

se consolida, tem-se um ajustamento do trabalhador às normas e à cadência da lógica burguesa, que em momento algum buscará atender as reais necessidades da classe trabalhadora. As ações em curso respondem às demandas do capital em seu processo de autovalorização em detrimento das condições de vida da classe trabalhadora, repercutindo também nas intervenções profissionais, sobretudo nas profissões que atuam na execução dos serviços sociais como é o caso do (a) assistente social, conforme veremos a seguir.

3. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social e o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação

A análise da dimensão técnico-operativa do Serviço Social, aqui refletida, leva em consideração um marco fundamental acerca desta profissão no contexto da divisão social e técnica do trabalho assinalada por “sua inserção nas estruturas institucionais prestadoras de serviços sociais” (Trindade, 2001, p. 1) dada sob a égide do capitalismo monopolista, fruto da contradição capital x trabalho, determinada pela apropriação privada dos meios de produção. Ainda no que concerne ao solo histórico do sistema sociometabólico do capital, Guerra (2023, p. 1) define que a sua realização “tem seu núcleo central formado pela articulação do tripé capital, trabalho assalariado e Estado, que o sustenta e o dinamiza”.

Conforme a linha analítica de Marx, o trabalho, das suas formas instintivas ao “estado em que o trabalhador se apresenta no mercado como vendedor de sua própria força de trabalho [...] pertence exclusivamente ao homem” (1996, p. 255). Compreendido assim, por este intermédio se tornou possível o afastamento das barreiras naturais vividas pelos homens e mulheres originariamente, e, por conseguinte, o desenvolvimento das relações sociais e de produção. Por assim dizer, o trabalho lança a humanidade em um processo histórico consubstanciado pelo desenvolvimento para além de si próprio somado ao fato, destacado pelo autor, de que “os elementos simples do processo de trabalho são a atividade orientada a um fim ou o trabalho mesmo, seu objeto e seus meios” (Idem, p. 298).

As condições vigentes da técnica determinam não só os instrumentos, “mas o desenvolvimento do homem em função das técnicas por ele elaboradas” (Vieira Pinto, 2005, p. 159). Quanto ao significado da técnica, entende-se que esta é: “a solução da contradição objetiva de uma dificuldade com que o homem se depara, na consecução de uma finalidade, significa em princípio enriquecimento e melhora da espécie ao dotá-la de maior poder produtivo” (Idem, p. 169). Diante das diferentes especificidades que caracterizam as atividades cujo fim é a produção de bens materiais, daquelas que não a realizam, o fato em comum reside em comporem as

condições do processo de produção e reprodução das relações sociais (Iamamoto, 2008). Portanto, ao participar da reprodução das relações sociais, ao incidir sobre as condições de vida dos(as) usuários(as) e/ou trabalhadores(as), ao fomentar recursos que correspondem às necessidades destes(as), os(as) assistentes sociais atuam sob a complexificação das necessidades sociais, que se dão articuladas entre a produção de bens materiais e a regulação das relações sociais. Essa questão é assim comentada por Trindade:

[...] o processo de produção e reprodução social se constitui não somente como um processo de produção material, visto que envolve a reprodução das forças produtivas e das relações de produção, sendo, portanto, reprodução material e reprodução das formas de relação entre os homens (Trindade, 2001, p. 2).

Com base nessa premissa infere-se que tanto o processo de produção material, quanto o da reprodução social, se efetivam na mesma totalidade. Contudo, as particularidades de um e de outra orientam a maneira como se dão os recursos expressos nos instrumentos a serem utilizados para o alcance dos objetivos definidos. Uma vez que o Serviço Social se situa no contexto da reprodução das relações sociais, comumente vinculado às instituições prestadoras de serviços sociais, a mobilização de instrumentos como recurso fundamental, para a consecução das ações profissionais, têm um caráter diferenciado daquela voltada para a produção material cuja transformação da natureza, atinente ao trabalho em seu sentido ontológico, é a base. A instrumentalidade, portanto, vista como uma categoria constitutiva do ser social, “incorpora o modo de existência e consciência dos homens na sociedade capitalista” (Guerra, 2007, p. 162).

Dessa forma, as ações instrumentais do Serviço Social se dão atinentes a sua inserção como “*uma especialização do trabalho coletivo, dentro da divisão social e técnica do trabalho, participe do processo de produção e reprodução das relações sociais*”, (Iamamoto, 2010, p. 84, grifo da autora). Por outro lado, a caracterização do Serviço Social como profissão assalariada e sua articulação ao trabalho abstrato, é considerada por Costa como, “insuficiente para defini-lo como processo de trabalho e, enquanto tal, portador de objeto, meios e produtos próprios” (Costa, 2011, p. 19).

Apesar dessa consideração, nosso estudo leva a efeito o entendimento acerca do surgimento de uma racionalidade que, sob a base do trabalho, cria objetivações próprias. Neste caso, queremos assinalar que as objetivações criadas pelo ser social transcendem o universo do trabalho, constituindo uma categoria também abrangente, que é a categoria da práxis, “A práxis envolve o trabalho, que, na verdade, é o seu modelo – mas inclui muito mais que ele: inclui todas

as objetivações humanas” (Netto; Braz, p. 43).

Nesta medida, é necessário precisar duas diferenças que caracterizam as objetivações da práxis. Uma delas é o trabalho, voltado para o controle, exploração da natureza, e como tal se dá a partir da relação em que o homem é o sujeito e a natureza o objeto. A outra trata da relação própria entre os sujeitos, em que homens e mulheres atuam sobre si mesmos, como é o caso da práxis educativa, por exemplo. Os produtos resultantes destas práxis se materializam de maneira diferente, e podem objetivar-se materialmente ou idealmente. No caso do trabalho esta objetivação é necessariamente material e no caso das outras práxis, se dão sem a transformação da estrutura material. Deste modo, como já referimos, o Serviço Social não se especifica na base material.

Ante ao objetivo que delineia esse estudo a relação entre a dimensão técnico operativa³ e o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), carece ser entendida a partir desse preâmbulo. De modo que as recentes discussões acerca dessa relação se defrontam, habitualmente, com a tendência de atribuir à tecnologia um status superior, como se seu verdadeiro criador não fosse o homem (Vieira Pinto, 2007).

Já no âmbito das requisições profissionais “a tendência de atribuir aos instrumentos e técnicas, municiadores da intervenção, um *status* superior àquele que é dado aos demais componentes da prática profissional” (Guerra, 2007, p. 168, grifo da autora), precisa ser refletida levando em consideração o fato de que os desdobramentos dos instrumentos e técnicas, assim como a direção social e política da profissão emanam da dinâmica do processo histórico que compõem o projeto profissional, como elemento essencial à objetivação das ações profissionais. Portanto, a reflexão acerca do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) deve considerar os aspectos da modernização previstos por ela, contudo sem concebê-la sob uma visão maravilhada ou, do outro lado, como algoz. Além de uma questão impulsionadora: é possível que o seu uso seja convertido a serviço do atendimento das necessidades humanas? Se sim, de que forma?

Muito porque diante do revolucionamento inaugurado pelas tecnologias a tendência de seu uso, sendo cada vez mais contínuo, tem provocado significativas alterações nas relações estabelecidas no mundo do trabalho, por vezes conjugadas com a precarização, a que o Serviço Social não escapa. Assim, o movimento de acelerada incorporação de tecnologias informacionais tem origem na própria necessidade de constante renovação da base técnica da produção

³ Essa apreensão, localizada a partir da instrumentalidade do Serviço Social, plasmada pelas demais dimensões, a saber, ético-política e teórico-metodológica, incide sobre uma maior objetivação da intervenção profissional. Não se reduzindo assim, a compreensão de acervo técnico-instrumental (Guerra, 2007).

capitalista.

Quanto aos determinantes históricos que serviram de base para o avanço de tais tecnologias, seus desdobramentos se relacionam com a crise estrutural, em que os monopólios transnacionais, irmanados com a via da financeirização, mobilizam a existência de uma massa de desempregados(as) e trabalhadores(as) precarizados(as), subsumidos(as) às tecnologias digitais e a plataformização.

Para mais, a utilização de tais ferramentas ganhou ênfase desde a pandemia ocasionada pelo vírus da Covid-19⁴ que assolou o Brasil, o mundo, e impactou sobremaneira a vida de toda a população. O elemento abissal desse contexto, está em torno da política adotada pelo governo Bolsonaro⁵ e todo o escárnio explicitado na forma com que ele lidou com a realidade de crise sanitária.

Portanto, na especificidade do país, localizado na periferia do capital, o isolamento e o distanciamento social ocorreram concomitantemente com o desemprego, subemprego, ausência de moradia, de abastecimento de água, de saneamento, dentre outras expressões da “questão social”⁶ que, diante das insuficiências, demandaram ainda mais das políticas sociais. A exemplo de tais demandas sociais, basta lembrar que o acesso ao Auxílio Emergencial, concedido pelo Governo Federal, se deu por meio do aplicativo da caixa econômica, Caixa Tem. Ou seja, as tecnologias foram a única via para a solicitação do auxílio. Cumpre esclarecer que diante da queda de renda da população, ocasionada pela pandemia, o referido auxílio viabilizou a transferência de renda direta e temporária para desempregados (as) nesse contexto.

Embora não seja o objetivo do presente estudo, cabe considerar que, diante desse marco, a análise do perfil socioeconômico dos (as) solicitantes do benefício, pela primeira vez deixou de ser efetivada por assistentes sociais para ser realizada por um aplicativo digital (pela lógica atribuída a ele). Este aspecto delineou o que mais a frente veio a configurar o

⁴ O aumento significativo do uso das tecnologias, diante desse fator histórico, é expresso nos dados da Organização Mundial da Saúde que apontam que em 2019 os mais de 71% dos domicílios com acesso à internet passaram para 83% em 2020, totalizando o correspondente a 61,8 milhões de domicílios com algum tipo de conexão à rede.

⁵ Política está pautada em conjecturas, assentada na negação da ciência e dos demais aspectos concernentes a ela. Pela premissa idealista a realidade era, para este presidente, o que ele acreditava e defendia ser, não o que era de fato.

⁶ Entende-se com Pimentel e Costa que a questão social, originalmente expressa no empobrecimento do trabalhador, tem suas bases reais na economia capitalista. Politicamente passa a ser reconhecida como problema na medida em que os indivíduos empobrecidos, de forma organizada, oferecem resistência às más condições de existência decorrentes de sua condição de trabalhadores para o capital. No percurso do desenvolvimento do capitalismo atravessados por lutas sociais entre capital e trabalho constituem-se respostas sociais mediadas ora por determinadas organizações sociais, ora pelo Estado, num processo impulsionado pelo movimento de reprodução do capital. (Pimentel; Costa, 2002, p.7).

impulsioneamento da utilização de plataformas digitais, usadas pelo Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), por exemplo, em detrimento da ação dos (as) profissionais.

Esses são alguns dos elementos que perfazem a intensificação da incorporação das tecnologias no decorrer das últimas décadas, contexto a que alguns autores (as) se referem como Quarta Revolução Industrial ou mesmo indústria 4.0. Portanto, as mudanças para o exercício profissional do (a) assistente social, decorrentes desse marco, precisam ser localizadas de acordo com as premissas de tais modificações, em que o atendimento das necessidades postas pelo trabalho permanecem subordinadas aos interesses do capital.

Em relação ao uso das TIC no âmbito do Serviço Social, consideremos primeiramente, as mudanças comumente encaradas como qualitativas que se exemplificam no andamento de processos internos de trabalho, na disponibilização das informações em tempo real, no compartilhamento do trabalho em rede, na redução de custos, na economia de tempo para o desenvolvimento das ações, nas possibilidades quanto ao desenvolvimento de home office, etc.

Disso as contradições, inerentes a esse mesmo processo, desvelam questões que podem ser refletidas como negativas e elas se relacionam com a ausência de privacidade de seus usuários, bem como dos (as) trabalhadores (as), insegurança quanto ao sigilo das informações, dúvidas no que tange o acesso à informação, vulnerabilidade quanto a privacidade dos dados, o limitado ou quase nenhum acesso a tais instrumentos tecnológicos, sobretudo, das camadas mais vulneráveis, etc.

Do ponto de vista do trabalho assalariado vê-se, na grande maioria dos casos, a intensificação do processo de precarização das relações, explicitada no aumento da jornada, no trabalho intermitente, no sistema de teletrabalho, *home office* (e a falsa impressão de liberdade, forjada na dispensa da presença física do (a) trabalhador (as) na empresa inclusive, sem a necessidade de se contabilizar hora extra), nos vínculos precarizados, na aceleração das formas de trabalho em tempo indeterminado, no uso dos equipamentos pessoais (em alguns casos), superexploração da mulher sobre quem comumente recai na grande maioria das vezes as responsabilidades das atividades domésticas, cuidados com os filhos e demais questões concernentes a divisão sexual do trabalho conforme compreensão de Cisne⁷(2004), etc.

Sujeito às acentuações desse processo, por conseguinte, o Serviço Social é abarcado por alterações tanto na maneira como se insere na divisão social e técnica do trabalho quanto no desenvolvimento de suas ações profissionais, uma vez que novas atribuições e competências

⁷ A autora defende que a realidade de opressão e dominação das mulheres diante da relação com o processo de acumulação capitalista, particulariza a divisão sexual do trabalho na presente (des)organização societária.

relacionadas aos direitos sociais passam a serem requisitadas assim como abrem novas possibilidades relacionadas aos espaços sócio-ocupacionais⁸.

Contudo, é diante das contradições sociais e econômicas entre as classes que os (as) assistentes sociais atuam preponderantemente e nessa esfera que se encontram os sujeitos submetidos às variadas formas de exclusão em que são, consequentemente, excluídos de qualquer acesso ao digital (Veloso, 2011).

Em vista disso a adesão, em alguns casos imposição, aos sistemas informacionais no trabalho do (a) assistente social é atravessada pela realidade de espaços sócio-ocupacionais que muitas vezes contam com estrutura precária, não disponibilizam telefone fixo, celulares, computadores, acesso à internet sendo comum que os (as) assistentes sociais, para darem ênfase às suas atividades, concedam seus recursos particulares como celulares e computadores de modo que os (as) usuários (as) consigam ser alicerçados para o acesso às plataformas digitais muitas vezes usadas como único caminho a determinado serviço ou benefício social. Quanto a isso Guerra (2023) traz ainda uma importante consideração no que toca a preservação de situações pessoais em vista do direito do usuário ao sigilo profissional.

Portanto, os (as) próprios (as) assistentes sociais são em grande medida sujeitos (as) às expressões da questão social e essa condição se apresenta comumente no rebaixamento dos salários e no desenvolvimento de vínculos precários concernentes a superexploração. Este aspecto tende a incidir na falta de autonomia profissional, que somada a outros fatores, contribui para uma visão limitada dos instrumentos por vezes usados somente na direção preconizada pelo capitalismo e reforço de sua lógica.

O questionamento a essa condição parte da dúvida emblemática que colocamos linhas atrás, sobre como a utilização das tecnologias pode ser convertida em prol do atendimento das necessidades humanas. Ressalta-se que embora o desenvolvimento tecnológico amenize determinadas labutas, muitas vezes se conjuga com a substituição do trabalho vivo e essa determinação que perpassa a relação capital x trabalho precisa ser tensionada.

Uma vez que o pressuposto do desenvolvimento da Tecnologia da Informação, no interior da sociedade capitalista, carrega as marcas da contradição dada pelo desenvolvimento das forças produtivas como resultado das formas de dominação e de exploração do trabalhador

⁸ O universo condicionado pelo desdobramento da revolução tecnológica da era digital apresenta, como uma de suas tendências contemporâneas, o surgimento dos/as influenciadores/as digitais e tem sido comum que assistentes sociais assim se apresentem por meio das redes sociais como Instagram, Facebook, TikTok etc. Contudo, ainda não se há elementos suficientes para afirmar no presente estudo se tal questão quanto ao ambiente virtual se configura como espaço sócio-ocupacional.

cada vez mais acentuadas, Veloso argumenta da seguinte maneira a apreensão da TI pelo Serviço Social:

Tomá-la como uma mediação significa tomá-la como um meio a ser utilizado para alcançar finalidades específicas, como uma forma de se implementar determinado projeto, o qual, por sua vez, consiste num ato consciente de intervenção no mundo. *O uso da TI, assim, encontra-se condicionado a ideias e valores vinculados a finalidades projetadas, a projetos que expressam o relacionamento da ação a uma finalidade, em vista da qual são preparados e dispostos os meios necessários e adequados, são escolhidos os objetos e os procedimentos de ação.* (Veloso, 2011, p. 119, grifo nosso).

Essa consideração do autor é importante na medida em que chama a atenção para o uso das tecnologias, por parte dos (as) assistentes sociais, com base na direção social da profissão e como tal sob as ideias e valores vinculados ao projeto profissional que venha a corroborar com a ampliação dos direitos dos (as) usuários (as). Lembrando que a tecnologia não desenvolve a racionalidade tampouco a ação projetada com uma finalidade. Portanto, a escolha dos objetos e dos procedimentos de ação são competências que ainda conformam a prática profissional do (a) assistente social. Apesar da constatação a que vimos nos referindo ao longo de nosso estudo, quanto à crescente substituição do trabalho vivo por trabalho morto, induzida pelas tecnologias. Inclusive, o investimento em tecnologia ao ampliar as condições para o aumento do setor de serviços cria o falseamento de que o trabalhador(a) é cada vez menos necessário (a) e como se a mercadoria fosse criada pela maquinaria.

É elementar lembrar que diante do processo que culminou na renovação do Serviço Social, previsto desde o *movimento de reconceituação*, se consolidou a leitura crítica e a contraposição às bases doutrinárias e conservadoras presentes na gênese da profissão. Assim, pela via do materialismo histórico-dialético a construção do projeto ético-político expressa as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa. É exatamente essa base que permite ao (a) assistente social entender por meio da racionalidade que determinado instrumento não se encerra “no acervo técnico-instrumental, tampouco aos conhecimentos técnicos e habilidades específicas dos sujeitos, mas incorporam padrões de racionalidade subjacentes às teorias e métodos pelos quais os agentes apreendem os fenômenos postos na realidade” (Guerra, 2007, p. 37).

Diante dos diversos instrumentos, viabilizados pelas Tecnologias da Informação apresentados nas instituições e às profissões, cabe ao (a) assistente social considerar em que medida tais dispositivos podem contribuir para a formulação de respostas para a intervenção na perspectiva do fortalecimento de direitos da população para quem atua. Aqui nos referimos aos instrumentos tecnológicos compreendidos, por exemplo, no Excel como ferramenta que dispõe

de diversas funções para registro, tabulação e análise de dados e a tantos outros instrumentos tecnológicos como Google Forms para obtenção de dados e informações, armazenamento de dados em nuvem, etc.

Do ponto de vista dos (as) usuários e de seu acesso aos direitos cuja única mediação sejam plataformas digitais, há de se considerar a informação segundo a União Internacional de Telecomunicações (UIT): “problemas como a pobreza, a falta de eletricidade ou conhecimento digital são alguns dos maiores desafios para os ‘digitalmente excluídos’” (UIT, 2021). Portanto, pensar em acesso pela via da revolução digital precede refletir a desigualdade social existente expressa na disparidade entre as classes que conformam o capitalismo. Do contrário, condicionar o acesso a um direito social, por exemplo, pela “mediação” da plataforma é aceitar e reforçar a lógica da “inclusão” que se faz pela exclusão.

A questão não se reduz ao uso das TIC como favorável ou não à intervenção profissional. É necessário ter por pressuposto o projeto da classe trabalhadora e a instrumentalidade, preconizada no potencial estratégico do projeto ético-político, que possam fortalecer a construção da participação dos (as) usuários (as) de modo que eles (as) mesmos (as) possam perceber as subtrações dessa conjuntura e mobilizar assim a própria capacidade de lutar e resistir.

Ademais não se trata de virar as costas para a “novidade” simbolizada nas tecnologias mas a tarefa de entender que uso das TI circunscrito à sua compreensão meramente instrumental para o favorecimento dos processos de trabalho é limitante em face do movimento que efetivou o projeto ético-político do Serviço Social, que plasma a direção sociopolítica da profissão no horizonte dos interesses da classe trabalhadora⁹.

4. Considerações finais

Diante das transformações societárias vistas nas últimas décadas e, precisamente, diante da regência preconizada pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) há de se

⁹ Vale esclarecer que o projeto ético-político do Serviço Social, cujo eixo central é o compromisso com os interesses da classe trabalhadora, vem sendo constituído desde os anos 1970, quando os ideais do Movimento de Reconceituação, efetivados em diversos países da América Latina, ganharam proporção no contexto da crise da ditadura militar e da consequente redemocratização da sociedade brasileira. A efetivação da recusa e crítica ao conservadorismo profissional no âmbito do Serviço Social, que engendrou a ruptura teórica e política com os fundamentos do tradicionalismo, é a razão de ser do referido projeto. Politicamente, o projeto ético-político teve seu marco no III CBAS, em 1979, ocorrido na cidade de São Paulo, quando, de forma organizada, uma vanguarda profissional do Serviço Social brasileiro destituiu sua mesa de abertura, composta por nomes oficiais da ditadura, trocando-a por nomes advindos do movimento dos trabalhadores. Este congresso é amplamente conhecido como “Congresso da Virada”. Diante do cenário que instituiu a emergência do projeto ético-político do Serviço Social, é possível identificar marcos como: a aprovação do Currículo Mínimo de 1982 para os cursos de Serviço Social, o código de ética profissional de 1986 e sua revisão, que resultou no atual código de ética de 1993.

considerar o fato de esta realidade não retroagir, o contrário, uma vez que é fruto do desenvolvimento das forças produtivas impelidas pela força de trabalho. Portanto, encarar as tecnologias e a maneira como podem ser versadas para o atendimento das necessidades humanas é tarefa imprescindível colocada como alternativa ao uso capitalista que se faz dela, conforme apontado por Marx (1996).

Embora não se resuma ao advento da pandemia, ocasionada pelo vírus da Covid-19, cumpre destacar que o aumento exponencial do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) teve neste evento um marco representado na “mediação das relações sociais” pelo uso de aparelhos tecnológicos em decorrência do isolamento social como medida para a contenção do referido vírus.

É emblemático o entendimento de Antunes (2020) quando chama a atenção para o fato de não se tratar de uma mediação neutra, haja vista a maquinaria ser historicamente um negócio central para a composição do capital, como um dos meios empregados para aumentar a força produtiva do trabalho e, conseqüentemente, a sua subsunção ao processo de produção.

Esse aspecto é fundamental se se quer confrontar a contradição que tipifica o capitalismo uma vez que em séculos de existência não é possível, diante de sua lógica, impor que as necessidades humanas sejam atendidas em detrimento da sua autorreprodução. Portanto, não é coincidência que o alto padrão de desenvolvimento tecnológico se dê combinado com a fome de milhões de pessoas e ainda sobreposto à brutal exploração e precarização do trabalho.

O avanço tecnológico que caracteriza a atualidade do capitalismo, expresso na Quarta Revolução Industrial ou mesmo na indústria 4.0, consiste da reestruturação de suas finalidades resultante do projeto neoliberal somada a financeirização que ocasionam a exploração da classe trabalhadora e investimento em sua subsunção reforçada na lógica do distanciamento entre os sujeitos sociais e o processo de trabalho condicionando os(as) trabalhadores (as) a meros apêndices da máquina (Marx, 1996).

Diante desse contexto colocam-se dois desafios imbricados: as mudanças no mundo do trabalho, decorrentes das tecnologias “plasmadas, impulsionadas e comandadas pelas relações capitalistas em *sua forma mais destrutiva*” (Antunes, 2020, p. 15), e o florescimento do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) como tendência crescente nas instituições às quais o Serviço Social se insere e não só.

Ao desafio posto para o Serviço Social sobre as TIC e quais instrumentos a partir delas podem ser incorporados à profissão, como potencializadores das respostas direcionadas aos(as) usuários(as) dos serviços, impõe-se o dever de compreender o caráter contraditório do uso das

tecnologias, cuja lógica pode ser excludente. Não sendo neutra em si, tal utilização pode favorecer um ou outro polo pela mediação de seu oposto (Iamamoto, 2008). Outrossim, esse debate não pode se reduzir à questão do uso das TIC ser bom ou ruim, sob pena de se esvaziar a questão central quanto ao uso e apropriação do capitalismo de uma construção que é efetivada pela classe trabalhadora.

Sem virar as costas para o que é proporcionado pelas TIC, ressalta-se o desafio de não reduzir a instrumentalidade profissional ao mero uso de instrumentos tecnológicos, em que pese a importância de nossa intervenção dialogar com os interesses do projeto da classe trabalhadora, conforme preconizado pelo projeto ético-político.

Referências

ANTUNES, R. **Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado**. São Paulo: Boitempo, 2020b. (recurso eletrônico).

ANTUNES, R. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2020a.

ANTUNES, Ricardo. **Anotações sobre o capitalismo recente e a reestruturação produtiva no Brasil**. In: Antunes, Ricardo e Silva, Maria Aparecida M (Orgs). O avesso do trabalho. 2. ed. São Paulo: Expressão popular, 2010. p. 13- 24.

BARROS, Albani. **A mistificação do trabalho precarizado invisível e o crowdsourcing**. Serv. Soc. Soc., São Paulo, v. 146(3), e-6628329, 2023. Disponível em: scielo.br/j/ssoc/a/XsxbQMMQz7Ftt6ttdP7Bd6j/?format=pdf&lang=pt Acesso em 10 jun. 2024.

CHESNAIS, François. **A globalização e o curso do capitalismo de fim-de-século. Economia e sociedade**. Campinas: Unicamp. 1995. Disponível em: Vista do A globalização e o curso do capitalismo de fim-de-século | Economia e Sociedade (unicamp.br) Acesso em 10 jun. 2024.

CISNE, Mirla. **Serviço Social: uma profissão de mulheres para mulheres? Uma análise crítica da categoria gênero na histórica “feminização” da profissão**. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Pernambuco. Recife, 2004.

COSTA, Gilmaisa Macedo de. **Serviço Social em debate: ser social, trabalho, ideologia**. Maceió: EDUFAL, 2011.

GROHMANN, Rafael (Org.) **Os Laboratórios do Trabalho Digital - entrevistas**. São Paulo, Boitempo, 2021. (p. 11-23).

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2007.

GUERRA, Yolanda. **Tecnologias da Informação e Comunicação e seus impactos no modus operandi do trabalho profissional de assistentes sociais.** In: Anais do 9º Encontro Internacional de Política Social e 16º Encontro Nacional de Política Social ISSN 2175-098X Disponível em: <https://ticpoliticassociais.org/wp-content/uploads/2023/10/Yolanda.pdf> Acesso em 12 jun. 2024.

IAMAMOTO, Marilda Vilela, CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica.** – 23 ed. – São Paulo, Cortez; [lima, peru]; CELATS, 2008.

MACHADO, Sidnei; ZANONI, Alexandre Pilan (Orgs). **O trabalho controlado por plataformas digitais: dimensões, perfis e direitos [meio eletrônico] /**; vários autores. - UFPR - Clínica Direito do Trabalho: Curitiba, [2022].

MARTINS, Helena et al. **A mediação do trabalho por plataformas digitais e seus impactos para a autonomia dos trabalhadores.** Laborare. Ano VI, Número 10, Jan Jun/2023, pp. 79-102. ISSN 2595-847X. <https://revistalaborare.org/> DOI: <https://doi.org/10.33637/2595-847x.2023-180>.

MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política: Livro I: o processo de produção do capital;** [Tradução de Regis Barbosa e Flávio R. Kothe]. – São Paulo: Editora Nova Cultural Ltda., 1996.

MÉSZÁROS, István. **Para além do capital: rumo à teoria da transição.** Trad. Paulo Cezar Castanheira e Sergio Lessa. São Paulo: Boitempo, 2011.

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

TRINDADE, R. **Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais.** In: Revista Temporalis nº04, Ano II, julho a dezembro de 2001. Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS. Brasília: ABEPSS.

União Internacional de Telecomunicações. 2,9 bilhões de pessoas ainda não estão conectadas. Genebra, UIT, 2021. Disponível em: <https://www.itu.int/fr/mediacentre/Pages/PR-2021-11-29-FactsFigures.aspx> . Acesso em: 12 de julho de 2022.

VELOSO, Renato. **Serviço Social, tecnologia da informação e trabalho.** São Paulo: Cortez, 2011.