



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

Franciny Fernandes Cavagnoli

**OS IMPACTOS DA INTENSIFICAÇÃO DO USO DE TECNOLOGIAS NO
TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS: reflexões sobre condições laborais e
atribuições e competências**

Florianópolis

2024

Franciny Fernandes Cavagnoli

**OS IMPACTOS DA INTENSIFICAÇÃO DO USO DE TECNOLOGIAS NO
TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS: reflexões sobre condições laborais e
atribuições e competências**

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

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

Florianópolis

2024

Fernandes Cavagnoli, Franciny

OS IMPACTOS DA INTENSIFICAÇÃO DO USO DE TECNOLOGIAS NO
TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS: : reflexões sobre
condições laborais e atribuições e competências / Franciny
Fernandes Cavagnoli ; orientador, Jaime Hillesheim, 2024.

133 p.

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

Inclui referências.

1. Serviço Social. 2. Serviço Social. 3. Tecnologia. I.
Hillesheim, Jaime. II. Universidade Federal de Santa
Catarina. Graduação em Serviço Social. III. Título.

Franciny Fernandes Cavagnoli

**OS IMPACTOS DA INTENSIFICAÇÃO DO USO DE TECNOLOGIAS NO
TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS: reflexões sobre condições laborais e
atribuições e competências**

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

Local Florianópolis, 12 de julho de 2024



Coordenação do Curso

Banca examinadora



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

Orientador(a)



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

Instituição



Cheyenne Vieira Marques

Florianópolis, 2024

Aos meus pais, Odelar e Terezinha, que sempre se dedicaram e me incentivaram a estudar. Se estou onde estou hoje, e se seguirei trilhando este caminho, devo a eles tudo.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Odelar Luis Cavagnoli e Terezinha Maria Fernandes Cavagnoli, meus maiores apoiadores e incentivadores nos estudos. Sou grata pela minha vida e pela construção das oportunidades que me trouxeram até aqui. Sem a confiança deles em mim, não seria possível concluir esta etapa tão importante da minha caminhada.

As minhas amigas mais queridas, Fernanda Hoepfers Araújo e Bruna Dalla Rosa, que me acompanharam neste processo, sendo apoio, lugar de conforto e distração para as horas mais difíceis.

A minha supervisora de campo, Cheyenne Vieira Marques, por todas as trocas do período de estágio. Acompanhei uma profissional incrível em sua área de atuação, a qual me brilhou ainda mais o Serviço Social e me fez perceber que era neste lugar que gostaria de permanecer.

A minha supervisora acadêmica, Heloisa Teles, professora admirável, que nos acompanhou durante os três períodos de estágio e continuamente foi lugar de apoio e de “terapias em grupo”, para lidar com nossas frustrações perante a realidade, com suas lições, palavras de conforto e carinho.

Ao meu orientador, Jaime Hillesheim, profissional excepcional que admiro e me inspiro, por todo aprendizado deste período, que me incentiva ainda mais a continuar estudando e me qualificando como profissional.

A todos os meus amigos, que durante os anos de graduação, foram apoio e confiaram na minha capacidade, mais do que eu mesma.

Todos aqui mencionados fazem parte da construção deste trabalho, e eu sou grata por ter dividido essa etapa fundamental da minha vida com cada um deles.

“A tecnologia do futuro é um fato técnico. O futuro da tecnologia é um fato social.”

Álvaro Vieira Pinto

RESUMO

No presente estudo nos propomos a investigar os impactos em face da intensificação do uso de tecnologias no trabalho de assistentes sociais, considerando suas condições laborais e as alterações no campo das atribuições e competências profissionais. O objetivo que nos orientou foi o de analisar como as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) influenciam o cotidiano de trabalho de assistentes sociais, considerando o contexto de uma empresa privada que atua no âmbito da política de habitação. Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, na qual a problematização do objeto foi orientada por uma perspectiva alinhada à teoria social crítica. Nesta direção, procuramos assumir uma postura diante do objeto referenciada no método crítico dialético. Do ponto de vista dos procedimentos metodológicos, realizamos uma intencional revisão bibliográfica, a partir de autores selecionados, dentre os quais podemos mencionar: Karl Marx (1994; 2013) Álvaro Vieira Pinto (2005), Ricardo Antunes (2009; 2018; 2020; 2023), Raquel Raichelis (2018; 2020) e Yolanda Guerra (1995; 2018). Além disso, realizamos uma pesquisa documental, cujas fontes privilegiadas foram os relatórios técnicos elaborados por assistentes sociais vinculados ao setor de trabalho técnico social da empresa Painel Pesquisas, bem como o contrato padrão usado pela referida empresa para contratar a força de trabalho de assistentes sociais. A análise por nós desenvolvida permitiu uma compreensão das dinâmicas de trabalho e das condições sobre as quais este se realiza, bem como as alterações em relação às atribuições e competências profissionais no contexto de intensificação do uso de tecnologias, notadamente aquelas de base digital.

Palavras-chave: Serviço Social, Trabalho, Tecnologia, Atribuições e Competências.

RESUMEN

En este estudio investigamos los impactos derivados de la intensificación del uso de tecnologías en el trabajo de los trabajadores sociales, considerando sus condiciones laborales y los cambios en el ámbito de las responsabilidades y competencias profesionales. Nuestro objetivo fue analizar cómo las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) influyen en el día a día laboral de los trabajadores sociales, específicamente en el contexto de una empresa privada que opera en el campo de la política de vivienda. Se trata de una investigación de naturaleza cualitativa, en la que la problematización del objeto fue guiada por una perspectiva alineada con la teoría social crítica. En este sentido, adoptamos una postura frente al objeto basada en el método crítico dialéctico. Desde el punto de vista metodológico, llevamos a cabo una revisión bibliográfica intencionada, utilizando autores seleccionados como Karl Marx (1994; 2013), Álvaro Vieira Pinto (2005), Ricardo Antunes (2009; 2018; 2020; 2023), Raquel Raichelis (2018; 2020) y Yolanda Guerra (1995; 2018). Además, realizamos una investigación documental, centrada en los informes técnicos elaborados por trabajadores sociales vinculados al área técnico-social de la empresa Painel Pesquisas, así como en el contrato estándar utilizado por dicha empresa para contratar trabajadores sociales. El análisis desarrollado nos permitió comprender las dinámicas de trabajo y las condiciones bajo las cuales se llevan a cabo, así como los cambios en las responsabilidades y competencias profesionales en el contexto de la intensificación del uso de tecnologías, especialmente las de base digital.

Palabras clave: Trabajo Social, Trabajo, Tecnología, Responsabilidades y Competencias.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Notícia sobre tecnologia na imprensa	31
Figura 2 - Notícia sobre tecnologia na imprensa	31
Figura 3 - Notícia sobre tecnologia na imprensa	31
Figura 4 - Notícia sobre tecnologia na imprensa	32
Figura 5 - Uso do aplicativo com as famílias beneficiárias	95
Figura 6 - Uso do aplicativo com as famílias beneficiárias	95
Figura 7 - Uso do aplicativo com as famílias beneficiárias	95
Figura 8 - Uso do aplicativo com as famílias beneficiárias	95
Figura 9 - Divulgação das ações via Wpp	96
Figura 10 - Divulgação das ações via Wpp	96
Figura 11 - Divulgação das ações via Wpp	97
Figura 12 - Contato com a rede de serviços	97
Figura 13 - Contato com a rede de serviços	97
Figura 14 - Contato com a rede de serviços	98
Figura 15 - Convite Oficina de Sabão	100
Figura 16 - Convite Bombeiros Mirins	100
Figura 17 - Convite Aula de Capoeira	100
Figura 18 - Convite Curso de Barbeiro	100
Figura 19 - Convite de sessão de filme	101
Figura 20 - Reunião <i>online</i> com a rede de serviços	105
Figura 21 - Reunião <i>online</i> com a rede de serviços	105
Figura 22 - Reunião <i>online</i> com a equipe de trabalho	106
Figura 23 - Reunião <i>online</i> com as famílias beneficiárias (Assembleia para eleição de síndico)	106
Figura 24 - Vídeo do <i>Youtube</i>	107
Figura 25 - Divulgação dos vídeos do <i>Youtube</i>	107
Figura 26 - Vídeo do <i>Youtube</i>	108

Figura 27 - Divulgação dos vídeos do <i>Youtube</i>	108
Figura 28 - Perfil do <i>Instagram</i>	109
Figura 29 - Publicação no <i>Instagram</i>	109
Figura 30 - Uso dos destaques	109
Figura 31 - Uso dos <i>storys</i>	109
Figura 32 - Publicação no <i>Instagram</i>	110
Figura 33 - Uso dos <i>storys</i>	110
Figura 34 - Uso dos <i>storys</i>	110
Figura 35 - Planilha Orçamentária	113

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Número de artigos publicados em anais de eventos selecionados, nos quais o tema da tecnologia é problematizado por autores assistentes sociais – 2018/2023	46
Quadro 2 - Número de artigos publicados em periódicos selecionados, nos quais o tema da tecnologia é problematizado por autores assistentes sociais – 2018/2023	48
Quadro 3 - Tendências identificadas no conjunto das fontes consultadas	49
Gráfico 1 - Porcentagem de publicações relacionadas às tendências identificadas na Pesquisa de IC - JOINPP/2023	50

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABEPSS - Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa de Serviço Social

BPC - Benefício da Prestação Continuada

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

EaD - Educação à Distância

EC - Emenda Constitucional

ERE - Ensino Remoto Emergencial

FAR - Fundo de Arrendamento Residencial

FIES - Fundo de Financiamento Estudantil

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais

INSS - Instituto Nacional de Serviço Social

MEC - Ministério da Educação

MEI - Micro-Empreendedor Individual

PC - Personal Computer

PMCMV - Programa Minha Casa, Minha Vida

PMEI - Programa Microempreendedor Individual

PNAD - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios

PROUNI - Programa Universidade Para Todos

REUNI - Reestruturação e Expansão das Universidades Federais

RT - Responsáveis técnicos

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

TIC - Tecnologia de Informação e Comunicação

TS- Trabalho social

TTS- Trabalho Técnico Social

UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina

Wpp - WhatsApp

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	16
2. TECNOLOGIA, SOCIEDADE E SERVIÇO SOCIAL: ALGUMAS REFLEXÕES..	21
2.1 Aproximações ao conceito de tecnologia e os impactos dela na sociedade contemporânea.....	21
2.2 Tecnologias e transformações no mundo do trabalho.....	33
2.3 Os impactos da tecnologia no serviço social: produção de conhecimento, formação acadêmica e trabalho profissional	41
2.3.1 A produção do conhecimento sobre o tema da tecnologia na área do serviço social	41
2.3.2 Os impactos da tecnologia na formação acadêmica em serviço social ...	52
2.3.3 Tecnologia e transformações no trabalho do assistente social	60
<i>2.3.3.1 As transformações nas atribuições e competências profissionais diante do cenário de intensificação das TIC.....</i>	<i>69</i>
3. NOVAS FORMAS DE USO E CONTROLE DA FORÇA DE TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS EM TEMPOS DE INTENSIFICAÇÃO DO USO DAS TIC	77
3.1 O contexto da situação concreta analisada.....	79
3.1.1 As formas de contratação da força de trabalho de assistentes sociais.....	84
3.2 Atribuições e competências de assistentes sociais em face da intensificação do uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC): recortes da realidade empírica analisada.....	92
CONCLUSÃO.....	118
REFERÊNCIAS	124

INTRODUÇÃO

Em um cenário contemporâneo complexo e em constante movimento, somos desafiados a compreender melhor determinados aspectos da realidade da qual fazemos parte. Deste modo, a reflexão sobre a intensificação do uso de tecnologias no trabalho dos assistentes sociais é imperativa, considerando as profundas transformações que esse fenômeno provoca no mundo do trabalho, pois “a cada conjuntura histórico-social emergem novos problemas de pesquisa que são ‘objetos’ de investigação do serviço social” (Lara, 2011, p. 47). Este processo resulta em diversos aspectos a serem problematizados pelos agentes dessa profissão, haja vista que tais transformações, em particular, aqui, as de natureza tecnológica, impactam sobremodo a classe trabalhadora em sua totalidade, incluindo, aí, a população usuária dos serviços sociais e os profissionais assistentes sociais que atuam nestes serviços, nos mais variados espaços sócio-ocupacionais.

A pesquisa é definida como “atividade básica da ciência na sua indagação e construção da realidade” (Minayo, p. 16, 2007) e esta, realizada no campo do serviço social, foi orientada pela teoria social que fundamenta o projeto profissional. Neste sentido, o método crítico dialético, que, segundo Netto (2011) não é um mero conjunto de procedimentos a serem seguidos, mas, sim, uma postura do sujeito diante do objeto por meio da qual se busca o desvelamento do objeto a ser estudado, na sua estrutura e dinâmica. No nosso ponto de vista, constitui a perspectiva correta do sujeito pesquisador se colocar em face do objeto, reproduzindo-o no e pelo pensamento. Trata-se de uma perspectiva na qual o concreto-concreto (a realidade) é reproduzido idealmente pelo sujeito pesquisador - o que é viabilizado pela sua capacidade de pensamento -, tornando-o concreto de pensamento, concreto-pensado. Conforme afirma Netto (2011), na perspectiva marxiana o ideal é o material transposto para o cérebro humano e por ele interpretado (Netto, 2011, p. 21). Para conhecê-lo, o sujeito precisa partir da sua aparência (ponto de partida da razão e do pensar, mas ponto de chegada do movimento real de determinado objeto), tentando ultrapassá-la com vistas a alcançar a sua estrutura interna, a sua essência (Netto, 2011, p. 21-22).

A presente pesquisa, baseada no método supracitado, tem natureza qualitativa. De acordo com Godoy (1995), esta tipologia de pesquisa permite estudar e compreender o

fenômeno inserido em seu contexto. E, no caso concreto, trata-se de uma proposta investigativa que nasce da motivação para desenvolver um estudo sobre o trabalho profissional do assistente social vinculado à experiência de estágio curricular obrigatório, realizado entre 2022.1 e 2023.1, na empresa privada Paineis Pesquisas, Consultoria e Publicidade Ltda, no setor de Trabalho Técnico Social (TTS). Essa vivência permitiu uma aproximação com a realidade enfrentada pelos profissionais da área, caracterizada pelos confrontos de interesses antagônicos e pelos inúmeros desafios que se colocam no cotidiano do trabalho, no contexto da realidade social brasileira e, particularmente, no âmbito da política de habitação. Além disso, em virtude de nossa inserção na pesquisa de iniciação científica denominada “Serviço Social e novas tecnologias: análise sobre a produção intelectual da área, a incidência do tema na formação e o uso das mídias sociais para fins profissionais”, no penúltimo semestre da graduação, fomos ainda mais provocadas a compreender os impactos da intensificação do uso das tecnologias no trabalho de assistentes sociais, a partir da realidade da empresa privada supracitada.

Neste sentido, nosso objetivo geral de estudo foi assim definido: apreender como a intensificação do uso de tecnologias da informação e da comunicação (TIC) têm impactado no trabalho profissional e nas condições de trabalho de assistentes sociais. Neste sentido, para alcançar este objetivo foi preciso problematizar as novas formas de contratação dessa força de trabalho em face dos avanços tecnológicos, bem como identificar as alterações que estão ocorrendo no âmbito das atribuições e competências profissionais em face das inovações tecnológicas. Para desenvolver nossa proposta de estudos, realizamos uma revisão bibliográfica a partir de autores e obras prévia e intencionalmente selecionadas, bem como uma pesquisa documental, procedimentos que poderão ser identificados a seguir, quando apresentarmos a estrutura do texto acadêmico.

A síntese elaborada ao final desse percurso metodológico constitui o presente Trabalho de Conclusão de Curso. Procuramos organizar a exposição de forma a facilitar a compreensão do leitor quanto às questões que julgamos mais importantes sobre os “achados” da pesquisa. Nesta direção o texto monográfico está organizado da seguinte forma:

Na primeira seção, em consonância com as perspectivas de Álvaro Vieira Pinto (2005) e Karl Marx (2013), trataremos de aprofundar a compreensão do conceito de tecnologia e seus impactos na sociedade capitalista, o que nos deu pistas para problematizar a questão no contexto

contemporâneo, em diversos aspectos. Dentro do escopo mais específico da intensificação do uso de tecnologias no mundo do trabalho, discutiremos as metamorfoses no contexto laboral através das lentes teóricas de autores como Ricardo Antunes (2023; 2020), cujo trabalho se dedica a analisar as novas formas de exploração e precarização do trabalho na era digital. Além disso, a análise se amplia com a contribuição de David Harvey (2014; 2017), cujas reflexões sobre o contexto histórico da reestruturação produtiva indicam que este é o palco para a intensificação do uso de tecnologias. Por fim, Rafael Grohmann (2020; 2021) será referência para entender as interfaces do trabalho mediado por plataformas digitais, denominado pelo autor de “plataformização”.

Após uma análise da dinâmica da tecnologia na sociedade contemporânea, trataremos de explorar seus impactos no campo do serviço social. Para tal, nos dedicaremos a examinar o que a categoria tem produzido de conhecimento sobre a temática, fundamentando-se no relatório de pesquisa do projeto de iniciação científica intitulado “Serviço Social e Inovações Tecnológicas”, abrangendo os ciclos acadêmicos de 2022-2023 e o atual ciclo de 2023-2024, ainda em desenvolvimento. Além disso, será examinado o impacto da tecnologia na formação acadêmica em serviço social, com especial atenção para a medida emergencial do ensino remoto adotada durante o período pandêmico, dando concretude à discussão por meio do documento produzido pela ABEPSS, em 2021, com dados da situação de docentes e discentes, no contexto da crise pandêmica. Também destacaremos a ampliação da modalidade de educação a distância por meio das TIC, e a promoção da mercantilização do ensino superior, por meio da intersecção de interesses do empresariado da educação e do setor de tecnologia.

O serviço social, enquanto profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho e componente da classe trabalhadora, está significativamente influenciado pelas formas precarizadas de trabalho, decorrentes da intensificação tecnológica no contexto laboral. Essas dinâmicas não têm apenas repercussões diretas nas condições laborais dos assistentes sociais, mas também na mediação com a classe trabalhadora através da digitalização dos serviços sociais. Dessa forma, para uma análise do impacto da intensificação tecnológica no trabalho dos assistentes sociais, consideramos pertinente iniciar com uma discussão baseada nas contribuições de Raquel Raichelis (2018; 2020), explorando o contexto das transformações no próprio Estado em relação aos serviços públicos, em decorrência da reestruturação do capital.

Além disso, para enriquecer o debate, recorreremos aos estudos do Conselho Federal de Serviço Social (2021), que abordam a questão do teletrabalho e a teleperícia, destacando como essas práticas têm impactado o trabalho profissional. Complementarmente, os estudos de Edivane de Jesus (2023) sobre as TIC e sua relação com a política de previdência social oferecem uma perspectiva sobre como a digitalização está reconfigurando este campo de atuação dos assistentes sociais, fato que se mostra uma tendência em diferentes outros espaços sócio-ocupacionais desses profissionais.

Diante do cenário exposto, de profundas transformações decorrentes da intensificação do uso de tecnologias na contemporaneidade, novas manifestações da questão social emergem, exigindo respostas qualificadas por parte de assistentes sociais para atender às demandas da classe trabalhadora. Nesse contexto, as atribuições e competências da profissão, afirmadas pela Lei de Regulamentação nº 8.662/1993, têm sido redefinidas e atualizadas, influenciadas por essas mudanças na dinâmica do real. Ainda nesta mesma seção, seguimos com as reflexões de Maurílio Matos (2015), para compreender essas mudanças à luz de um cotidiano marcado por interesses antagônicos. Também, com base nas análises de Guerra (2016; 2018), conduzimos nossa reflexão suscitando questões sobre qual a racionalidade está implicada nas intervenções de assistentes sociais, o que consideramos o ponto chave da discussão em torno das alterações observadas nas atribuições e competências.

O conteúdo exposto na última seção tem por objetivo adensar a reflexão sinalizada na subseção que a antecede. O intuito é identificar as alterações nas condições de trabalho de assistentes sociais ocasionadas pela intensificação do uso da tecnologia que viabilizam novas formas de uso e controle também dessa força de trabalho. Com esse propósito, apresentaremos o contexto da situação concreta analisada, o campo de estágio no setor do Trabalho Técnico Social da Painel Pesquisas. Posteriormente, problematizaremos a forma de contratação de assistentes sociais, mediante a análise do contrato estabelecido para a prestação de serviços técnicos sociais especializados, com base nas contribuições teóricas de nossos.

Em seguida, apresentaremos as problematizações acerca das modificações no cotidiano de trabalho referentes às atribuições e competências do assistente social em face da intensificação do uso da tecnologia. Tal análise decorre da pesquisa documental por nós realizada, caracterizada por Bardin (1977) como um conjunto de procedimentos cujo propósito

é apresentar o conteúdo documental de forma diferente do conteúdo originário, facilitando a consulta e referenciação. Procederemos com a exploração de dados e informações constantes de relatórios técnicos produzidos pelas assistentes sociais que trabalham no setor supracitado. Buscaremos, à luz do acervo bibliográfico selecionado e por meio desses registros, todos produzidos entre os anos de 2018 e 2022, apresentar e analisar quais foram as mudanças no trabalho profissional, decorrentes da intensificação do uso de tecnologias, no contexto da empresa privada lócus do estudo.

Por fim, encerraremos com nossas conclusões, momento em que damos destaque às principais questões suscitadas nas seções do presente trabalho, com o intuito de elaborar uma síntese sobre o estudo. Nelas também apontamos alguns indicativos sobre os desafios a serem enfrentados pela profissão em face da intensificação do uso das TIC no cotidiano do trabalho de assistentes sociais.

As reflexões aqui apresentadas expressam a maturidade intelectual por nós alcançada no nosso percurso de formação. Elas certamente têm limites, mas ao mesmo tempo revelam o domínio que passamos a ter em relação a um tema candente na área. Por isso, esperamos que tais reflexões possam contribuir para elucidar aspectos enfrentados por assistentes sociais no cotidiano laboral e estimular a realização de novos estudos sobre os impactos da intensificação do uso de tecnologias no serviço social e, particularmente, no trabalho profissional.

2. TECNOLOGIA, SOCIEDADE E SERVIÇO SOCIAL: ALGUMAS REFLEXÕES

2.1 Aproximações ao conceito de tecnologia e os impactos dela na sociedade contemporânea

Para compreender o papel das tecnologias na sociedade contemporânea, devemos nos reportar às reflexões de Marx sobre a maquinaria. Diante da afirmação de que as tecnologias serviriam para aliviar a labuta diária do homem, Marx traz sua contestação. O desenvolvimento das forças produtivas no modo de produção capitalista detém sua finalidade para “baratear as mercadorias, encurtar a parte da jornada de trabalho que o trabalhador necessita para si mesmo, a fim de prolongar a outra parte da sua jornada que ele dá gratuitamente ao capitalista” (Marx, 2013, p. 303), ou seja, coloca-se como meio para a produção de mais-valor.

As máquinas possuem origem nas ferramentas, e a partir deste desenvolvimento, há a substituição da força motriz humana, por forças naturais. Deste modo, a máquina passou a manipular diversas ferramentas simultaneamente superando os limites da ferramenta manual utilizada pelos homens. Destarte, o capital põe o trabalhador para operar uma máquina que maneja por si só as ferramentas. Quando a máquina atinge o nível de executar os movimentos necessários, sem a interferência humana, apenas para a sua assistência, resulta em um sistema automático. Assim o trabalho é subordinado ao capital, e o trabalhador torna-se mero acessório da maquinaria (Marx, 2013).

A produção mecanizada gerou efeitos na classe trabalhadora. Marx (2013) aponta três deles: primeiramente a apropriação das forças de trabalho suplementares, que usufrui do trabalho feminino e infantil, pois com a maquinaria a força muscular torna-se dispensável para a produção. Desta forma, o capital apropria-se ainda mais do trabalho excedente, uma vez que o uso da maquinaria insere toda a família do trabalhador no mercado de trabalho. O prolongamento da jornada de trabalho também emerge como uma necessidade técnica da maquinaria, pois quanto mais tempo ela é utilizada, mais rápido o investimento inicial feito pelo capitalista retorna. Contudo, essas extensas jornadas de

trabalho resultaram na revolta da classe trabalhadora, desaguando na criação das leis fabris por redução da jornada de trabalho. Logo, com esta limitação legal, o capital cria meios de compensação, como a intensificação do trabalho dentro da jornada limitada, por via da utilização das máquinas.

A imposição das máquinas sobre as operações antes realizadas pelos homens, sucede na redução da dependência do trabalho vivo na produção. À medida que os processos se automatizam, o trabalho morto tende a atuar como força autônoma no controle do trabalho vivo. Por consequência gera a subsunção real do trabalho ao capital, na qual a maquinaria impõe um ritmo de trabalho e o trabalhador deve ajustar-se a ele. Este processo suscita na substituição do trabalho humano pelas máquinas, resultando nas primeiras lutas da classe trabalhadora contra a produção capitalista. Não obstante, o movimento foi realizado contra os meios de produção e não as relações sociais capitalistas propriamente ditas. Diante disso, a contradição entre capital e trabalho assalariado é expressa “como meio não somente de depreciação da capacidade viva de trabalho, mas também como meio de torná-la *superflua*” (Marx, 1994, p. 106).

As reflexões de Marx são cruciais para a compreensão dos impactos do desenvolvimento tecnológico ao longo da história. A luz da teoria marxiana, Álvaro Vieira Pinto (2005) expressa a tecnologia, de modo geral, entendida a partir de quatro concepções ou definições. Primeiramente, como a ciência da técnica, como o “logos da técnica”. Numa segunda acepção, o significado do termo engloba a forma mais comumente usada, haja vista que a tecnologia é tomada como equivalente à técnica, fenômeno que, todavia, suscita uma série de equívocos, segundo o autor. Num terceiro entendimento, a tecnologia é concebida como um conjunto de técnicas presente em determinada sociedade em dado período histórico. Esta definição, atrelada a anterior, resulta na comparação de forças produtivas entre as sociedades (Pinto, 2005), aspecto bastante importante para considerarmos as possibilidades que se colocam para as diferentes economias e o lugar que estas ocupam na divisão internacional do trabalho.

Além dessas três acepções supracitadas, Álvaro Vieira Pinto (2005) argumenta que a tecnologia também é concebida como ideologização da técnica. Significado de extrema importância para a reprodução do capital, uma vez que por meio dessa concepção

se dissemina a ideia de que vivemos uma “era tecnológica”, considerada inexistente pelo autor. Tal perspectiva ignora o processo sócio histórico do desenvolvimento das técnicas, visto que toda época histórica detém tecnologias. Isso porque, desde que o homem se percebe como capaz de projetar e concretizar suas projeções, estas implicam técnicas. São elas que definem as épocas humanas, tal como a da revolução industrial, a qual só é assim denominada, por conta do desenvolvimento das máquinas mecanizadas.

Esta concepção, por conseguinte, justifica-se como o auge das condições objetivas humanas, servindo ou corroborando para a defesa da organização social capitalista, como a única forma socialmente viável de existência. Entretanto, como afirma o autor, esta perspectiva tem a finalidade de atender determinados interesses, pois o desenvolvimento da tecnologia é contínuo, não havendo uma única “era tecnológica”, seja qual for a sua denominação. Por isso, inclusive, hoje ouvimos falar em “era dos computadores”, “era das máquinas” ou “era digital”. Todas são resultado de um longo processo histórico de um contínuo desenvolvimento tecnológico. O que é atualmente entendido como avançado em termos tecnológicos, tende a ser brevemente ultrapassado por um desenvolvimento superior da capacidade humana de produzir técnicas para responder a necessidades (Pinto, 2005).

Outros autores também conceituam o termo. Como Harvey (2017) Apud Veras; Lima; Júnior (2023) que expõe a tecnologia como o uso de elementos e processos da natureza para a produção humana, determinados por certos interesses fundamentados em uma premissa específica, dinâmica e conflitante com a natureza. Neste sentido, a tecnologia é entendida como produto da relação da humanidade com a natureza, num processo no qual a primeira busca dominar as propriedades da segunda com vistas a responder a necessidades e superar os limites impostos por esta. Outra concepção é trazida por Grohmann apud Soares *et al.* (2023, p. 2) que define tecnologia como “[...] práticas sóciomateriais que comunicam maneiras de existência a partir dos valores contidos em suas arquiteturas, e estão inseridas tanto nas relações cotidianas, quanto no modo de produção capitalista”.

O fato é, segundo Pinto (2005), que se deve compreender a tecnologia a partir de uma perspectiva de totalidade, reconhecendo sua historicidade, na medida que as técnicas

não emergem de forma isolada, mas são um desdobramento de conhecimentos precedentes. A tecnologia só possui valor porque nela está implicado trabalho humano. Marx, ao introduzir sobre o desenvolvimento da maquinaria, já menciona que a máquina se origina das ferramentas antes utilizadas pela força motriz humana. A técnica, imbuída de razão humana, detém um potencial transformador, uma vez que é empregada para resolver as contradições entre o ser humano e a natureza a fim de satisfazer suas necessidades. Deste modo, caracteriza-se como uma mediação para alcançar finalidades humanas, representando, assim, um triunfo no processo de hominização, conforme assevera Pinto (2005).

A fundamentação da técnica é eminentemente social, pois reflete o modo de ser do homem, sendo sua criação condicionada à utilidade que apresenta para a sociedade em questão. A cada técnica criada, novas condições de vida são possibilitadas, ainda que possam surgir dificuldades e problemas neste novo patamar de desenvolvimento alcançado, sendo necessário o aprimoramento e/ou a substituição das mesmas, tal qual afirma Vieira Pinto (2005). A caneta é uma tecnologia, e em determinado período, após o acúmulo de técnicas e conhecimento, foi substituída pela máquina de escrever, e assim por diante.

Os impactos das tecnologias em todos os âmbitos da sociedade são indiscutíveis, nas interações humanas e na produção observamos as principais delas. A cada avanço no compartilhamento e disseminação de informações, como a criação da imprensa em 1450 por Gutenberg; do aparelho telefone, em 1870 por Graham Bell; o rádio, em 1896 por Marconi e assim sucessivamente, foi constatado mudanças na concepção de tempo e espaço, e na preservação, registro e disseminação de informações (Lima; Pinto; Laia, 2002).

Um destes avanços é a criação da *internet*, ligada ao contexto da Guerra Fria entre Rússia e Estados Unidos na corrida espacial na década de 1960. Foi popularizada na década de 1990, definida como “sistema mundial público, de redes de computadores - numa rede de redes -, ao qual qualquer pessoa ou computador, previamente autorizado, pode conectar-se” (Almeida, 2005). Esta invenção proporcionou um novo modo de sociabilidade, possibilitando o acesso a uma vasta rede de informações, construção de

laços sociais e interação em tempo real em qualquer lugar e hora (Kohn; Moraes, 2007). E, assim, como a *internet*, a criação do *Personal Computer* (PC) em 1984 - comumente chamado de computador - e outras invenções, como o aparelho celular - um dos principais dispositivos usados atualmente para o acesso à rede mundial de computadores via *wi-fi* -, a tecnologia parece (porque na verdade sempre esteve) decididamente presente no cotidiano da vida.

A sociedade contemporânea caracteriza-se, na verdade, por uma intensificação do uso de novas tecnologias, especialmente aquelas de natureza digital, que são criadas e/ou aperfeiçoadas num ritmo extremamente rápido, alterando as formas de produzir e socializar informações, bem como as formas de comunicação. Vivencia-se, segundo alguns estudos, um processo de virtualização da vida, no qual todas as relações parecem se processar no espaço virtual, sendo que o real passa a ser concebido como um conceito efêmero e impreciso. Entretanto, o espaço virtual é apenas uma forma de representação da realidade.

Esta rapidez que envolve as transformações tecnológicas é amplificada no contexto da denominada Indústria 4.0 com a necessidade de elaboração de respostas às novas exigências da acumulação. Para além do espaço da produção pensado mais estritamente, as outras esferas da vida social são alteradas. Por exemplo, tornou-se dispensável a necessidade de deslocamento para a realização de tarefas, tais como pagar contas ou fazer compras, uma vez que muitas demandas diárias são resolvidas por meio de aplicativos acessíveis por um simples clique no celular (Santos, 2015).

Além disso, no campo do entretenimento, constatam-se também transformações significativas, haja vista que as atividades a ele inerentes são estruturadas e/ou afetadas pelas tecnologias digitais. Estas permitem diversas formas de entretenimento, como jogos *online*, criação de grupos de amigos virtuais, assistir filmes e séries pelas plataformas de *streaming* e o uso de redes sociais. Por um lado, observam-se as vantagens de poder conversar com um amigo que está em outro país ou socializar em tempos de isolamento social, como foi o caso da Pandemia do Covid-19, mas do outro lado, nota-se a solidão gerada, o vazio e a problemática de não sentir o tédio (Lima; Pinto; Laia, 2002).

As redes sociais são um ponto de discussão importante no avanço das tecnologias informacionais. São conceituadas, de acordo com Almeida (2019, p. 8 - 9), como “sites e aplicativos que possuem como fim principal proporcionar a conexão e facilitar a socialização entre indivíduos e/ou grupos ao redor do mundo.” Atualmente são as mais utilizadas pelos usuários de *internet*. Segundo a *Comscore* (2023), 131,5 milhões de pessoas acessam redes sociais no Brasil, sendo considerado o 3º maior país consumidor desses aplicativos e sites. O *Youtube*, *Facebook* e *Instagram* são os mais utilizados consecutivamente (Forbes, 2023).

Além das chamadas redes sociais, no dia a dia, nos deparamos com o uso de perfis, sites e blogs responsáveis pelo ciberativismo, teoricamente tratado como “utilização radical das ferramentas da rede, onde indivíduos e grupos têm suas ações políticas potencializados pelos ambientes midiáticos e descentralizados da internet” (Fernandes, 2011, p. 3). Um debate que carece de problematização, considerando que historicamente as grandes mobilizações em torno de pautas políticas sempre ganharam as ruas. De todo modo, o ciberespaço é engendrado por determinadas instituições que possuem seus objetivos baseados no modo de produção capitalista e, desta forma, torna-se um campo de disputa de interesses. O ciberativismo, mediante as mídias digitais, detém o papel de colocar em pauta as discussões a favor da classe trabalhadora, promovendo e divulgando informações, e organizando-se politicamente para manifestações de suas bandeiras de luta (Félix *et. al*, 2023).

Em contrapartida, quando se analisa a realidade concreta, constata-se que as redes sociais são amplamente utilizadas para divulgação de notícias fraudulentas, denominadas de *fake news*, termo difundido no Brasil em 2018 no período das eleições presidenciais. As *fakes news* estimularam a eleição do ex-presidente Jair Messias Bolsonaro, a partir de informações falsamente criadas, divulgadas por meio do *WhatsApp*, com a utilização de robôs eletrônicos, e compartilhadas no *Facebook* e *Twitter* (Caldas; Caldas, 2019). Num outro campo, como o da estética, outras problemáticas estão vinculadas ao uso das redes sociais. Há o reforço e a propagação de um padrão de beleza e de vida inalcançável, através do uso de filtros em rostos e corpos e na manipulação das imagens para

assemelhar-se à realidade. Isto desencadeia problemas de saúde mental, como a distorção da própria imagem, principalmente em meninas adolescentes (Lira *et. al.*, 2017).

Um elemento essencial para o debate contemporâneo sobre o uso de recursos tecnológicos diversos, diz respeito à questão da vigilância constante imposta aos usuários durante sua interação com a internet e dispositivos eletrônicos. Este fenômeno envolve a concessão gratuita de dados pessoais por parte dos usuários, muitas vezes sem a compreensão de como esses dados serão utilizados ou para qual finalidade específica. Além disso, frequentemente, os dados são coletados sem o consentimento explícito dos usuários na medida em que fazem uso de sites e redes sociais, configurando o que se denomina de “capitalismo de vigilância” (Zuboff, 2021). Nestes termos, a ordem econômica regida pelo capital, faz uso de “tecnologias de informação e comunicação (TIC) para expropriar a experiência humana, que se torna matéria-prima processada e mercantilizada como dados comportamentais” (Koerner, 2021, p. 1).

As grandes corporações, conhecidas como *Big Techs*, responsáveis pela produção e distribuição das tecnologias informacionais contemporâneas, coletam e comercializam os dados pessoais de seus usuários como uma mercadoria, através de ferramentas denominadas de *Big Datas*¹. Os usuários, ao acatarem os termos de uso e consentirem com o uso de *cookies* nos produtos oferecidos por essas empresas, estão cedendo uma parcela significativa de sua privacidade em troca do acesso a esses produtos e serviços. Esta relação é ainda mais acentuada pelo fato de que a recusa em aceitar os termos implica na impossibilidade de usufruir do produto em questão (Caldas; Caldas, 2019).

Este processo afeta também serviços ofertados diretamente pela mediação do Estado ou por meio de organizações privadas que os oferecem. No período pandêmico, as instituições de ensino superior ao se utilizarem de plataformas digitais privadas, como o *Google Meet*, contribuíram na mercantilização da educação. Mesmo o serviço sendo gratuito, o “pagamento” é mediante a coleta, tratamento e a utilização de dados dos seus

¹ Recurso tecnológico que organiza, lê e interpreta dados que servirão de insights para as empresas, capaz de gerar uma significativa vantagem competitiva para as organizações que precisam estar sempre à frente dos seus concorrentes (Pedra, 2023).

usuários, sendo comercializados para outras empresas com o intuito de uso para estratégias de ações de *marketing*, no estímulo ao consumo (Anselmo;Nóbrega, 2023).

Essas práticas levantam preocupações éticas e sociais profundas, relacionadas à privacidade individual, à autonomia dos usuários e à possibilidade de manipulação e abuso no uso dos dados coletados. Além disso, evidenciam a necessidade de uma regulamentação mais rigorosa e transparente sobre a coleta, armazenamento e uso de dados pessoais pelas empresas de tecnologia ou por outras que fazem uso de produtos por elas produzidos. Nesse sentido, o debate em torno do capitalismo de vigilância não se limita apenas à esfera técnica ou econômica, mas também abrange questões fundamentais relacionadas aos direitos individuais e à democracia digital.

Nesta conjuntura de tecnologias informacionais entranhadas nas dimensões da vida social, a informação tornou-se valor, traduzindo-se em uma nova etapa da acumulação do capital, visto que a informação que o trabalho vivo insere no trabalho morto, permite ao capital ter “mais-valor” (Dantas, 2006). Ainda que esta problematização não seja isenta de críticas com base nos fundamentos marxianos sobre a produção do valor e do mais-valor, o autor afirma que essa informação implementa novo valor ao trabalho passado. A função do capital está em ampliar esta capacidade do trabalho vivo em adicionar novo valor aos produtos de trabalho passado, ou seja, o acréscimo de valor advém da transformação que o trabalho morto sofre pela ação do trabalho vivo

As máquinas, os materiais são trabalho conservado (Marx também diz, "trabalho passado" ou "trabalho morto") que tendem à degradação entrópica. Mas podem recuperar certa capacidade anterior de fornecer trabalho (ainda que modificado e por que modificado), graças à informação que neles é introduzida por um agente externo – o trabalho vivo. A utilidade deste trabalho – o seu valor de uso – reside exatamente nesta competência, ou conhecimento, para pôr-em-forma o trabalho morto: para dar-lhe novas formas necessárias à sua utilidade social (Dantas, 2006, p. 53).

No atual estágio do modo de produção capitalista, popularmente utiliza-se a afirmativa “tempo é dinheiro”, e de fato os esforços do capitalismo para reduzir este tempo alcançaram níveis inimagináveis. Antes dos intensos avanços tecnológicos das

sociedades contemporâneas, a mercadoria e o dinheiro ainda percorriam distâncias que, do ponto de vista da rotação do capital, precisariam ser reduzidas. E, neste sentido, os investimentos em meios de transporte e comunicação também foram essenciais. A indústria de transportes foi um elemento primordial de investimento do capital produtivo, juntamente com a indústria de comunicação, porque sua utilidade reside em permitir o consumo mais rápido da mercadoria ao facilitar o processo de distribuição e da troca. Deste modo, a circulação não é interrompida e o retorno do dinheiro não precisa necessariamente da produção material de modo antecipado. Hoje, o retorno do investimento capitalista do dinheiro em forma de pagamento é realizado através do licenciamento, do débito bancário automático ou feito pela internet, permitindo que o consumidor pague pelo produto antes mesmo de recebê-lo. Assim, o capital tem seu investimento retornado, antes de se completar o tempo de transporte da mercadoria (Dantas, 2006).

Muito se fala sobre as vantagens que as tecnologias digitais trazem para a funcionalidade do cotidiano. No entanto, a realidade revela-se em suas contradições, haja vista que, segundo a TIC Domicílios de 2023, nas classes sociais A e B, 98% acessam a internet e, em contrapartida, nas classes D e E, apenas 67% afirmam ter garantido este acesso. A principal razão para o não acesso diz respeito ao fato de que “os moradores acham caro” (59%). Enquanto na Classe A, 86% possuem computador de mesa e 95% detém notebook, nas Classes D e E, apenas 22% detém computador de mesa e 58% notebook, sendo o celular o equipamento tecnológico mais presente nestes domicílios (TIC Domicílios, 2023).

A conjuntura põe em evidência a falácia da era tecnológica como o ápice civilizatório da humanidade, uma vez que essa narrativa eleva o valor moral da época atual, negligenciando a disparidade do acesso às tecnologias produzidas entre os estratos sociais. É notório as desigualdades econômicas e sociais, tanto entre os setores da sociedade, quanto no âmbito do desenvolvimento dos países (Pinto, 2005). Isto afeta também o acesso ao acervo tecnológico disponível para responder às necessidades produzidas no âmbito da sociedade de classes. A perspectiva das classes superiores é perpetuar a ideia, na consciência das massas populares, da democratização plena na

participação e usufruto das ferramentas e técnicas, a fim de manter o domínio da produção e utilização das tecnologias nas mãos daquelas, prejudicando e desvalorizando quaisquer aspectos de autonomia política e revoltas contra a ordem vigente (Pinto, 2005).

Posto isso, o que se observa é a pauperização das condições das massas populares, que são produzidas propositalmente pelas relações sociais capitalistas, para o não acesso às ferramentas tecnológicas e à rede, além do conhecimento de como usá-las e aplicá-las em seu cotidiano (Almeida *et. al*, 2005). Afirma-se que as tecnologias e a ciência resolveriam os problemas sociais a partir do seu desenvolvimento. Contudo, ao analisarmos a realidade do tempo presente, por exemplo, verificamos que se aumentou a produção de alimentos, devido aos investimentos em ferramentas que alavancaram essa produtividade, mas a fome continua sendo uma expressão perversa na sociedade. É ingenuidade crer que o uso das tecnologias é neutro e que estas visam sempre o bem-estar da sociedade, quando sua produção está sob domínio da burguesia (Junior *et. al*, 2014).

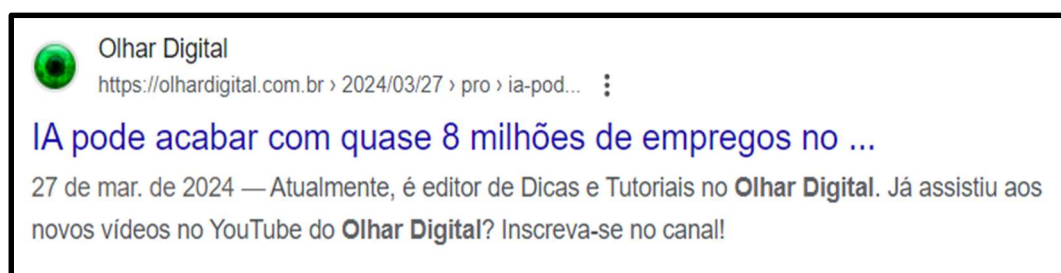
O fato é que o problema não está na tecnologia propriamente dita, não há como classificá-la como sendo boa ou ruim por si mesma. Para fins de exemplificação da caracterização de tecnologias, fundamentadas nesta classificação, deparamo-nos no cotidiano com notícias sensacionalistas, personificando as tecnologias como seres independentes que, isoladamente, tomam atitudes que ora podem salvar o mundo, outrora destruí-lo. Vejamos exemplos de manchetes que são facilmente encontradas em diferentes mídias:

Figura 1: Notícia sobre tecnologia na imprensa



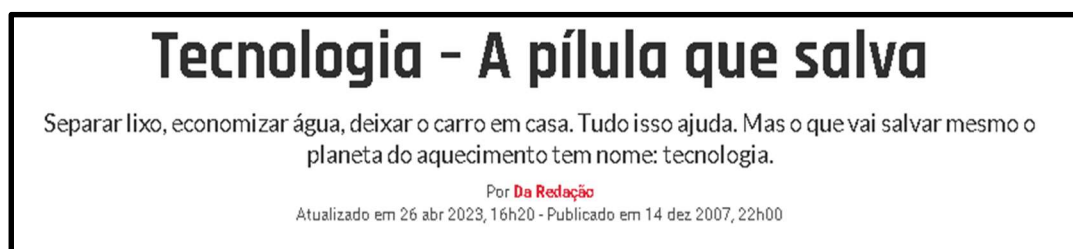
Fonte: Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/economia/negocios/inteligencia-artificial-pode-ser-uma-das-maiores-revolucoes-da-nossa-era-diz-diretor-do-google/>>. Acesso em: 15 abr. 2024.

Figura 2: Notícia sobre tecnologia na imprensa



Fonte: Disponível em: <<https://olhardigital.com.br/2024/03/27/pro/ia-pode-acabar-com-quase-8-milhoes-de-empregos-no-reino-unido-diz-relatorio/>>. Acesso em: 15 abr. 2024.

Figura 3: Notícia sobre tecnologia na imprensa



Fonte: Disponível em: <<https://super.abril.com.br/historia/tecnologia-a-pilula-que-salva>>. Acesso em: 16 abr. 2024.

Figura 4 - Notícia sobre tecnologia na imprensa



Fonte: Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=D8V6bDdr_eE>. Acesso em: 16 abr. 2024.

Tomando como referência as narrativas predominantes sobre a tecnologia e sua aplicação no cotidiano da vida social, parece que elas existem independentemente das capacidades humanas de pensar e criar coisas novas que são postas no mundo. Desta forma, conforme a análise marxiana, nas relações sociais que têm como base o modo de produção capitalista, “os produtos do cérebro humano parecem dotados de vida própria, como figuras independentes que travam relação umas com as outras e com os homens” (Marx, 2013, p. 167). Nesta mesma esteira, Marx (2013) problematiza o que ele chama de fetichismo da mercadoria, quando a relação social entre homens, de maneira fantasmagórica, assume uma relação entre coisas.

De acordo com a perspectiva marxiana, as objetivações humanas, sob a ótica de uma racionalidade de base idealista, depois que integram o mundo real ganha vida própria e passam a controlar a própria humanidade, como se a criatura dominasse o criador. Conforme expressa Pinto (2005), só aparentemente as relações sociais estão sendo dominadas pelas máquinas, mas elas só existem, porque são obras de uma consciência racional. Assim, todas as chamadas

“revoluções tecnológicas” são constituídas por criações do próprio homem, pois só ele é capaz de produzir as forças que modificam essa realidade.

Bem como apresenta Pinto (2005) essas características não devem ser atribuídas às tecnologias. Deve-se pensá-las inseridas em um processo histórico, na qual são implementadas conforme os interesses das classes dominantes. Segundo Rodrigues (2022) ao usá-las sem criticidade, tornam-se um meio de exploração ainda mais eficaz do que o progresso das primeiras “revoluções” industriais, com um maior poder de alienação. Isso mostra que a tecnologia apenas integra a relação entre o homem e a natureza como instrumento de transformação da realidade, e é o modo de produção capitalista, a partir de condições objetivas e subjetivas, que as utiliza, por exemplo, como meio para intensificar a exploração da classe trabalhadora (Veloso, 2010).

A pandemia do Covid-19 agiu como um estimulante para a intensificação do uso das tecnologias, em razão da imposição do isolamento social que restringiu o acesso a locais como escolas, faculdades, espaços de lazer e trabalho como medida preventiva contra a propagação da doença. Como resposta a essa situação, os indivíduos (pelo menos os que em condições para tal) buscaram alternativas para realizar suas atividades diárias, recorrendo amplamente a dispositivos tecnológicos como meio alternativo. Apesar disso, não é defensável pensar que a crise sanitária desencadeou originalmente o uso de tecnologia em todas as dimensões da vida social, pois isso sempre ocorreu, não importando se os impactos vivenciados foram decorrentes, por exemplo, da invenção do arado, de uma máquina de comando numérico computadorizado ou de uma plataforma digital que ampliou as atividades do chamado *e-commerce*.

O que se observa na realidade concreta é a intensificação do uso de tecnologias de modo que, em virtude da racionalidade que orienta este uso, implica na precarização das condições de vida e de trabalho. Por isso, é extremamente importante refletirmos sobre os impactos dos avanços tecnológicos também nas atividades relacionadas ao trabalho, no contexto de uma sociedade fundada na propriedade privada dos meios de produção e na divisão de classes.

2.2 Tecnologias e transformações no mundo do trabalho

É notório o impacto do avanço das técnicas em todas as esferas sociais como já mencionado na seção anterior, mas essencialmente no mundo do trabalho. O trabalho é a

categoria fundante do ser social, e é por meio dele que os seres humanos se distinguem dos animais na escala evolutiva (Marx, 2013). Por meio do trabalho, como mediação entre o ser social e o ser natural, o primeiro se desenvolve e, progressivamente, vai se afastando das barreiras impostas pela própria natureza, dando concretude a sua história como um ser que se funda e se complexifica por meio da autoatividade do trabalho (Lukács, 2013).

A distinção entre homens e animais reside na habilidade humana de projetar, antecipando mentalmente uma ação antes de sua realização. Dito de outro modo, por meio da capacidade teleológica, o ser social, no âmbito subjetivo, define objetivos e escolhe entre alternativas para, depois, levar a cabo a ação que resultará numa objetivação (Lukács, 2013). Mediante esta capacidade teleológica, o ser social consegue antecipar no seu pensamento o que pretende realizar. Este processo implica ideia e matéria, pensamento e prática, bem como escolhas entre possibilidades e, portanto, valores. Marx (2013) ilustra essa diferenciação ao comparar a habilidade de uma abelha e a de um arquiteto. Enquanto a abelha constrói sua colmeia instintivamente, o arquiteto pensa, planeja, possui a capacidade de escolher entre opções concretas e remodela seu trabalho.

É o desenvolvimento de ferramentas, as quais medeiam a relação entre o homem e a natureza, que o afastam da ação meramente instintiva e humaniza a própria humanidade, num processo contínuo e cada vez mais complexo. O trabalho é um gerador de valor de uso e, como categoria imanente ao ser social, transcende as estruturas sociais estabelecidas. Ainda assim, é afetado pela complexificação da sociedade e implica o aprimoramento das forças produtivas, as quais, na conjuntura do modo de produção capitalista, reforçam as estruturas de exploração. Nesta forma social e histórica a humanidade, em vez de avançar no processo de humanização, em face do trabalho alienado, explorado e degradante base do processo de acumulação de uma classe sobre a outra, produz um processo de desumanização, tal como problematizado por Marx (2013) em sua obra *O Capital*.

Para compreender o impacto do avanço tecnológico no mundo do trabalho, deve-se entender o seu desenvolvimento no processo histórico do modo de produção capitalista, que incorpora esse progresso em prol dos seus interesses. Conforme supracitado, o conceito de tecnologia abrange não apenas as máquinas, dispositivos eletrônicos, microprocessadores e etc, mas também diz respeito a todas as técnicas desenvolvidas pelo homem para mediar sua relação

com a natureza. Entretanto, na racionalidade dominante no capitalismo, busca-se constantemente a produção de mais valor e, por isso, mais produtividade em menor tempo. Por intermédio do avanço da estrutura técnica tende a reduzir a quantidade de trabalhadores potencializando a extração da forma relativa de mais valor que passa a ser associada à forma absoluta, nos termos problematizados por Marx (2013). Neste sentido, pode-se dizer que em razão do uso da tecnologia, o capital encontra soluções para a limitação que a produção absoluta (extensa jornada de trabalho) enfrenta em virtude dos movimentos de resistência da classe trabalhadora e até mesmo os limites físicos em face do trabalho extenuante, convergindo com o que analisa Araujo (2022).

A dita 1ª Revolução Industrial, originada na Inglaterra em meados do século XVIII, marcou a transição do capitalismo comercial para o industrial. Nesse período foi substituída a produção manual pela produção mecanizada, submetendo os trabalhadores a jornadas extensas, intensa utilização da força de trabalho infantil e salários baixos, quadro problematizado de maneira detalhada por Marx (2013) no capítulo sobre a jornada de trabalho, em sua obra *O Capital*. Foi também durante este período que, em virtude das contradições próprias do desenvolvimento das forças produtivas e da forma de apropriação privada da riqueza por parte dos proprietários dos meios e instrumentos de trabalho, observou-se uma expansão de movimentos da classe trabalhadora em busca de melhores condições de vida e trabalho (Gorender, 1997).

Na segunda metade do século XIX, ocorreram avanços significativos no campo científico e tecnológico, como o desenvolvimento da eletricidade, química, telecomunicações e meios de transporte, consolidando o capitalismo monopolista e dando origem ao que viria a ser denominada “Segunda Revolução Industrial”. Neste contexto, o modelo taylorista foi estabelecido, introduzindo a ideia de controle do trabalho mediante a expropriação do trabalhador em todo o processo produtivo, eliminando os períodos ociosos por meio de técnicas que eliminavam tempo e movimentos desnecessários. Seguidamente, em 1914, Henry Ford emerge com uma perspectiva de produzir mais em menos tempo, automatizando completamente o processo de trabalho. Essa abordagem resultou no aumento da exploração da classe trabalhadora (Gorender, 1997).

Posterior a 2ª Guerra Mundial, com o desenvolvimento da comunicação e os primeiros passos na criação do que viria ser a *internet*, impulsionados pelos estudos na indústria bélica e os desdobramentos da Guerra Fria surgem a chamada “Terceira Revolução Industrial”. Na década de 1970, o capitalismo passa a enfrentar uma crise estrutural (Mészáros, 2011) que se diferencia pelas suas características imanentes das chamadas crises cíclicas. Ao mesmo tempo, constata-se uma decadência do modelo taylorista-fordista (produção e consumo em massa, rigidez do processo produtivo, parcelamento do processo de trabalho etc.), marcando advento do modelo Toyotista. Neste modelo, passa-se a requerer um novo perfil de trabalhador, mais multifuncional e polivalente (Harvey, 2014). Essas requisições são amplamente assimiladas em virtude das estratégias ideológicas que promovem uma falsa ideia de que os trabalhadores são colaboradores do capital, narrativa por meio da qual se tenta atenuar a diferenciação de classe. Desta forma, os trabalhadores devem estar disponíveis *just in time*, aceitar contratos de trabalho flexíveis e caracterizados pela desproteção social. Em síntese, pode-se afirmar que as transformações tecnológicas desencadearam uma mudança radical na maneira de produzir e de viver em sociedade e foram essenciais para o avanço da acumulação capitalista (Cavalcante; Silva, 2011).

Adentrando o século XXI, ocorrem novos avanços das forças produtivas que, dadas as suas características específicas, vão dar origem ao que se denominou de “Quarta Revolução Industrial”, ou “Indústria 4.0”, reconhecida pelo salto tecnológico no modo de produzir e pela intensificação do uso das TIC. É demarcada, ao contrário do que se poderia pensar, pela intensificação da exploração da força de trabalho, precarização, flexibilização e a submissão dos trabalhadores a rotinas laborais estruturadas em novas tecnologias, principalmente digitais. Deste modo, é possível constatar que a apropriação das ferramentas tecnológicas pelo sistema capitalista, constitui um modo de explorar travestido de liberdade e autonomia ao trabalhador, incorporando nas TIC a função fundamental de controle do trabalho. De acordo com Antunes (2023, p. 324, grifo do autor):

A Quarta Revolução Industrial assenta em grande medida nas redes globais virtuais e de comunicação, podendo ser definida a partir da localização geográfica, do papel decisivo das plataformas digitais, da importância do *networking* e do uso de bancos de dados digitalizados. A Indústria 4.0 visa igualmente expandir e intensificar as TICs em todas as áreas de produção, concebendo um modelo de fábrica ‘inteligente’, onde sistemas

computadorizados monitoram processos físicos e tomam decisões descentralizadas com base na auto-organização de mecanismos.

Ainda que, em sua análise, o autor pareça atribuir teleologia aos sistemas de controle a que faz referência, numa direção contrária ao que defende Álvaro Vieira Pinto (2005), é importante observar que a realidade descrita implica, de fato, um controle ainda mais intenso e rigoroso sobre o trabalho, viabilizado pelos mecanismos tecnológicos incorporados aos processos produtivos e que se ampliam para aquelas atividades laborais realizadas na esfera da circulação.

Conforme mencionado, as décadas de 1980 e 1990 são marcadas pela reestruturação produtiva do capital monopolista, substituindo o fordismo pelo modelo toyotista (Raposo, 2020). Essas mudanças impactam, principalmente, os países periféricos e de capitalismo dependente como o Brasil. Sucedem-se tais implicações, em virtude do desenvolvimento desigual comparado aos países centrais, além da submissão a estes mesmos países, devido a apropriação das riquezas nacionais, através da dependência da produção tecnológica e o endividamento externo. Esta subsunção é notória, haja vista a implementação de diretrizes neoliberais pelo Consenso de *Washington* para a superação da crise que se alastrava na América Latina, resultando na privatização de empresas estatais e formulando contrarreformas, principalmente trabalhistas (Oliveira;Luna, 2023).

As ditas “reformas” foram responsáveis pela flexibilização e implementação do teletrabalho, além da legalização de contratos precários, como a adesão do MEI (Micro Empreendedor Individual) (Oliveira; Luna, 2023), concebidos e justificados pela ideia de trabalho autônomo, ainda que constituam formas variadas de encobrimento do assalariamento e que viabilizam a burla de normas protetivas do trabalho. Esta ofensiva do capital sobre o trabalho revela, em essência, a crise permanente do capital, cujo enfrentamento implica cada vez mais exploração do trabalhador.

De acordo com Antunes (2020), no contexto do modelo toyotista ou da acumulação flexível, verifica-se uma nova morfologia do trabalho, caracterizada pela instabilidade, flexibilização e terceirização – o chamado tripé da precarização. E no cenário de capitalismo dependente, observa-se uma intensificação da exploração do trabalho, acentuando ainda mais a precariedade das condições de vida (Raposo, 2020). As transformações tecnológicas carregam

uma dualidade intrínseca. Por um lado, modernizam e aprimoram os meios de trabalho; por outro, alienam os trabalhadores ao serem utilizadas como ferramentas de exploração (Rizzotti;Nalesso, 2022).

Sob o respaldo da necessidade de ampliar a valorização do capital, o processo de automatização da produção incentiva a interação entre o trabalho vivo e o trabalho morto. Embora as técnicas sejam engendradas para reduzir o tempo de trabalho e o esforço físico, em face da racionalidade capitalista, isso não se sucede. Na verdade, o que se verifica, como já afirmamos, é uma intensificação da exploração da força de trabalho através desta interação, pois mesmo com a redução da jornada de trabalho criam-se também condições para que o trabalhador trabalhe mais em menos tempo, por meio da aceleração do processo, através das máquinas (Marx, 2013). A ideia da libertação do trabalho em virtude da ampliação da base técnica resta sendo uma ilusão, tendo em vista os objetivos que definem a organização da produção na sociedade regida pelo capital. Trata-se de um sistema baseado na exploração e no qual as tecnologias são utilizadas como meio de controle e acúmulo do capital (Praun; Antunes, 2020).

Isto ficou evidente no período da pandemia do Covid-19, no qual o uso de tecnologias intensificou-se em razão da necessidade de isolamento social. Naquele período, o formato tradicional de trabalho presencial foi substituído pela modalidade do teletrabalho, do trabalho remoto e do *home office*². O teletrabalho foi um termo cunhado em 1970 usado para caracterizar o trabalho realizado no ambiente domiciliar e através do uso das TIC. No contexto pandêmico, esta modalidade de trabalho foi essencial para dar continuidade às atividades laborais e manter o isolamento social. Este modelo desfruta de vantagens ao empregador e desvantagens ao empregado. Ao empregador, reduz seus gastos com infraestrutura e espaço físico, transferindo essa responsabilidade ao empregado, que custeia suas ferramentas de trabalho e também outros

² O Home Office caracteriza-se como “atividade remota esporádica e eventual, em que se trabalha nas mesmas condições anteriores existentes” enquanto o Teletrabalho/Trabalho Remoto consiste em regime de trabalho, na condição de prestação de serviços. “Nessa condição, pressupõe um contrato de trabalho específico, por tempo determinado ou indeterminado, nele constando condições de trabalho identicamente específicas, logo, variáveis.” (Pires, p. 44 e 45, 2023)

custos, como luz e *internet*. Além de isolar o indivíduo da sociabilidade, prejudicando sua organização política (Antunes, 2020).

A relação entre trabalho vivo e trabalho morto, como já mencionado, também resultou no uso de plataformas digitais como mediadoras dos serviços, denominada de plataformização. Esta terminologia é confrontada com o termo “uberização” por alguns autores. Rafael Grohmann (2021, p. 13) “[a] plataformização é, ao mesmo tempo, materialização e consequência de um processo histórico que mistura capitalismo rentista, ideologia do Vale do Silício, extração contínua de dados e gestão neoliberal”. Em outros termos, para o autor, o conjunto de atividades implicado no uso de tecnologias digitais constitui um fenômeno “[...] mais heterogêneo e complexo [...] [do que comumente se vincula à] nomenclatura ‘uberização’ (Grohmann, 2020, p. 94), haja vista a suas conexões com a financeirização, a dataficação e a programática neoliberal”.

De todo modo, no contexto do trabalho contemporâneo da chamada “era digital”, o trabalhador é submetido a uma nova espécie de exploração, no qual ele mesmo arca com todas as despesas, subordinado ao jargão “o sucesso só depende de você”. Porém está sujeito a insegurança financeira, sem garantia de direitos trabalhistas e longas jornadas de trabalho. Estas transformações contemporâneas no âmbito do trabalho têm engendrado uma notável complexificação da estrutura da classe trabalhadora, manifestando uma heterogeneidade ainda mais acentuada a partir da inserção do trabalho morto no ciclo produtivo (Antunes, 2020).

De acordo com Antunes (2020, p. 88) a classe trabalhadora “ainda é (centralmente) composta pelo conjunto de trabalhadores produtivos que produzem mais valor e que participam do processo de valorização do capital”. Contudo, coexistem os trabalhadores que atuam predominantemente no setor de serviços, tanto de uso público, quanto de uso capitalista. Estes segmentos não criam valor, mas são imprescindíveis para a manutenção e funcionamento do capitalismo, denominados de trabalhadores improdutivos (Antunes, 2020). É uma divisão inerente ao estágio do capitalismo atual, o qual segrega o trabalho manual do intelectual, para que haja maior controle dos processos de trabalho. Desta maneira, a classe trabalhadora torna-se cada vez mais fragmentada e diversa, incorporando diferentes segmentos que compartilham da mesma precarização das condições de vida e de trabalho (Antunes, 2020).

Além disso, é importante destacar a configuração de um exército industrial de reserva, uma tendência do progresso tecnológico no sistema capitalista tendo em vista o avanço da base técnica da produção que permite a substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto. Não é um fenômeno contemporâneo, mas o desemprego é um mecanismo usado pelo capital, para controlar o valor da força de trabalho e, por isso, está sempre presente, pressionando este valor para baixo. Importa destacar que, com a inserção de novas tecnologias na produção, parte cada vez maior da força de trabalho é dispensada, constituindo a chamada “superpopulação relativa”, conforme denominou Marx (2013). Para o autor, “[a] acumulação capitalista produz constantemente, e na proporção de sua energia e seu volume, uma população trabalhadora adicional relativamente excedente, isto é, excessiva para as necessidades médias de valorização do capital e, portanto, supérfluas” (Marx, 2013, p. 462).

Como dissemos a superpopulação relativa descrita por Marx (2013) se constitui a partir dos avanços na base técnica da produção engendrada pelo progresso tecnológico do modo de produção capitalista, ensejando um inevitável processo de pauperização do conjunto da classe trabalhadora. Assim, nesta dinâmica, desde tempos remotos até a realidade do capitalismo contemporâneo, trabalhadores são dispensados, ao passo que se desenvolvem as forças produtivas. Hoje, este desenvolvimento se expressa também por meio de tecnologias digitais, técnicas de controle, novas formas de gestão do trabalho etc. que expulsam parcelas significativas da classe trabalhadora da esfera produtiva, tornando-as, por isso, em grande medida, supérfluas. É uma massa de trabalhadores sobrantes que ora estão desempregados e não se inserem no ciclo produtivo, ora são submetidos a subempregos precarizados, conforme indicam as análises de Harvey (2014).

Marx, ao problematizar a questão da superpopulação relativa, enfatiza que esta é constituída por diferentes estratos de trabalhadores: 1) os flutuantes - trabalhadores da indústria moderna, os quais são repelidos ou inseridos de acordo com a necessidade do processo produtivo; 2) os latentes - trabalhadores rurais, que são forçados a aderir aos trabalhos dos centros urbanos, pois vivenciam condições permanente de pauperismo; e 3) os estagnados - um exército de trabalhadores ativos, porém que ocupam os trabalhos irregulares. Esta última concepção descrita por Marx, corrobora na identificação de uma atual grande massa de

trabalhadores que atua na informalidade, e cresce com a intensificação do uso de tecnologias informacionais, a exemplo do que tem se denominado de plataformação do trabalho.

De acordo com Grohmann (2021, p. 17), autor ao qual fizemos referência alhures, a plataformação “[...] joga uma pá de cal no processo histórico de flexibilização e precarização do trabalho” tornando este processo algo estrutural na dinâmica do trabalho contemporâneo (Antunes, 2020). Apesar disso, tais avanços são tomados como impulsionadores de novas formas de trabalho, consideradas mais autônomas e mais livres, reforçando os discursos sobre o empreendedorismo e a ideia de que cada indivíduo pode ser “patrão de si mesmo”. Neste sentido, há uma conexão entre avanços tecnológicos e ideologia.

Por isso, de modo sintético, o que nos interessa é dar ênfase aos processos de ideologização da tecnologia, tendo em vista a sua importância para se pensar o atual estágio de desenvolvimento da sociedade capitalista, bem como os impactos das inovações tecnológicas sobre uma profissão em particular: o serviço social. Tendo este objetivo no horizonte da análise, nesta próxima seção abordaremos a relação do serviço social com as tecnologias e seus impactos de forma geral, desde a formação acadêmica até o campo de atuação profissional.

2.3 Os impactos da tecnologia no serviço social: produção de conhecimento, formação acadêmica e trabalho profissional

Em conformidade com as problematizações nos itens anteriores, as tecnologias impactam de modo substancial em todos os setores da sociedade e o serviço social não fica alheio e nem se encontra apartado dessas novas configurações. Posto isto, nas subseções que seguiremos tratar de expor como a temática está sendo tratada pelo serviço social nas suas pesquisas, e os efeitos da mesma sobre a formação acadêmica e o exercício profissional.

2.3.1 A produção do conhecimento sobre o tema da tecnologia na área do serviço social

Antes de adentrarmos na discussão dos impactos da tecnologia na formação acadêmica e no trabalho profissional de assistentes sociais, nos cabe a reflexão sobre a produção de

conhecimento referente às tecnologias, a fim de identificar o que tem sido objeto de reflexões da área sobre a temática.

Considerando a realidade brasileira, podemos dizer que a pesquisa em serviço social surge, de maneira mais sistemática, no período de reconceituação da profissão, e torna-se parte constitutiva e primordial da mesma desde então. É através da pesquisa que se consegue “[...] penetrar no mundo das coisas, para se entender, analisar e interpretar a realidade na sua riqueza complexa e na sua totalidade concreta tem que se desenvolver um esforço intelectual capaz de apreender a essência delas na sua mediaticidade” (Setubal, 2007, p. 65). De acordo com a mesma autora, a pesquisa conquista sua importância quando é incluída como matéria obrigatória no currículo formativo do serviço social, e apoia a reflexão crítica da realidade na qual a profissão intervém (Setubal, 2007).

A produção de conhecimento contra-hegemônico, comprometida em desvendar a realidade e que caminha à luz de uma nova sociabilidade confere à pesquisa, um locus de legitimidade (Sposati, 2007). Tal como versa Marx, se a aparência e a essência das coisas coincidissem, a ciência seria descartável, haja vista que a realidade estaria dada e apenas ao observá-la compreender-se-ia toda a dinâmica do real. A pesquisa é uma exigência profissional, por ser reconhecida através de sua natureza interventiva. É mediante a ação investigativa que se constrói uma prática crítica para enfrentamento das manifestações da questão social de maneira efetiva, excedendo o imediatismo da realidade.

Ao analisarmos as pesquisas no âmbito do serviço social, podemos perceber que esta é marcada por diferentes interesses que são determinados também pela natureza da própria profissão. Parte da produção se volta para questões mais amplas que envolvem a dinâmica da sociabilidade regida pelo capital, trazendo importantes aportes teóricos que adensam os chamados fundamentos do serviço social. Outra parte desta produção assentada nas iniciativas de pesquisas é voltada para as questões mais urgentes do cotidiano de trabalho e as demandas que se colocam na imediatidade da realidade interventiva. De todo modo, “[...] cabe ao assistente social a responsabilidade de imprimir na sua ação os saberes acumulados pela profissão, ao longo do processo de reelaboração das demandas a ele encaminhadas” (Paiva, 2000, p. 81). Isso porque, deixando para trás os equívocos que residem nas concepções que promovem uma cisão entre teoria e prática, a partir de uma perspectiva crítica, entende-se que

não há nenhuma práxis humana - dentre elas a prática profissional - que seja destituída de um fundamento teórico-metodológico, ético e político. Nesta direção, a produção do conhecimento, embora possa ser vislumbrado como meio para responder a demandas mais urgentes e imediatas, não pode ser reduzida a um pragmatismo pautado em impressões que parte e se fixam à epiderme do real.

Assim é que a pesquisa e o conhecimento da realidade comparecem como um instrumento básico, vital para a organização e o desenvolvimento do processo de intervenção [...] [de assistentes sociais], deixando de ser apenas um *pano de fundo* da prática profissional, para adquirir seu real papel - como condição imprescindível da mesma. Desta forma, o conhecimento é um meio que possibilita o deciframento da realidade e ilumina a condução do trabalho a ser realizado, deixando de ser apenas *o verniz que se sobrepõe superficialmente à prática profissional, podendo ser dispensado* (Paiva, 2000, p. 82, grifo da autora).

Partindo desse pressuposto, podemos entender a importância de se compreender a realidade contemporânea, marcada por intensas e complexas transformações, num contexto de aceleradas e constantes criações e inovações tecnológicas. Com as metamorfoses em todas as esferas da vida, catalisadas pelas tecnologias, as quais incidem de forma direta sobre a classe trabalhadora e o contexto profissional, o serviço social é compelido a investigar esta temática. É válido salientar que não é novidade a relação entre o Serviço Social e as tecnologias, pois estas coexistem com a práxis humana (Pinto, 2005). Contudo, pode-se dizer que esta relação entre serviço social e tecnologias nem sempre foi objeto de reflexão da área, ainda auto implicados. Ao problematizar os desafios postos à profissão em face das exigências do mercado de trabalho fortemente impactado pelas inovações da área da “informática”, Souza (2000) já afirmava, no início da primeira década deste século, que

[...] mais do que uma necessidade de readaptação funcional, tais indicadores impõem, também, a necessidade de desenvolver, simultaneamente, um senso crítico sobre esse assunto ainda pouco estudado, para se entender o real significado estratégico e ético-político subjacente ao processo de apreensão da *informática* pelos assistentes sociais (Souza, 2000, p. 257, grifo nosso)

A despeito da advertência formulada pelo autor ter ainda relevância e sentido, merece ressalva o trato da tecnologia reduzida ao debate da informática e da informatização e seus

impactos no trabalho de assistentes sociais, bem como a assunção da existência de uma “revolução tecnológica”, questões que nos remetem ao conceito de tecnologia e problematizações sobre o caráter ideológico que permeia tal conceito, nos termos desenvolvidos por Álvaro Vieira Pinto (2005) alhures apresentado.

Por outro lado, Hillesheim; Molardi (2024, p. 157) afirmam que este debate sempre esteve presente no serviço social, visto que

1) um dos fundamentos da profissão é, ou precisa ser, seu apoio na crítica da economia política; essa oferece um arcabouço teórico profícuo para a análise de seu próprio ser, enquanto serviço social, e do contexto em que ele se insere — sua instrumentalidade (GUERRA, 2014); e 2) além de pensar a sociedade burguesa em sua totalidade e pensar as tecnologias desde esse momento do real, a universalidade, o serviço social também reflete sobre as tecnologias na medida em que é coetânea à profissão a discussão acerca dos métodos/metodologias interventivas, instrumentos e ferramentas (técnicas) das quais lança mão para a realização de seus fundamentos.

Assim, como supracitado, não é novidade o debate entre tecnologia e serviço social, porém nem sempre a temática foi objeto de reflexão relevante. Hillesheim; Molardi (2024) propuseram coletar dados e sites de periódicos na área de serviço social entre os anos de 2011 a 2022. A temática de tecnologia, especialmente o das TIC, obteve crescente interesse no campo do serviço social, refletindo uma compreensão das novas complexidades enfrentadas pela profissão. Há uma próspera quantidade de publicações a partir de 2020, coincidindo com o início da pandemia de Covid-19. Esse evento histórico propiciou a ampliação do debate entre o serviço social e as TIC, notadamente em virtude da intensificação da mediação das TIC nos processos de trabalho nos quais se inserem os assistentes sociais e na formação em serviço social.

Numa análise realizada no Relatório Final do Projeto de Iniciação Científica (IC) “Serviço Social e novas tecnologias: a produção intelectual da área” (Maçaneiro, 2023), a produção do conhecimento sobre o tema foi colocado no centro das reflexões. Neste documento constam informações construídas a partir de um levantamento feito no catálogo de teses e dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e nos Anais e Eventos nacionais e internacionais no Brasil, entre os anos de 2018 e 2022. Reconheceu-se um aumento significativo de produções que versam sobre o tema, comparado aos anos

anteriores, expressando que a categoria vem fomentando e construindo uma reflexão crítica sobre tecnologia (Maçaneiro, 2023).

Neste relatório, que ora nos serve de fonte, também constam as tendências das produções acadêmicas supracitadas sobre o tema da tecnologia. Resumem-se, principalmente, nas críticas feitas ao sistema capitalista e o uso de tecnologias digitais como meio de intensificação da exploração da classe trabalhadora, tanto de modo geral, como na incidência dessas problemáticas no exercício profissional do assistente social. Além disso, com a pandemia da Covid-19, houve a intensificação do uso de tecnologias informacionais tanto no trabalho, quanto em outros âmbitos da vida, como na esfera da educação (Maçaneiro, 2023).

O estudo, a partir das fontes específicas mencionadas, evidencia ainda que, em diversas pesquisas, os autores discorreram sobre os impactos das tecnologias digitais na política educacional, devido a substituição do ensino presencial pelo ensino remoto, para fins de prevenção do coronavírus. Outras questões são abordadas, como o processo denominado de digitalização dos serviços públicos, sobretudo, da assistência social e previdência, trazendo preocupações sobre o acesso dos usuários aos seus direitos, pela falta de domínio das ferramentas tecnológicas e de condições objetivas e subjetivas para tal (Maçaneiro, 2023).

O que se observa quando se analisam os fundamentos dos debates suscitados é que, em grande parte das pesquisas, a investigação sobre os impactos das tecnologias, em especial, das digitais, acabam por atribuir ao instrumento maquínico características maléficas (Maçaneiro, 2023), característica de uma consciência ingênua sobre o tema, para usar uma expressão adotada por Pinto (2005) ao problematizar as concepções sobre tecnologia. Contudo, conforme reitera o mesmo autor, é um caráter que não deve ser atribuído às tecnologias, visto que é a racionalidade capitalista que, no contexto das relações sociais que lhes são próprias, orienta o uso das tecnologias para atender os interesses deste modo de produção. Como nos ensina Pinto (2005, p. 167):

[...] a técnica, em si mesma eticamente neutra, jamais poderia converter-se em devoradora [do ser social], em aniquiladora da riqueza espiritual. Se tal acontece, não se deve acusá-la, mas explicar essa observação pelo uso social dela. O esmagamento da personalidade, motivo de tanta preocupação para o pensamento simplório, deve ser imputado aos grupos que se aproveitam dos

instrumentos da produção para vilipendiar o valor autenticamente humano, chamado espiritual, da imensa maioria [do ser social].

Segundo Hillesheim e Molardi (2024) em seus estudos, as reflexões entre as TIC e o serviço social, são, sim, ancoradas na teoria social crítica e, em alguma medida, alinhadas ao projeto ético-político da profissão. Porém, assim como os próprios autores relatam, há aspectos que necessitam de aprofundamento. Logo, é imprescindível destacar o que está ausente na construção dessas produções acadêmicas, ou seja, a busca pela compreensão da concepção de tecnologia, a partir de perspectivas teóricas críticas que se desconectem da ideologia burguesa (Hillesheim; Maçaneiro; Paixão, 2023).

No desenvolvimento do projeto de IC por nós realizados (ciclo 2023-2024), dando continuidade ao levantamento realizado por Maçaneiro (2023), considerando as principais revistas da área (estratos entre Qualis A1 a B3), bem como dos eventos realizados neste período com dez ou mais edições, no Brasil, percebemos que, de fato, o tema tem sido objeto de preocupações e suscitado instigantes reflexões. Nos quadros que seguem, mostramos o quantitativo de artigos publicados em periódicos qualificados em diferentes estratos e nos anais de eventos da área do serviço social, considerando o período de 2018 a 2023:

Quadro 1 – Número de artigos publicados em Anais de eventos selecionados, nos quais o tema da tecnologia é problematizado por autores assistentes sociais – 2018/2023

Nome do Evento	Anos selecionados (2018 a 2023)						Total
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
CBAS	0	26	0	0	23	0	49
ENPESS	06	0	0	0	26	0	32
JOINPP	0	07	0	14	0	49	70
ENPS	4	0	0	0	0	0	4
TOTAIS	10	33	00	14	49	49	155

Fonte: Maçaneiro (2023); Cavagnoli (2024)

Elaboração: Franciny Fernandes Cavagnoli

Denota-se que, do total de artigos identificados em Anais de eventos com dez ou mais edições realizadas no Brasil, 72,25% das produções foram publicadas no período posterior à crise sanitária decorrente da Covid 19, momento em que o uso das ferramentas tecnológicas, principalmente digitais, se intensificou. Se considerarmos o primeiro ano da série história

(2018) e o último ano (2023) constatamos um aumento de 490% do número de artigos publicados nos quais o tema da tecnologia, a partir de diferentes preocupações, é abordado. Isso indica que, de fato, o evento pandêmico foi um fator acelerador, tanto do uso de novas tecnologias quanto das preocupações de pesquisa sobre o tema, na área do serviço social.

De acordo com Hillesheim, Maçaneiro e Paixão (2023), levando somente em conta o período 2018-2022

[...] constata-se que o Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS) foi o que registrou o maior número de produções sobre a temática da tecnologia, vinculando-a às preocupações e demandas que se materializam no cotidiano de trabalho da categoria. Chama a atenção também o fato de que nos Anais do Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social (ENPESS), evento que se caracteriza por sua natureza acadêmica, se percebe um importante crescimento de produções sobre o tema.

O mesmo pode ser dito sobre as produções registradas nos Anais da Jornada Internacional de Políticas Públicas (JOINPP), no qual se constata um aumento significativo de produções apresentadas no período global que compõem a série histórica. Do total de 70 publicações referente ao evento supracitado, 21 delas foram entre os anos de 2018 e 2022 e 49 no ano de 2023. Tomando como referência estes períodos - 2018/2022 e 2023 - observamos um aumento de 133,3%. Quando são analisados os dados relativos às publicações sobre o tema nos periódicos mais qualificados da área, o aumento quantitativo também é constatado, conforme se denota da análise do Quadro que segue:

Quadro 2 – Número de artigos publicados em periódicos selecionados, nos quais o tema da tecnologia é problematizado por autores assistentes sociais – 2018/2022

2018				2019				2020				2021				2022				2023				Total
A1	A2	B1	B2	A1	A2	B1	B2	A1	A2	B1	B2	A1	A2	B1	B2	A1	A2	B1	B2	A1	A2	B1	B2	
0	0	0	0	0	1	0	1	8	1	0	0	3	3	1	3	16	5	0	1	1	1	0	1	46

Fonte: Maçaneiro (2023); Cavagnoli (2024)

Elaboração: Franciny Fernandes Cavagnoli

*Não foram identificadas publicações sobre o tema em periódicos com Qualis B3

Entre os anos de 2018 a 2023, totalizou-se uma quantidade de 46 publicações. Deste total, 39 publicações são provenientes de periódicos A1 e A2 e sete publicações em revistas com classificação B1 e B2. Nas revistas classificadas no estrato B3, não foram encontradas publicações relacionadas ao objeto da investigação. Contrariamente, as revistas classificadas nos estratos B1, B2 e B3, na área de serviço social, são numericamente maiores do que as classificadas nos estratos A1 e A2. No entanto, as publicações relacionadas ao tema em comento foram mais facilmente encontradas nos estratos A1 e A2. Portanto, os periódicos de estratos mais altos (A1 e A2), que são numericamente menores, serviram como meio de publicação da maior parte dos artigos nos quais seus autores refletem sobre a relação do serviço social com as novas tecnologias (Maçaneiro, 2023). Esta tendência verificada por Maçaneiro (2023) permaneceu na análise dos periódicos no ano de 2023, visto que das três publicações identificadas, duas foram encontradas em revistas com Qualis A1 e A2 e uma em revista com Qualis B2.

Na pesquisa de IC sobre o tema e da qual participamos de um dos seus ciclos, constatou-se que tanto nos artigos de periódicos, quanto nas produções publicadas em Anais de eventos, bem como na produção em nível de pós-graduação, foram identificadas algumas tendências dos debates em torno do tema que se confirmaram em todos os dois ciclos da pesquisa. No quadro abaixo, apresentamos essas tendências.

Quadro 3 - Tendências identificadas no conjunto das fontes consultadas

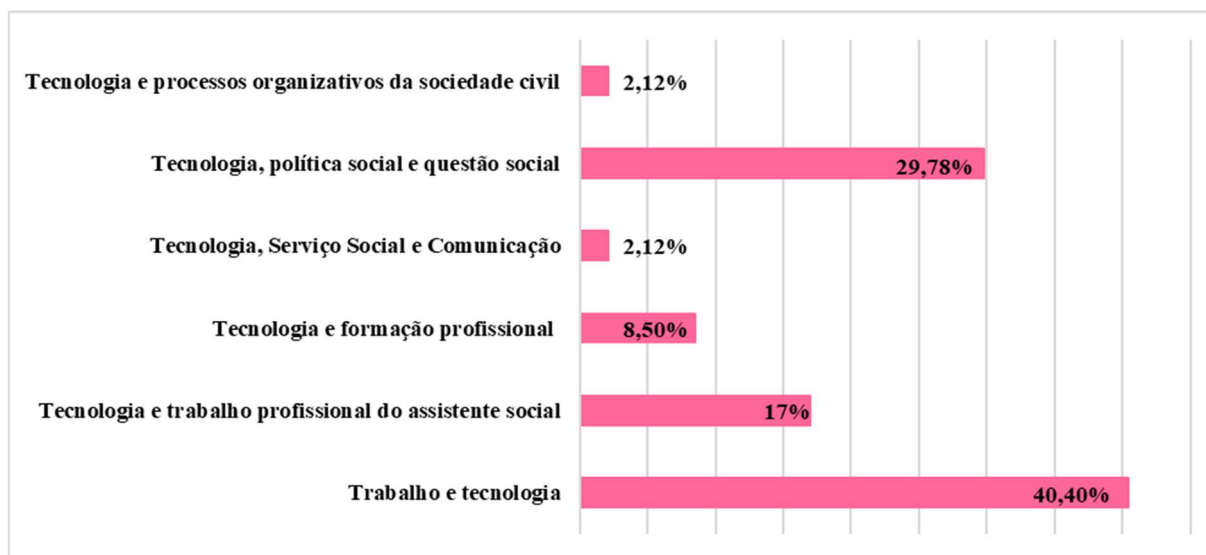
Tendências
1) Tecnologia e trabalho
2) Tecnologia e trabalho profissional do assistente social
3) Tecnologia, política social e questão social
4) Tecnologia, Serviço Social e comunicação
5) Tecnologia e processos organizativos da sociedade civil
6) Tecnologia e formação profissional em Serviço Social

Fonte: Maçaneiro (2023)

Há que se registrar, contudo, o que se percebeu no ciclo da pesquisa realizado entre os anos de 2023 e 2024. Da análise dos Anais do evento JOINPP, realizado em 2023, notou-se uma maior produção de pesquisas sobre o tema localizados nas seguintes tendências:

Tecnologia e trabalho (40,40%); Tecnologia, política social e questão social (29,78%) e Tecnologia e trabalho profissional do assistente social (17%), respectivamente.

Gráfico 1 - Porcentagem de publicações relacionadas às tendências identificadas na Pesquisa de IC - JOINPP/2023



Fonte: Cavagnoli (2024)

Esses dados evidenciam que as pesquisas e estudos sobre a relação mais direta entre a tecnologia e o trabalho profissional têm ganhado destaque na produção de conhecimento, o que é ainda mais evidente quando se considera o conjunto da relação entre tecnologia e serviço social, incluindo, aí, a questão da formação e a da comunicação, conforme mostra o gráfico supracitado.

O número significativo de publicações relacionadas à discussão de *Tecnologia e Trabalho*, pode ser derivado, principalmente, do aumento de trabalhos plataformizados, no contexto de ampliação das novas formas de uso e controle da força de trabalho também no Brasil. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2023, o país alcançou o número de 2,1 milhões de trabalhadores cujas atividades são mediadas por plataformas digitais, enquanto em 2021 este número estava ainda na margem de 1,5 milhão. Tal expansão tem relação, ao nosso ver, com o expressivo volume de publicações no referido evento, cujos autores analisam a questão da plataformização (cerca de 60% das publicações no interior da tendência *Tecnologia e Trabalho*). Entendemos que essas novas formas de trabalho

provocaram mudanças significativas nas relações trabalhistas, questão que impacta diretamente na proteção laboral do conjunto da classe trabalhadora e, também, no serviço social.

Por outro lado, percebeu-se que a tendência referente ao tema *Tecnologia e processos organizativos da sociedade civil*, permanece com quantidades inexpressivas de publicações, mesmo que atualmente as mídias sociais sejam amplamente utilizadas para organização de manifestações, greves e protestos, além de auxiliar no processo de comunicação e informação com a classe trabalhadora instigando essa movimentação.

Destaca-se que, no ano de 2022, na *Revista Katálysis*³, em seu volume 25, número 2, foi publicado um conjunto de artigos relacionados à temática *Trabalho, Tecnologias da Informação e Comunicação e Condições de Vida*. Na revista *O Social em Questão*, no ano de 2024, no seu número 58, sob a chamada *Trabalho, Avanços Tecnológicos e Serviço Social*, foi publicado mais um conjunto de artigos sobre o tema, evidenciando que este tem suscitado questões e debates na área. Por fim, merece destaque que na Revista *Temporalis*, foi realizada uma chamada pública para sua edição nº 48, ainda a ser publicada, com o tema *Tecnologias da Informação e Comunicação e os impactos para as trabalhadoras e os trabalhadores e para o Serviço Social*⁴.

Diante do exposto, podemos dizer que a temática da tecnologia tem ganhado destaque, mais recentemente, como objeto de pesquisas e estudos na área, ainda que, como afirmamos com base em nossos interlocutores, a relação entre o serviço social e tecnologia não é algo novo.

³ A Revista *Katálysis*, criada em 1997, é editada pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e pelo Curso de Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina. Tem como escopo publicar produções científicas atuais e relevantes relacionadas ao serviço social, abrangendo temáticas das ciências sociais aplicadas, ciências humanas, política social, trabalho, questão social e saúde pública.

⁴ A publicação em comento diz respeito ao segundo semestre de 2024 e receberá artigos submetidos até o mês de setembro deste mesmo ano. Na página do periódico consta o e mentário da chamada, nos seguintes termos: “As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC’s) nas transformações no mundo do trabalho, trabalho por plataforma, trabalho remoto e teletrabalho. A produção do valor, sua reprodutibilidade e apropriação mediada (sic!) pelas TIC’s. Os impactos das Big Techs em tempos de financeirização do capital para a classe trabalhadora. Os impactos das TIC’s nas economias periféricas e na América Latina. Os fundamentos teórico-metodológicos (sic!) nos estudos das Tecnologias, da Informação e da Comunicação. A colonialidade no debate das Tecnologias de Informação e Comunicação, o racismo algorítmico, os impactos das TIC’s na ampliação das desigualdades de raça, gênero, etnia e sexualidades. A nova morfologia do trabalho de assistentes sociais mediados (sic!) pelas TIC’s. A dataficação das políticas sociais proporcionado (sic!) pelas TIC’s e os desafios no acesso da população usuária aos direitos sociais”. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/announcement/view/600>. Acesso em: 17 maio 2024.

Além disso, dada a complexidade que envolve a temática e seus impactos na realidade concreta, é notória a importância de investigar a temática localizando-a nas relações sociais engendradas na forma social capitalista. Ademais, consideramos que a expansão das inovações tecnológicas tem impactado significativamente na formação acadêmica em serviço social, o que denota a necessidade de estudos e pesquisas que possam orientar a área no enfrentamento dos desafios que se impõem também nos espaços formativos. Na subseção a seguir, apresentaremos como o avanço da reestruturação produtiva, baseadas em interesses capitalistas, atingiu a política educacional com a mercantilização do ensino superior, expansão da Educação a Distância (EAD) e a inserção de ideais mercantis nas próprias universidades públicas, rebatendo na formação em serviço social.

2.3.2 Os impactos da tecnologia na formação acadêmica em serviço social

Para que possamos refletir sobre os impactos da tecnologia na formação profissional em serviço social, é importante entender a situação atual do ensino superior público no Brasil e os desafios enfrentados pelas universidades públicas. Apesar da Constituição Federal de 1988 afirmar o direito à educação e os esforços governamentais para expansão do seu acesso, às universidades são diretamente atingidas pelo redirecionamento estatal a partir da ascensão neoliberal (Moreira; Bavaresco; Silva, 2023). Deste modo, por meio das contrarreformas do Estado, a política educacional é subordinada aos ditames do capital (Lima; Cassab, 2002).

Nos governos petistas, o ensino superior recebeu investimentos evidenciados pela criação do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), o Programa Universidade Para Todos (PROUNI) (Moreira; Bavaresco; Silva, 2023) e o Fundo de Financiamento Estudantil (FIES), os quais expandiram o acesso ao ensino superior. Todavia, os programas foram implementados sob as diretrizes estabelecidas por organismos internacionais (Chaves, 2015), estratégias engenhosas atreladas a necessidade de estabilização econômica (Lima; Cassab, 2002). Isso significa dizer que tal processo de expansão não se deu sem um conjunto de contradições que o conectam aos interesses do grande capital, principalmente do capital financeiro, e estimulando o empresariamento da educação.

A adesão dos ideais neoliberais, visou limitar a responsabilidade do Estado com investimento em políticas públicas, resultando no sucateamento da educação. Destaca-se como exemplo a promulgação da emenda constitucional n.º 95 em 2016 (EC 95/2016), que objetivou a redução de investimentos em políticas públicas. O governo subsequente ultraconservador adotou a emenda vorazmente, aprofundando a desvalorização do ensino superior (Moreira; Bavaresco; Silva, 2023). Desta forma, a perspectiva mercadológica ganha forças, sucedendo na expansão da privatização (Netto, 2000). No mesmo sentido, no terceiro mandato de Luiz Inácio Lula da Silva, tal política não foi interrompida, haja vista o teor do recente novo arcabouço fiscal aprovado e adotado⁵.

A educação torna-se um negócio lucrativo ao capital, que avança avidamente sobre o ensino superior com o aumento de instituições privadas. A fim de exemplificar a afirmativa anterior, os dados do censo da educação superior em 2022, do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (Inep), apresentaram 2595 instituições de ensino superior, sendo apenas 312 públicas, contra 2283 privadas. No entanto, a mercantilização da educação não se dá apenas na expansão de instituições privadas, mas também na inserção do empresariado nas próprias instituições públicas (Motta; Andrade, 2020).

Por conseguinte, de acordo com Oliveira (2009, p. 752 – 753) a transformação da educação em atividade mercantil, é um processo muito mais amplo, e ocorre também através da

oferta direta de cursos, presenciais e a distância, à produção de materiais instrucionais, na forma de livros, apostilas e *softwares*, às empresas de avaliação, ou, mais precisamente, de medida em larga escala, às consultorias empresariais na área e até mesmo à ação de consultores do meio empresarial que assessoram tanto a inserção de empresas educacionais no mercado financeiro, quanto direcionam investimentos de recursos para a educação.

Aliado a este processo, empresas de tecnologia influenciam também na mercantilização do ensino superior, com a criação de ferramentas e programas tecnológicos. Estas inovações deveriam potencializar o processo pedagógico, visto que subsidiam e dinamizam-no (Anselmo; Nóbrega, 2023), porém acabam substituindo o trabalho docente, impactando na

⁵Neste sentido ver: <https://www.andes.org.br/conteudos/nota/nOTA-dA-dIRETORIA-dO-aNDES-sNsOBRE-o-pROJETO-dO-nOVO-aRCABOUCO-fISCAL0>. Acesso em: 24 maio 2024.

qualidade da formação. Um exemplo dessas inovações tecnológicas é a própria plataforma Moodle, criada em 2001 pelo cientista computacional Martin Dougiamas, que é definido como um sistema de gerenciamento de atividades *online*, comumente conhecido como uma sala de aula virtual que permite um processo de ensino-aprendizagem mediado pelas TIC. É amplamente utilizada na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), e em outras instituições, todavia mostra-se uma plataforma que fortalece as modalidades de ensino a distância (EAD) (Vasconcelos; Jesus; Santos, 2020).

A respeito desta afirmação, o Moodle, assim como outras plataformas digitais, foi utilizado no período pandêmico com a aprovação do Ensino Remoto Emergencial (ERE). Através da portaria n.º 544/2020, o Ministério da Educação (MEC), aprovou a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais, enquanto durasse a situação de pandemia do novo coronavírus.

Neste contexto, para dar continuidade às atividades acadêmicas, decorreu, também, maior adesão ao uso de ferramentas e plataformas de videoconferências (Anselmo; Nóbrega, 2023). As universidades públicas, ao aderirem o uso de plataformas digitais privadas, como o *Google Meet* e o *Zoom*, colaboraram na mercantilização do ensino superior. Mesmo as parcerias sendo gratuitas, o pagamento é realizado mediante a coleta de dados dos usuários. Deste modo, as empresas de tecnologia podem comercializar as informações coletadas para outros segmentos do mercado, no intuito de desenvolver ações de *marketing* (Anselmo; Nóbrega, 2023).

O ERE também evidenciou as condições em relação aos recursos tecnológicos, tanto dos discentes, quanto dos docentes. Segundo o Diagnóstico Institucional da UFSC realizado em junho de 2020, 91,76% dos docentes relataram ter boa conexão de internet para ministrar as atividades não presenciais e 98,57% possuíam acesso a um computador de mesa ou *notebook*. Todavia, 75,92% não conseguiram realizar ações avançadas no Moodle, e 85,43% reivindicaram a capacitação para a utilização dos recursos avançados.

Em relação aos discentes, 93,18% possuíam acesso a um computador de mesa ou *notebook* e 92,27% relataram ter boa conexão de *internet*. Entretanto, referente ao Moodle, 69,29% mencionaram a necessidade de capacitação para o uso dos recursos avançados da plataforma. Portanto, mesmo com o expressivo acesso às mínimas condições materiais, o

desafio posto, tanto para os docentes, quanto para os discentes, também é o domínio das ferramentas e recursos tecnológicos. Em relação aos docentes, a apropriação não foi a única dificuldade enfrentada, visto que novas competências tiveram que ser estabelecidas no exercício profissional neste período. Para além da apropriação de mídias digitais, tornou-se necessário a reavaliação da práxis pedagógica; criatividade ao ministrar aulas remotas e as próprias interações sociais via web (Anacleto; Alvarenga; Ferreira, 2021).

Contrariamente ao Diagnóstico Institucional da UFSC, a Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS), em 2021, publicou um documento que oferece uma análise aprofundada da relação entre o serviço social e o ERE. Neste documento, foram analisadas as condições enfrentadas por docentes e discentes durante o período pandêmico e a implementação deste modelo de ensino, apresentando dados que, na nossa opinião, se aproximam mais da realidade.

Segundo a pesquisa, 95% dos docentes assumiram ter menos tempo liberado do trabalho, pois tiveram que assumir outras atribuições que se somaram ao conjunto de atividades por eles desenvolvidas. Dentre estas, destacam-se as *lives* e a produção de materiais diferenciados para o exercício da docência. De acordo com o relatório que nos serve de fonte, este processo implicou que o professor refizesse “[...] toda sua trajetória para poder chegar ao seu aluno [...]” (ABEPSS, 2021, p. 17).

De acordo com o que consta no referido relatório, essa situação acarretou no adoecimento da categoria, resultando em problemas psicológicos significativos, com 66% dos professores relatando que estavam sofrendo de ansiedade. No tocante às condições laborais, destacam-se a intensificação do trabalho (89%), o aumento do uso de tecnologias (69%) e a qualidade ruim da *internet* (69%) como questões predominantes, apontadas pelos docentes. Observou-se, portanto, que somente pela mediação de ferramentas tecnológicas foi possível viabilizar a implementação da proposta do ERE. Contudo, a ausência de condições concretas, como o acesso adequado aos dispositivos e a compreensão de seu uso, acarretou problemáticas adicionais. Embora, frequentemente, as tecnologias sejam apresentadas como soluções que poderiam facilitar o trabalho, implementadas por um sistema baseado na exploração da força de trabalho, tendem a produzir o efeito oposto, intensificando-o ainda mais.

A pesquisa ABEPSS (2021) apresenta resultados significativamente distintos daqueles do Diagnóstico Institucional da UFSC no que tange aos discentes. De acordo com aquela pesquisa, 89,6% dos estudantes enfrentaram dificuldades no acesso às tecnologias, enquanto 76% relataram desafios associados ao estudo em ambientes domésticos. Ademais, 33,3% mencionaram dificuldades no acesso à assistência estudantil, fator crucial para a criação de condições mínimas para que pudessem continuar a desenvolver as atividades acadêmicas naquele período. Complementarmente, em 96% dos cursos cujas coordenações responderam à pesquisa observaram uma evasão de 40% dos discentes. Ou seja, o estudo mostrou que o ERE acabou por excluir um contingente importante de estudantes da própria educação superior. Ao mesmo tempo, na operacionalização do ERE se desconsiderou as “[...] particularidades sócio-históricas, culturais, territoriais, de acesso à *internet* de qualidade e [...] [desconsiderou] as particularidades da relação ensino-aprendizado” (ABEPSS, 2021, p. 49). Essa opção acabou por reiterar “[...] o histórico elitismo da universidade brasileira, após um período de pequena ampliação de acesso” (ABEPSS, 2021, p. 49).

O ERE também trouxe outros prejuízos para a formação em serviço social, de acordo com a entidade. Dentre tais prejuízos, no relatório em comento são destacadas: a perda do diálogo/debate coletivo (75,3%), perda de espaço de mobilização coletiva (75,3%) e perda de estratégias pedagógicas que ampliem a interação entre docentes e discentes (70,1%) (ABEPSS, 2021). Este cenário de precarização, adoecimento e necessidade de adaptação a uma realidade imposta exigiu atenção, resistência e, principalmente, uma compreensão das estratégias centrais que, no contexto do capitalismo contemporâneo periférico e dependente, estão sendo implementadas para viabilizar essa transformação da educação pública brasileira (Farage; Costa; Silva, 2021).

Neste debate, há que se ter presente que, muitas vezes, confunde-se os termos ERE e EaD, pois em ambas há uma apropriação e intensificação do uso das TIC para sua concretização. Porém, o ERE foi uma alternativa implementada de forma emergencial para atender às necessidades decorrentes da crise sanitária. Exigindo da categoria docente, e dos discentes, a incorporação de uso de tecnologias repentinamente, causando prejuízos ao processo de ensino-aprendizagem. Já o EaD, percorreu um longo processo para consolidar-se como modalidade educacional, sendo necessário infraestruturas e profissionais com perfis específicos

para a concretização da educação a distância (Hodges, 2020). Ambos, no entanto, corroboram com os intentos de mercantilização da educação pública brasileira.

Posto isto, o EaD também não se coloca como a modalidade de ensino adequada. Sua criação está conectada às necessidades da reestruturação produtiva de profissionais qualificados para a produção, sendo amplamente adotado pelo setor privado. Além disso, destaca-se a influência do desenvolvimento tecnológico na evolução desse modelo educacional, contribuindo na transformação da educação em um setor rentável ao capital (Pereira, 2009). O ERE foi implementado como uma forma precarizada da educação a distância (Andrade; Cavaignac, 2022) e o que era para ser uma medida emergencial, específica para o período pandêmico, tornou-se regra no período ulterior, tal como se constata na UFSC, onde, após o retorno das aulas presenciais, foi aprovada a Resolução Normativa n.º 4/2023/CPG/UFSC, de 29 de setembro de 2023, na qual se prevê que os Programas de Pós-Graduação poderão ofertar até 25% das disciplinas por meio de atividades de ensino síncronas em cada período letivo. Mais, a referida normativa permitiu ainda que nas disciplinas presenciais, até 25% da carga horária total, também podem ser cumpridas por meio de atividades síncronas (UFSC, 2023).

Particularmente na área de serviço social, os avanços tecnológicos digitais e seus impactos no espaço de formação vêm sendo sentidos há muito tempo. Isso porque a área é uma das que mais foi objeto de investidas por parte do empresariado da educação, por meio do EaD. Na virada dos anos 2000, o curso de serviço social testemunhou a introdução dos primeiros programas no formato EaD. Desde então, as entidades representativas da categoria têm expressado críticas e problemáticas em relação a esse modelo. Apontam-se prejuízos na formação acadêmica, as quais incluem o distanciamento dos movimentos estudantis, a ausência do tripé da formação (ensino, pesquisa e extensão) e a falta de supervisão direta de estágios, resultando em um perfil profissional descolado da realidade e tecnicista (Pereira, 2009).

Deste debate, importa dizer que tanto o EaD como o ERE foram e são viabilizados pela mediação de tecnologias que passam a exigir um conjunto de condições e competências que impactam na qualidade da formação. Particularmente em relação ao ERE, este também causou prejuízos e destacou problemas vivenciados pelos estudantes, como procuramos mostrar alhures. Estudos mostram que se verificou uma fragilização do projeto ético-político, que requer uma formação profissional fundamentada em um sólido arcabouço teórico (Farage, 2021).

Porém, no contexto do ERE (e também do EaD) os estudantes enfrentaram e enfrentam, cotidianamente, diversas expressões da questão social que afetaram seu processo de aprendizagem, manifestadas pela ausência de condições objetivas e subjetivas para acompanhar as aulas síncronas ou atividades assíncronas previstas no percurso formativo.

O currículo do curso de serviço social prevê elementos que não se limitam aos espaços das salas de aula. E assim como o EaD, o ERE prejudicou a indissociabilidade entre ensino-pesquisa-extensão. A falta de vivências no ambiente acadêmico, com espaços formativos de debates, seminários, cursos e participação no movimento estudantil (Farage, 2021), dificultam as trocas coletivas essenciais para o aprendizado. O adoecimento mental dos estudantes, também foi aspecto que afetou a formação profissional, atingindo diretamente no desempenho acadêmico dos/das estudantes (Bonfim; Santos; Savaro, 2023). Neste sentido, compartilhamos com a análise de que

[...] o desenvolvimento da educação superior no Brasil têm no ensino remoto emergencial o experimento dilacerante com vistas a conformar um ‘novo normal’, justificado pela pandemia e pelo isolamento social que parecem ter vindo para ficar. O desenvolvimento de tecnologias para a mediação educacional; a aparente não exposição com a ida e vinda diária ao trabalho e estudo; a falsa possibilidade de controle do seu tempo laboral; a aparente maior autonomia no trabalho e a possibilidade do hibridismo educacional, são explorados ideologicamente com o objetivo de promover uma verdadeira metamorfose no sistema educacional, colocando-o ainda mais a serviço do capital (Farage; Costa; Silva, 2021, p. 252).

Exposto isso, é importante dizer que as tecnologias não são as vilãs deste processo, pelo contrário, utilizadas na proposição do processo pedagógico emancipatório, subsidiam o processo de ensino-aprendizagem. A ocorrência de seminários, *lives*, cursos de extensão, congressos, tudo mediante plataformas digitais que propiciaram a construção de conhecimentos em meio ao isolamento social, e até mesmo a própria participação de estudantes e professores, que não seria possível nas condições “normais” devido a necessidade de deslocamento, evidenciam isso. A questão é que a crise sanitária precipitou o avanço dos interesses privados sobre a educação pública, mas este projeto é anterior à referida crise. Só aparentemente o ensino mediado pelas TIC pode encontrar fundamento na crise sanitária da Covid-19. Na essência, trata-se de um projeto que se localiza no contexto de um intenso processo de mercantilização

da educação pública, na qual as empresas do setor de tecnologias, articuladas com as corporações do setor de educação, vislumbram formas de ampliar seus lucros.

Logo, é importante salientar que o ensino superior público de qualidade está ameaçado

[pela] articulação entre ensino remoto emergencial, avanço do neoliberalismo, crise estrutural do capital, sucessivas contrarreformas, flexibilização do mundo do trabalho, destruição das políticas públicas e sociais, autoritarismo e imposição do pensamento único (Farage, 2021, p. 64)

Nesta conjuntura, segundo Anselmo; Nóbrega (2023, p. 11), vivencia-se “[...] uma tensão entre [estas proposições e perspectivas e] o projeto de formação do Serviço Social, que cultiva a razão crítica e o compromisso com valores universais [...] não limitadas aos interesses particulares da classe dominante”.

Para que se construa uma reflexão crítica sobre o uso de tecnologias na formação acadêmica em serviço social, é necessário que estudos e pesquisas sejam desenvolvidos com vistas a colocar questões e apontar alternativas de enfrentamento ao processo de precarização que vem ocorrendo antes mesmo dos fatos mais recentes, como a crise sanitária. Embora as diretrizes curriculares de 1996 tenham mencionado brevemente sobre a temática

[...]de modo a acompanhar as **profundas transformações da ciência e da tecnologia na contemporaneidade**. Os novos perfis [...] requerem novas demandas de qualificação do profissional, alteram o espaço ocupacional do assistente social, exigindo que o ensino superior estabeleça padrões de qualidade adequados (Abepss, 1996, grifo no original, p. 4).

Atualmente nota-se uma lacuna na formulação de disciplinas que se aproximem desse tema (Rodrigues, 2022), repercutindo na ausência de aprofundamento dos efeitos da tecnologia, e também da discussão teórica sobre este conceito. Não estamos advogando a criação de disciplinas específicas para viabilizar este debate, haja vista que ele pode ser transversal a um conjunto de outros conteúdos que compõem a proposta de formação, particularmente os que se referem à realidade social do capitalismo brasileiro contemporâneo e os que integram as disciplinas dos fundamentos do trabalho profissional.

Entender este complexo processo corrobora também para o enfrentamento dos desafios que se colocam no cotidiano de trabalho de assistentes sociais, marcado, cada vez mais, pela intensificação do uso de novas tecnologias na sua operacionalização. É sobre isso que, a seguir, refletiremos um pouco mais.

2.3.3 Tecnologia e transformações no trabalho do assistente social

O serviço social é uma profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho, cujo objeto de intervenção são as expressões da questão social, compreendidas como as demandas resultantes do confronto de interesses entre capital e trabalho, no modo de produção capitalista. Sua legitimidade social é estabelecida por meio da interação com processos institucionais voltados para o enfrentamento da questão social. Considerando que o Estado desempenha um papel fundamental na operacionalização de políticas e serviços sociais com vistas a responder aos interesses da produção e da reprodução social, este aparece como o principal empregador dos profissionais da área (Raichelis, 2018).

Apesar de as políticas sociais representarem um campo privilegiado para a atuação do assistente social, na dinâmica do sistema capitalista, são instrumentalizadas como meio de assegurar a manutenção da força de trabalho. Deste modo, distanciam-se da concepção de universalização, sendo moldadas em conformidade com a lógica neoliberal, tornando-se, assim, mercadorias. Essa contradição resulta em respostas que atendem tanto aos interesses da classe trabalhadora, quanto aos interesses do próprio capital (Raichelis, 2018).

Dos serviços prestados pela mediação do Estado não se deveria extrair mais valor, haja vista que, esta esfera, se caracteriza pela realização de atividades improdutivas, consideradas apenas como valores de uso. No contexto da mais recente reestruturação produtiva do capital, e com o crescimento da terceirização⁶, os serviços tornam-se formas de ampliar a valorização do capital. Este processo decorre por intermédio da comercialização de serviços essenciais à reprodução da vida da classe trabalhadora - saúde, educação, alimentação - e da intensificação do uso de tecnologias. O setor de serviços é o mais afetado pela precarização e exploração do trabalho. Ao passo que cresce e diversifica o mercado profissional do assistente social, há um aumento das demandas, em razão do agravamento das manifestações da questão social, conseqüentemente, uma precarização das condições de trabalho (Raichelis, 2018).

⁶ A esse respeito ver: <<https://blogdaboitempo.com.br/2015/04/01/a-terceirizacao-no-setor-publico-e-a-proposta-de-liberalizacao-da-terceirizacao-pelo-pl-4330/>>. Acesso em: 29 jun. 2024.

As transformações significativas nas relações e condições de trabalho no Brasil estão intrinsecamente relacionadas ao avanço tecnológico. A adoção de tecnologias na administração pública brasileira ganhou impulso com a implementação da política neoliberal na década de 1980/1990, intensificando-se ainda mais após a crise de 2008 (Valentim; Paz, 2022). Esta política constitui uma estratégia do próprio capital, com o intuito de aumentar os níveis de produtividade e o controle sobre o trabalho, flexibilizando os limites da exploração (CFESS, 2021).

Essas mudanças têm impacto considerável nos espaços sócio-ocupacionais do assistente social, provocando alterações substanciais na atuação profissional. A inserção de tecnologias não é novidade no exercício profissional. Recursos tecnológicos como os telefones ou os formulários para registro de informações sobre a população usuária, por exemplo, já eram amplamente utilizadas pelo Serviço Social. Além disso, na área empresarial, o formato de teletrabalho já era implementado, assim como em algumas áreas públicas, tais como nos tribunais de justiça, nos ministérios públicos e no Instituto Nacional de Seguro Social (INSS). O contexto pandêmico foi o estopim para a aceleração do processo de informatização, e o teletrabalho repercutiu como uma alternativa diante do enfrentamento da Covid-19 para dar continuidade aos serviços, em razão das medidas de isolamento social (CFESS, 2021).

O que queremos destacar é que os avanços tecnológicos impactam diretamente sobre o conteúdo e a forma de trabalho do assistente social, alterando as relações entre este profissional e a população usuária, bem como as relações entre este e outros profissionais e a própria instituição empregadora. No conjunto muito diverso dos impactos vivenciados nas últimas décadas, a forma de uso e controle dessa força de trabalho nos parece algo a ser compreendido. Aqui, o teletrabalho, por certo, se impõe de maneira decisiva.

O teletrabalho constitui uma forma de viabilizar a intensificação e dissimulação da exploração do trabalho, pois acarreta no desalinhamento entre o tempo de trabalho e o tempo livre. Pelo uso das TIC, o tempo de trabalho torna-se ilimitado, visto que a todo momento o trabalhador está conectado a algum dispositivo, não possuindo uma fronteira nítida entre a dimensão laboral e a dimensão da vida privada, fora do trabalho. Todos os setores da vida do trabalhador são invadidos pelo trabalho, ocasionando adoecimentos físicos e mentais (CFESS, 2021). Neste contexto, a situação das mulheres é ainda mais exaustiva, pois enfrentam uma

sobrecarga devido à dupla jornada, equilibrando o trabalho produtivo e o reprodutivo das relações sociais. De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) de 2019, enquanto 91,3% das mulheres assumem as tarefas domésticas, a média entre os homens é de 79,2%. Considerando que o serviço social é predominantemente composto por mulheres (Lopes, 2022), a questão do sobretrabalho afeta significativamente essa categoria profissional.

A partir da adoção mais ampla do trabalho nesta modalidade, houve a necessidade de adaptação abrupta ao rápido e intenso uso de equipamentos tecnológicos para viabilizar a realização das competências e atribuições profissionais. Além disso, novas técnicas foram implementadas nos processos de trabalho, para garantir o acesso dos usuários aos serviços públicos (Pires, 2023). Diante disso, assistentes sociais sofreram com a sobrecarga de trabalho, pela ausência de domínio dessas técnicas e tecnologias, sendo necessária, por vezes, a capacitação.

A intensificação do uso das tecnologias, como já mencionamos, tem repercutido em todas as dimensões da vida social. Na esfera da produção, ela implica o aumento da produtividade, redução de custos da produção e a sua realização em menor tempo, corroborando para a diminuição do ciclo do capital. As tecnologias alteram os processos de trabalho e o processo de produção em sentido mais amplo, servindo de mediação para um maior controle sobre a força de trabalho e, ao mesmo tempo, sua desvalorização. Destarte, as tecnologias a serviço da ordem vigente, expressam o aumento do trabalho morto sobre o trabalho vivo, ainda que este seja uma condição insuprimível da existência humana. Na medida em que se observa a automação de processos constitutivos de atividades laborais, a intervenção humana nestes processos se torna cada vez mais dispensável, haja vista que desencadeados a partir de modelos definidos por um conjunto de regras e sequências finitas de operações executáveis, ao que comumente chamamos de algoritmos. Por meio deles, a resolução de problemas e a realização de tarefas simplificadas ocorrem com base em informações e instruções lógicas que alimentam e dinamizam sistemas.

No campo do serviço social, ao observarmos o cotidiano das instituições nas quais atuam os profissionais, percebemos como elas organizam seus fluxos cada vez mais a partir de sistemas informacionais criados para fins determinados, de acordo com as demandas que devem responder. Em outras palavras, as rotinas de trabalho vêm sendo progressivamente dominadas

por decisões automáticas, que prescindem da intervenção profissional, ainda que esta contribua para alimentar tais sistemas com informações coletadas. Mesmo que nem sempre os profissionais tenham consciência disso, tal processo evidencia também o avanço do trabalho morto sobre o trabalho vivo de assistentes sociais. Compreender estas transformações é, portanto, uma necessidade. De acordo com Santo; Serpa; Lima, 2023, p. 12

O(a) assistente social precisa demarcar seu espaço e demonstrar a imprescindível importância das mediações que este o faz dentro das relações sociais e, o mais importante, nenhuma tecnologia pode substituir o seu agir, mas, dialeticamente pode reforçar os seus objetivos

O serviço social atua como expressão do trabalho coletivo no contexto das políticas sociais, desempenhando um papel de mediação privilegiada, embora não exclusiva, no enfrentamento das expressões da questão social. Deste modo, ocupam posições específicas na divisão sociotécnica do trabalho, respondendo às solicitações originadas pela dinâmica da luta de classes. Portanto, é uma profissão que contribui para a implementação de serviços sociais para garantir a reprodução social da classe trabalhadora (Raichelis, 2020).

Importante ressaltar que, conforme supracitado, compreende-se que as tecnologias são todas as produções humanas que mediam a relação do homem com a natureza. “É a mediação na obtenção de uma finalidade consciente” (Pinto, 2005, p. 175). Entretanto, com a produção desenfreada de novas tecnologias, estes espaços são permeados por técnicas, métodos e ferramentas, que aumentam a produtividade do setor, mas, ao mesmo tempo, precarizam as condições de trabalho e produzem entraves no acesso da população usuária aos serviços sociais. O processo de informatização e digitalização dos serviços públicos no Brasil, por meio da estratégia nacional de digitalização do Estado, traz novos desafios profissionais para aqueles que se alinham à defesa dos direitos sociais da classe trabalhadora. Neste contexto de intensas inovações tecnológicas nos processos de estruturação e implementação de serviços públicos, as políticas de seguridade social foram fortemente impactadas. No caso específico da previdência social, por exemplo, o sucateamento da política não é recente, a redução de recursos humanos e infraestruturas para atendimento da população possuem suas raízes no processo de modernização gerencial do Estado, para atender a financeirização e mundialização do capital (Jesus *et. al*, 2023).

Em 2006 é inaugurada a Central 135, para o agendamento prévio de atendimento, antes realizados de forma espontânea. O que parecia ser uma solução para as filas presenciais, acabou por transformar tais filas em virtuais. Em 2019, com o aplicativo MeuINSS, se estabeleceu que os requerimentos para os benefícios seriam realizados por meio dele, ou da Central 135. Nesta mediação não há atuação de servidores (Jesus *et. al*, 2023), ou seja, reduzem-se postos de trabalho, conseqüentemente, de concursos públicos (Lopes, 2022), e os profissionais são substituídos por inteligência artificial (IA) para sanar as dúvidas dos usuários (Rodrigues, 2022).

O público alvo do INSS é majoritariamente de baixa renda. As barreiras tecnológicas na falta de acesso a condições materiais, aliado ao analfabetismo digital, dificultam o autoatendimento. Não basta apenas ter o acesso a um dispositivo, é necessário entender como usar a ferramenta e compreender as informações apresentadas na tela (Jesus *et. al*, 2023). Desta forma, o processo de digitalização dos serviços e benefícios previdenciários gera desafios para o acesso à política e escancara a reprodução das desigualdades sociais estruturais, no contexto da sociedade de classes, no Brasil.

No âmbito da política de assistência social, é importante dizer que sua estruturação e implementação também já se faziam com o uso de tecnologias digitais antes da pandemia, como o próprio sistema do CadÚnico. Este sistema foi criado em 2001, para identificação e caracterização socioeconômica das famílias brasileiras de baixa renda. Atualmente, através de aperfeiçoamentos, é um sistema informatizado que consta com uma base de dados, para a inclusão e atualização constante das famílias. Por outro lado, ferramentas de “Inteligência Artificial” são usadas para intensificar a vigilância sobre a população usuária, permitindo o cruzamento de dados, inconsistências nos formulários, duplicação de cadastros etc. Ao serem identificados estes problemas, estes são imediatamente caracterizados como “fraudes”, levando ao cessamento de qualquer benefício.

Outro aspecto relevante a ser destacado em face do nosso objeto, é o fato de que a assistência social se tornou ponto de orientação para o acesso das plataformas digitais das instituições públicas, como o próprio aplicativo do “MeuINSS”, aumentando a demanda da política. Mesmo após os avanços com a vacinação da Covid-19 e a volta da “normalidade”, permaneceram o funcionamento das atividades viabilizadas por meio digitais, como a

necessidade de requerimento do Benefício da Prestação Continuada (BPC). Deste modo, também permaneceu a demanda por orientação para acesso ao benefício (Salgado, 2023).

Ainda no que se refere à política de assistência social, inclui-se nela a vigilância socioassistencial. Esta é considerada, a partir de algumas perspectivas de cunho tecnocrático, uma função, operacionalizada pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que visa a elaboração de diagnósticos de vulnerabilidades e riscos sociais, o mapeamento da cobertura da rede prestadora de serviços, a identificação da demanda e oferta, o planejamento de ações e a interação com monitoramento e avaliação, bem como possibilita uma compreensão dinâmica da realidade e permite traçar uma visão do movimento dessa realidade. A importância da vigilância socioassistencial se dá na busca ativa e na identificação e inclusão de famílias nos serviços socioassistenciais e encaminhamento às demais políticas (Rolim, 2023). Para tal, segundo Caderno de Orientações Técnicas da Vigilância Socioassistencial, é necessária a composição de uma equipe multidisciplinar, incluindo assistentes sociais, psicólogos, sociólogos e profissionais de Estatística, visto que para além de uma atividade política, demanda técnicas específicas para sua realização, como o próprio domínio de TIC, devido a informatização da construção e sistematização de dados.

Importa salientar que, também neste âmbito, marcado por muitas contradições, novas requisições são colocadas aos profissionais de serviço social que atuam na política de assistência social. A falta de problematização sobre os fundamentos da vigilância socioassistencial e os limites da proposta em contexto de regressão de direitos, tende a torná-la funcional aos processos de controle sobre a população usuária e menos uma ferramenta que corrobora para a ampliação do acesso a serviços. Se com tal sistema se pretende otimizar a utilização de recursos e a reduzir custos, novamente tem-se a sobreposição da lógica contábil sobre às necessidades sociais, haja vista que se tem como pressuposto que se tem recursos suficientes para atender a tais necessidades, mas que estes não são usados de maneira correta. As desigualdades sociais, assim, não são compreendidas a partir de suas causas estruturais, mas como problemas relacionados à gestão e planejamento. Esta lógica tem, no nosso ponto de vista, capturado a subjetividade de profissionais do serviço social que se tornam, cada vez mais, adeptos dos preceitos gerencialistas.

Na política de saúde, assim como nas demais políticas, têm ocorrido cortes de gastos e desmantelamento dos serviços, especialmente, desde o governo de Michel Temer. Essa tendência agravou-se no mandato do ex-presidente Jair Messias Bolsonaro, e durante a pandemia de Covid-19. Neste período, por exemplo, as unidades básicas de saúde, os serviços de pronto atendimento e os hospitais gerais foram gravemente afetados, devido ao aumento das demandas por serviços médicos (Branco; Brandt; Silveira, 2024). Portanto, estratégias foram criadas para dar continuidade nos atendimentos, o que também ocorreu em relação àqueles realizados pelos profissionais de serviço social. Foram implementados os teleatendimentos, via dispositivos tecnológicos, como o telefone celular, para sanar dúvidas tanto relacionadas à saúde, quanto à previdência social (Branco; Brandt; Silveira, 2024).

Ademais, verificou-se a implementação de prontuários eletrônicos, que podem ser acessados a qualquer momento e lugar (Lopes, 2022), colocando em pauta dilemas éticos, como o próprio sigilo profissional (CFESS, 2021). Ressalta-se que o uso das TIC, no período de crise sanitária, demonstrou sua importância na repercussão de informações, além da redução de contágio do vírus, em razão da possibilidade de manter o distanciamento social (Lopes, 2022). Contudo, por outro lado, avalia-se que o acolhimento do usuário via plataformas online e ferramentas digitais, criaram barreiras na sustentabilidade do atendimento, e na construção de vínculos do usuário com o serviço (Branco; Brandt; Silveira, 2024). Tais procedimentos passaram a ser incorporados nas rotinas de trabalho mesmo após a pandemia da Covid-19 e, por isso, perderam o caráter de excepcionalidade.

Contudo, assim como nas demais políticas, o uso de TIC para a implementação da política de saúde não é algo decorrente da pandemia. Já nos anos de 2013, o Ministério da Saúde brasileiro instituiu o e-SUS⁷. Este é um sistema de prontuário eletrônico por meio do qual se gera um banco de dados a partir de atendimentos de profissionais da saúde pública, vinculando todos os serviços no âmbito do SUS. Portanto, trata-se de uma iniciativa que integra a estratégia nacional de digitalização dos serviços públicos.

⁷ Informações sobre o e-SUS estão disponíveis em: <https://sisaps.saude.gov.br/esus/>. Acesso em: 11 jun. 2024.

Em outro campo sócio-ocupacional, o sociojurídico, também se verificou impactos significativos a partir do uso de tecnologias digitais. Se, por um lado, essas tecnologias trouxeram vantagens, como a articulação com serviços e rede socioassistencial nos territórios e maior interlocução entre profissionais, equipes e setores, antes distanciados, por outro, de modo paradoxal, trouxeram inúmeros efeitos deletérios à profissão relacionados à precarização das condições de trabalho do assistente social, bem como viabilizaram novas e mais precárias formas de contratação traduzidas no que comumente tem sido chamado de pejetização. Passou-se a vivenciar a contratação de profissionais, cuja função é confrontar laudos sociais produzidos internamente por colegas de profissão, colocando questões éticas e políticas em debate (Moura; Lima, 2023). Também neste campo, muitas atividades profissionais passaram a ser realizadas pela mediação de TIC, tais como as visitas domiciliares, fazendo aparecer as visitas domiciliares virtuais.

Em síntese, em todos os espaços sócio-ocupacionais do serviço social, seja na esfera pública, como na privada, os profissionais vivenciaram um conjunto muito grande de mudanças tecnológicas que alterou sobremodo o seu trabalho. No geral, as exigências impostas no bojo dessas inovações focam em resultados e redução de custos, reivindicando um profissional polivalente, impondo-lhe novas atribuições e competências, nem sempre afinadas com as defendidas e definidas legalmente. Além disso, geralmente, tornaram-se responsáveis por arcar com os custos de despesas como internet, telefones celulares, *notebook* e contas de energia (Moura; Lima, 2023) quando suas atividades são realizadas fora do espaço físico do empregador. Por isso, é importante destacar que

A tecnologia nada mais é do que produto do trabalho humano, criação humana, por si só não dotada de intencionalidade. A racionalidade e objetivos com que estas ferramentas são desenvolvidas e empregadas inscrevem-se, portanto, no âmbito de projetos societários, diretamente vinculados ao modo de produção e ao processo de acumulação [...] As TIC sobretudo quando utilizadas no domínio do Estado, têm servido aos intentos do capital, aprofundando a precarização do trabalho, das políticas sociais e constituindo-se enquanto barreiras ao acesso aos direitos conquistados pelos/as trabalhadores/as brasileiros (Jesus *et. al*, 2023, p. 9).

A introdução de novas tecnologias no exercício profissional reivindica da categoria a construção de um perfil que domine novos conhecimentos e ferramentas, para atender a lógica

de produtividade imposta pelo capital. Exige-se também uma polivalência de tarefas e funções, fundamentado em uma flexibilidade funcional, a qual gera novas atribuições. Isso tem demandado a qualificação profissional por intermédio de treinamentos, algumas vezes oferecidos pelas instituições empregadoras e outras viabilizadas por iniciativas dos próprios profissionais. Por um lado, aperfeiçoam os conteúdos da profissão, mas por outro a empobrecem em seus objetivos expressos e no seu projeto ético-político, em vistas da exaltação da dimensão técnico-instrumental em detrimento da dimensão teórico-crítica (Cesar, 2022).

O uso da tecnologia como ferramenta de intervenção na realidade pode resultar em uma prática tecnicista. Isso ocorre porque o trabalho do assistente social se faz no cotidiano, sendo exigidas respostas imediatas, limitando a reflexão crítica sobre essas ações. No entanto, “[...] o que garante a especificidade do trabalho profissional de assistentes sociais não é a ferramenta ou o instrumento que se utiliza no cotidiano, mas a capacidade de produção de respostas profissionais [...]” (CFESS, 2021, p. 86) mediante os conhecimentos produzidos pela própria profissão.

De modo contraditório, as tecnologias são potenciais estratégicos na atuação do assistente social. Veloso (2010) expressa essas potencialidades nos seguintes termos: permite a socialização de informações com os usuários; facilita o mapeamento das demandas; colabora na sistematização de dados e na avaliação do exercício profissional; favorece a construção de relatórios e estatísticas; agilizam o atendimento e qualificam o exercício profissional, através do fomento da dimensão investigativa da profissão, possibilitando a formulação de perfis dos usuários e de políticas públicas, de acordo com as demandas da população. A questão de fundo que não pode ser abstraída é que, no contexto da sociedade fundada na propriedade privada, o uso das tecnologias é conformado pelos interesses e necessidades da reprodução deste modo de produção.

Mediante as mudanças ocasionadas pela expansão da tecnologia que adentram todas as esferas sociais, surgem novas manifestações da questão social. Isto decorre em razão da conjuntura de precarização das condições de vida e exploração do trabalho que repercutem também nos serviços públicos nos quais o assistente social atua. O profissional comprometido com a classe trabalhadora, deve-se apropriar criticamente desse processo de modo a formular

respostas que tenham como horizonte os princípios e diretrizes que dão sustentação à atual direção social da profissão.

Conforme discutido, é evidente que a intensificação do uso das TIC é um fenômeno que faz parte do cotidiano da atuação do assistente social. As tecnologias tornam-se instrumentos que compõem o arsenal técnico da profissão e a partir da racionalidade crítica, podem ser compreendidas como elementos capazes de mediar estratégias para respostas às demandas da classe trabalhadora, possibilitando uma ação fundamentada nos objetivos éticos-políticos da profissão. Portanto, é importante considerar a concepção de instrumentalidade, entendida como a capacidade constitutiva da profissão permeada por uma intencionalidade, fundamentada no compromisso ético-político e nos objetivos a serem concretizados (Guerra, 1995). Neste sentido,

As ferramentas remotas não podem se confundir com a finalidade do trabalho profissional ou não podem ser entendidas com um fim em si mesmas [...], elas podem e devem contribuir para alcançar objetivos profissionais de assegurar direitos e acesso às/aos usuárias/os, e não servir apenas para o cumprimento de metas de produtividade pensadas pelas instituições (CFESS, 2021, p. 88).

Perante o exposto, entendemos ser necessário refletir sobre os impactos da intensificação do uso de tecnologias e, mais precisamente, de dispositivos, sistemas informacionais, softwares etc., no trabalho do assistente social, haja vista a ocorrência de transformações significativas em suas atividades laborais a partir desse fenômeno. Em seguida, continuaremos a discussão sobre o trabalho profissional do assistente social, abordando sobre as mudanças nas atribuições e competências afirmadas na Lei de Regulamentação nº 8662/1993 diante do contexto de intensificação do uso das TIC.

2.3.3.1 As transformações nas atribuições e competências profissionais diante do cenário de intensificação das TIC

A renovação crítica do Serviço Social, em sua forma mais madura, é corolário do processo de redemocratização da sociedade brasileira na década de 1980. A efervescência política deste período, caracterizado pela ascensão de processos organizativos da classe

trabalhadora e protagonismo de movimentos sociais na luta pela elaboração da Constituição Federal de 1988, suscitou questionamentos sobre a prática profissional do assistente social e sobre os fundamentos do seu trabalho, num evidente rompimento com o tradicionalismo e seus ideais conservadores. Deste modo, no curso histórico, desencadearam-se demandas a serem respondidas, exigindo alterações na formação, pesquisa, organização política e regulamentação da profissão. Por conseguinte, o serviço social engendra um projeto profissional inovador e crítico, que conquista sua concretude por meio das regulamentações profissionais, como a Lei de Regulamentação da Profissão de 1993 (Iamamoto, 2009).

A Lei nº 8662/1993 dispõe sobre a profissão do assistente social e expressa o objetivo de “controlar os procedimentos e a natureza dos serviços profissionais, por meio dos quais se realizam os princípios” (Simões, 2014, p. 501) [...] e diretrizes do projeto profissional hegemônico e outros de natureza constitucional relacionados aos direitos atinentes à seguridade social e a outras pautas da classe trabalhadora. Traz exigências, bem como garante competências e atribuições privativas, as quais determinam o campo de atividades da profissão.

As competências são definidas por Simões (2014, p. 509) como “qualificações profissionais, de âmbito geral, que lhes são reconhecidas por essa lei, para realizar serviços, independentemente de também serem reconhecidas a outros profissionais, nas respectivas leis profissionais, como advogados, sociólogos, historiadores, psicólogos e outros.” Este rol de diversificadas competências, permite a inserção do assistente social em variados espaços de trabalho, abrindo um leque de oportunidades de atuação (Raichelis, 2020). São afirmadas no art. 4º da lei de regulamentação, sendo elas

- I - elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares;
- II - elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil;
- III - encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população;
- IV - (Vetado)
- V - orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos;
- VI - planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais;

- VII - planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais;
- VIII - prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo;
- IX - prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade;
- X - planejamento, organização e administração de Serviços Sociais e de Unidade de Serviço Social;
- XI - realizar estudos sócio-econômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades (Brasil, 1993).

As atribuições privativas, no que lhe diz respeito, “também são competências, porém exclusivas decorrentes, especificamente, de sua qualificação profissional [ou seja] as respectivas tarefas somente terão validade institucional se realizadas somente por assistentes sociais” (Simões, 2014, p. 509). É ilegal outras profissões não habilitadas realizarem-nas. Assim como as competências, as atribuições também são afirmadas pela lei de regulamentação em seu art. 5º

- I - coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social; II - planejar, organizar e administrar programas e projetos em Unidade de Serviço Social; III - assessoria e consultoria e órgãos da Administração Pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de Serviço Social; IV - realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social; V - assumir, no magistério de Serviço Social tanto a nível de graduação como pós-graduação, disciplinas e funções que exijam conhecimentos próprios e adquiridos em curso de formação regular; VI - treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social; VII - dirigir e coordenar Unidades de Ensino e Cursos de Serviço Social, de graduação e pós-graduação; VIII - dirigir e coordenar associações, núcleos, centros de estudo e de pesquisa em Serviço Social; IX - elaborar provas, presidir e compor bancas de exames e comissões julgadoras de concursos ou outras formas de seleção para Assistentes Sociais, ou onde sejam aferidos conhecimentos inerentes ao Serviço Social; X - coordenar seminários, encontros, congressos e eventos assemelhados sobre assuntos de Serviço Social; XI - fiscalizar o exercício profissional através dos Conselhos Federal e Regionais; XII - dirigir serviços técnicos de Serviço Social em entidades públicas ou privadas; XIII - ocupar cargos e funções de direção e fiscalização da gestão financeira em órgãos e entidades representativas da categoria profissional.

Tal como afirma Matos (2015), debater essa temática é debater a profissão, pois são as formas de ser do serviço social. As atribuições, requisições e demandas definem a natureza da profissão, seu papel na divisão sócio-técnica do trabalho, sua relevância para o Estado e quais estratégias são utilizadas para responder à crise do capital (Guerra *et. al*, 2016). Ademais, cria-se a possibilidade de discutir para além do que é exclusivo o que se pode desenvolver no trabalho profissional. A legitimidade do serviço social é afirmada a partir da construção de respostas que a profissão dá diante da realidade, na qual ela é reivindicada a intervir (Matos, 2015). Porém, deve-se considerar sua inserção contraditória, visto que pelo mesmo trabalho, tendo em vista à lógica imanente da ordem fundada na propriedade privada e na divisão de classes, atende aos interesses da acumulação capitalista e responde às demandas da classe trabalhadora (Iamamoto). Ou seja, é necessário compreender, como coloca Matos (2015), em qual chão o trabalho profissional concretiza-se, e este, por sua vez, se dá no cotidiano.

Este cotidiano é duramente afetado pelas contrarreformas do Estado, justificadas pelas narrativas de sua ineficiência, sucedendo a privatização dos espaços públicos e destituindo direitos sociais que afetam a classe trabalhadora como um todo (Matos, 2015). Neste contexto, permeado de contradições, com novas expressões da questão social, o assistente social sofre com a precarização e exploração intensa do trabalho, atingindo diretamente seu exercício profissional (Raichelis, 2020). Neste sentido,

[...] assistentes sociais, imersos nas transformações que desafiam o trabalho e seu modo de ser na sociedade capitalista contemporânea, na condição de trabalhadores assalariados, são submetidos aos mesmos processos de degradação e violação de direitos do conjunto da classe trabalhadora (Raichelis, 2020, p. 24).

As transformações no mundo do trabalho, assim como supracitado, estimulam a flexibilização, terceirização e informalidade, apoiadas na intensificação do uso das TIC. Mediante a implementação da modalidade do teletrabalho, de contratos temporários e por tarefas/projetos, os quais causam a fragilização da organização política dos trabalhadores, bem como impactam negativamente no processo de elaboração da consciência de classe. A categoria de assistentes sociais padece com essas modificações, tal como a totalidade dos trabalhadores. A título de exemplo, basta mencionarmos a terceirização, recurso estratégico do Estado para redução de gastos com pessoal, mas que, na verdade, constitui apenas transferência de valor do

fundo público para a iniciativa privada por meio da destruição da estrutura administrativa do Estado. Dessarte, os serviços públicos passam a ser objeto de interesse do mercado, e convertem-se em produtos rentáveis ao capital, transformando a forma e o conteúdo do trabalho profissional (Raichelis, 2020).

A imediatividade que o dia a dia exige, demandando respostas urgentes, resultam na ausência de reflexão crítica do fazer profissional. Na atual conjuntura, de crescente ondas conservadoras, os assistentes sociais não estão imunes de internalizar valores conservadores e implementá-los no seu exercício profissional, principalmente, por conta da agilidade que o cotidiano exige, reproduzindo o conservadorismo na sua atuação. Deste modo, os princípios do projeto ético-político da profissão devem ser reafirmados e guiar a ação profissional (Matos, 2015). Por isso, entendemos que “[...] a crítica [é] [...] instrumento de enfrentamento das racionalidades conservadoras [...], as quais reforçam, se complementam e nos levam a um profundo imobilismo” (Guerra, 2018, p. 199).

Com estas incidências no exercício profissional, as atribuições e competências não permanecem estáticas, pois acompanham as mudanças decorrentes da dinâmica do real. (Matos, 2015). Posto isto, é salutar ter a clareza da função social da profissão, mas não se agrilhoar as amarras de atribuições e competências expressas na lei, uma vez que novas expressões da questão social surgem a partir do movimento entre capital e trabalho. Logo, também demandam uma articulação de serviços diversificados. Essa multidisciplinaridade, ao passo que pode descaracterizar a profissão, se o profissional não tiver clareza de seus objetivos profissionais, novas demandas também podem ser apresentadas, bem como a reivindicação de novas competências profissionais (Matos, 2015).

Importa destacar que a racionalidade da atuação profissional, imposta pelas novas dinâmicas de trabalho através da intensificação do uso de tecnologias, impacta nas atribuições e competências, expressando-se em

[...] alto nível de prescrição das tarefas e atividades com produção intensa de manuais, cartilhas, orientações, monitoramento, definição de metas, quantificação de atividades (nº de visitas, entrevistas, cadastros); e fortalecimento de mecanismos de controle dos serviços e benefícios, que se transformam em controle dos/as beneficiários/as (Raichelis, 2020, p.33).

Portanto, tal racionalidade de cunho técnico-burocrático dá uma conformação pragmática à atividade profissional, ao mesmo tempo que dificulta a reflexão crítica sobre a realidade e reduz a qualidade do trabalho técnico. Além disso, limita a atuação do profissional especializado, de modo a não intervir efetivamente sobre aquelas demandas para as quais está capacitado (Raichelis, 2020).

Em face do exposto, fica claro que as transformações societárias, entendidas a partir de uma perspectiva de totalidade, desencadeia, no cotidiano institucional, uma desprofissionalização do trabalho. Ademais, suscitam a rotatividade pela instabilidade dos vínculos e esvaziam o sentido do trabalho profissional, questão que se relaciona também com a eliminação de conteúdos concretos da formação. Deste modo, tem-se como síntese uma intervenção que não traduz conhecimentos, atribuições e competências que caracterizam as particularidades da profissão. As ações profissionais redundam em ações que qualquer pessoa pode executar. O serviço social não está imune a esses processos, seja pela competição por espaços profissionais no âmbito das políticas sociais, seja pela tendência de subordinação dos princípios e valores da profissão aos interesses das instituições. Isso gera novas demandas e, conseqüentemente, novas competências e atribuições (Guerra *et. al*, 2016).

A incorporação de inovações tecnológicas informacionais é potencial estratégico na atuação profissional. Contudo, reivindica competências e conhecimentos por parte do assistente social no uso desses meios, para que não sucumba a mera racionalidade técnica, com finalidades particulares e abstração da reflexão crítica (Veloso, 2010). Assim como versa Guerra (2018, p. 75)

[é] necessário ao profissional acionar uma racionalidade que permita desenvolver uma instrumentalidade inspirada na razão dialética, que seja capaz de construir novas competências e legitimidades, que permita ao profissional dar novas respostas qualificadas em oposição às tradicionais respostas instrumentais, de maneira comprometida com valores de uma sociedade emancipada.

Ou seja, com essas novas requisições expressas em competências e atribuições, mediado pela intensificação das tecnologias, é necessário a “[...] análise crítica e fundamentada dos conteúdos ou matérias envolvidas e as implicações éticas, em termos de respostas profissionais à necessidade e direitos dos indivíduos e famílias atendidos” (Raichelis, 2020, p. 30). É preciso

discutir a temática, confrontando determinadas requisições que levam o assistente social a ser um mero preenchedor de dados ao alimentar os sistemas de informações institucionais e que acaba por afastar a sua prática dos objetivos profissionais defendidos no contexto do projeto ético-político do serviço social brasileiro.

Bem como já mencionado, as contrarreformas do Estado, determinadas pelas necessidades da produção, repercutem sobretudo nas diferentes dimensões da vida social, essencialmente nos espaços sócio-ocupacionais do assistente social. O modelo de gestão implementado especialmente a partir dos anos de 1990, conforme já assinalamos, fragmenta, focaliza e terceiriza as políticas públicas. Desta forma, “[...] desloca a atenção à pobreza para a iniciativa privada ou individual, submetidas ao arbítrio individual isolado e ao mercado e não à responsabilidade pública do Estado” (Iamamoto, 2009, p. 22).

Portanto, com a mercantilização das políticas sociais, a atuação profissional não se restringe apenas ao setor estatal, mas também às organizações, notadamente àquelas da sociedade civil sem fins lucrativos. Cada um desses setores é chefiado por sujeitos sociais diferentes, os quais condicionam o caráter do trabalho que será realizado (Iamamoto, 2009), do mesmo modo que exigem outras competências para além das firmadas em lei. Ao problematizar a questão das demandas que se colocam no cotidiano do trabalho profissional Guerra *et. al* (2016, p. 12) disserta que “[...] assim como as demandas sociais, as demandas institucionais são de classe e, portanto, permeadas por interesses divergentes, embora apareçam para os indivíduos como iguais”. Segundo a autora:

A aparente inespecificidade operatória da profissão, que não a diferencia de práticas leigas, voluntárias e filantrópicas; sua polivalência (que lhe valeu ampliar suas funções e ocupar espaços emergentes) a tendência a incorporar tudo àquilo que outros profissionais não fazem, põe o nosso exercício profissional conectado e em sintonia com a tendência à desespecialização, desprofissionalização, dessubjetivação. Elas requisitam procedimentos instrumentais operatórios, padronizados à luz da racionalidade formal-abstrata, conectados com o que vem previamente estabelecido pela instituição, pelos programas e projetos, pela política social (Guerra *et. al*, 2016, p. 12-13)

Isto é, o problema não está na adesão de novas competências e atribuições, devido às mudanças na dinâmica do real, mas a partir de qual racionalidade os assistentes sociais têm intervindo na realidade e quais objetivos profissionais desejam alcançar.

A partir das reflexões expostas procuramos suscitar questionamentos sobre os atravessamentos das tecnologias no trabalho profissional. É preciso, ainda, aprofundar algumas questões relacionadas às condições de trabalho dos assistentes sociais, mediante o avanço tecnológico. A categoria, como partícipe da classe trabalhadora, também sofre com as precarizações estruturais do trabalho, como as terceirizações, novas formas de contratação e a informalidade. Deste modo, na próxima seção, abordaremos sobre as atuais formas de uso e controle da força de trabalho de assistentes sociais. Tal reflexão terá como base a realidade de uma empresa privada que atua na política de habitação e que se constituiu em nosso campo de estágio curricular em serviço social, entre os anos de 2022 e 2023.

3. NOVAS FORMAS DE USO E CONTROLE DA FORÇA DE TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS EM TEMPOS DE INTENSIFICAÇÃO DO USO DAS TIC

Os avanços tecnológicos, como bem colocados no item anterior desta seção, geram rebatimentos ao mundo do trabalho. As estratégias neoliberais e a reestruturação produtiva do capital suscitam o rompimento do trabalho regulamentado. Sendo assim formas de trabalho flexibilizadas e informais são implementadas, principalmente com o crescimento das terceirizações no setor público. Os assistentes sociais, como parte constitutiva da classe trabalhadora, também sofrem com a precarização, a subcontratação e a terceirização. Até mesmo em empregos estáveis, como, funcionários públicos, são afetados por essas condições (Raichelis, 2018).

A lógica da mercadorização das políticas sociais, fundamentada em uma “razão do capitalismo contemporâneo” (Raichelis, 2018, p. 53), visa a eficiência do Estado, por meio das entidades privadas. Entretanto, a própria gestão do trabalho é modificada. Com o aprofundamento da flexibilização, cargos que antes para serem ocupados era obrigatória a submissão do agente a concurso público - o que garantia a chamada estabilidade -, passam a ser ocupados via contratação precarizada, com salários reduzidos e de maneira temporária (Raichelis, 2018).

A intensificação do uso das TIC favorece o capital produtivo, na medida em que viabiliza formas diferenciadas de realização do trabalho e também de controle e gerenciamento da força laboral. Por certo, este processo também se espalha para a esfera estatal. Neste contexto, destacam-se novas condições de assalariamento no mundo do trabalho, como trabalhos temporários, intermitentes, autônomos, desenvolvidos sob a égide da ideologia do empreendedorismo e da pejetização, todas as formas que configuram expressão do processo de precarização do trabalho (Camargo, 2021). Os assistentes sociais, inseridos nestas mudanças, como trabalhadores assalariados, estão sujeitos aos mesmos processos de deterioração e violação de direitos, experimentados pelo conjunto da classe trabalhadora (Raichelis, 2020).

Camargo (2021) disserta que há uma proletarização da profissão, manifestada de diversas formas, como baixos salários, exigência de cumprimento de metas, precariedade das instalações físicas, falta de recursos, contratos temporários, jornadas de trabalho longas e

intensas e as subcontratações. Essas subcontratações são representadas através da terceirização dos serviços, no qual a pejetização, “empresas do eu sozinho” (Raichelis, 2020, p. 25), incidem na realidade do trabalho profissional. A instituição empregadora, exige a constituição da pessoa jurídica (PJ) e paga o profissional mediante o Recibo da Prestação Continuada (RPA). Deste modo, resta descaracterizada a relação empregatícia, garantindo a redução dos custos com a força de trabalho, estimula-se a sonegação de direitos trabalhistas e o profissional realiza as funções que antes eram de responsabilidade de outro que gozava da condição de trabalhador assalariado contratado diretamente pelo empregador (Raichelis, 2020). Em síntese, estas novas formas de contratação, na verdade, configuram estratégias de assalariamento encoberto. São trabalhadores assalariados, mas são contratados como se não fossem, pois, tratados como “parceiros”, como “pessoa jurídica” contratada por outra.

A perspectiva empreendedora é basilar na negação de direitos trabalhistas. Trata-se de uma tática na qual uma aparente “autonomia” dos trabalhadores é valorizada, de modo que faz parecer as formas contratuais da força laboral com certa proteção, algo do passado. Na verdade, estes trabalhadores são subjugados a relações de trabalho ainda mais aviltantes, por meio da contratação flexível e da ausência de controle de jornada, tornado todo o tempo da vida, tempo de trabalho. Uma das estratégias de incentivo ao empreendedorismo no Brasil, foi a regularização do trabalho autônomo pela criação do Programa Microempreendedor Individual (PMEI), em 2008. Este programa é defendido como uma modalidade de acesso à proteção social para o trabalhador “autônomo”. Embora ofereça vantagens ilusórias aos trabalhadores, como a possibilidade de atuar em mais de uma área ou poder vender seus serviços a mais de um empregador, acesso a plano de saúde e uma forma mais barata de contribuição à previdência social, só escancara a precarização do trabalho (Valentim; Peruzzo; Amaral, 2023).

É neste contexto que comporta muitas mudanças operadas de maneira sempre muito rápida que situamos nossa abordagem sobre os impactos das TIC no trabalho de assistentes sociais. Para que consigamos realizar este propósito, a seguir, propomos fazer uma análise sobre estes impactos a partir de uma situação concreta, cujas primeiras aproximações foram possíveis graças à realização do estágio curricular em serviço social.

3.1 O contexto da situação concreta analisada

Como já mencionamos, o serviço social também é uma profissão que é impactada com a intensificação do uso das tecnologias, seja no espaço da formação acadêmica, seja no cotidiano do trabalho. Mediante a experiência de estágio obrigatório realizado no período de 2022.1 a 2023.1 em uma empresa privada inserida na política de habitação, doravante, pretendemos abordar, a partir da análise concreta de uma situação concreta, as mudanças ocasionadas por esse uso intensificado de tecnologias no exercício profissional.

No curso da experiência de estágio em serviço social na empresa Painei Pesquisas, Consultoria e Publicidade Ltda, foi possível acompanhar a atuação da assistente social responsável técnica e coordenadora do setor de Trabalho Técnico Social. A Painei, criada em 2002, é definida como uma empresa privada e é organizada em três grandes setores responsáveis por determinadas atividades:

- **Diagnóstico Social:** coleta de dados socioeconômicos no território para formulação de políticas públicas, captação de recursos e aproximação do Poder Público da realidade na qual está inserido (SILVA, 2018);
- **Pesquisa de mercado:** caracterizadas em qualitativas, quantitativas e abordagem, contribuindo nos processos decisórios de instituições públicas ou privadas, assim como na atualização de cadastros e informações de clientes (SILVA, 2018);
- **Trabalho Técnico Social (TTS),** definido pela Portaria nº 464/2018, como

[...] um conjunto de estratégias, processos e ações, realizado a partir de estudos diagnósticos integrados e participativos do território, compreendendo as dimensões: social, econômica, produtiva, ambiental e político institucional do território e da população beneficiária. Esses estudos consideram também as características da intervenção, visando promover o exercício da participação e a inserção social dessas famílias, em articulação com as demais políticas públicas, contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida e para a sustentabilidade dos bens, equipamentos e serviços implantados (Ministério das Cidades, 2018).

O trabalho social foi uma medida adotada para a implementação das ações previstas no Programa Habitar Brasil/BID junto aos conjuntos habitacionais de interesse social, tornando-se uma exigência com a criação do Ministério das Cidades em 2003. Posteriormente, estendendo-

se a todos os programas financiados pelo órgão. De acordo com Paz e Taboada (2010, p. 71), o TS deve garantir a

[...] promoção da inclusão social, do acesso à cidade e aos serviços públicos, e [...] [estimular] a participação cidadã. Os processos e ações implementados pela via do trabalho social dão ancoragem e direção a programas de enfrentamento à desigualdade social e sustentabilidade dos programas de Habitação de Interesse Social (HIS) (Paz; Taboada, 2010, p. 71).

Também no PMCMV, criado em 2009, a estratégia de intervenção foi adotada por meio da Medida Provisória nº 514/2010. Nesta normativa, afirma-se que a responsabilidade da execução do TS no âmbito do referido programa, era dos estados, municípios e Distrito Federal. Com a instituição da Portaria nº 21/2014, estabeleceu-se orientações para a terceirização e execução do TS. Em 25 de julho de 2018, uma nova portaria foi implementada, a de nº 464/2018, na qual foram estabelecidas as condições operacionais para o trabalho social em diversas modalidades, baseadas em diferentes fundos⁸. A Painel Pesquisas realiza o trabalho social na modalidade operacional PMCMV-FAR: operações custeadas com recursos do Fundo de Arrendamento Residencial (FAR) para a contratação de unidades habitacionais urbanas, cujos proponentes são empresas privadas do ramo da construção civil.

Como se vê, estamos falando de um evidente processo de terceirização. Este, no âmbito da política habitacional, se dá principalmente com a entrada de empresas privadas no processo construtivo, em razão do aumento de investimentos na área da habitação (Nalin, 2013). É importante destacar, que esta dinâmica reforça uma contradição presente no programa, pois, simultaneamente, o PMCMV responde a uma necessidade da classe trabalhadora, mas ao mesmo tempo se insere na dinâmica de investimentos do Estado com vistas a criar

⁸ Condições Operacionais para o Trabalho Social em intervenções de habitação e saneamento objetos de operações de repasse/financiamento firmadas com o setor público, intervenções de habitação objetos de operações de repasse firmadas com entidades sem fins lucrativos e intervenções inseridas no Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) dos demais programas que envolvam o deslocamento involuntário de famílias; Condições Operacionais para o Trabalho Social no Programa Minha Casa, Minha Vida, modalidade operada com recursos do Fundo de Arrendamento Residencial (PMCMV-FAR); Condições Operacionais para o Trabalho Social no Programa Minha Casa, Minha Vida, modalidade operada com recursos do Fundo de Desenvolvimento Social - (PMCMV-Entidades); Condições Operacionais para o Trabalho Social no Programa Minha Casa, Minha Vida, modalidade operada com recursos do Orçamento Geral da União, Programa Nacional de Habitação Rural - PNHR (MCMV-Rural) (Ministério das Cidades, 2018).

contratendências à crise do capital (Pinto, 2018, p. 97). Isso se processa, portanto, por meio de incentivos à “[...] acumulação no campo da infraestrutura [enquanto] responde institucionalmente a demanda do déficit habitacional deslocando-se para os critérios de mercado” (Pinto, 2018, p. 99). Deste modo, inserem no mercado habitacional segmentos da sociedade que até então não conseguiram adquirir a mercadoria moradia de forma regular e formal (Arantes; Fix apud Pinto, 2018).

Além disso, conforme mostram os estudos de Raquel Rolnik (2015), a política habitacional brasileira progressivamente vem sendo implementada em conexão com os interesses do mercado financeiro, além do imobiliário. Ao abordar a dinâmica deste processo a partir da análise do PMCMV, a autora assevera que

Não há dúvida de que o setor imobiliário e, especialmente, as incorporadoras financeirizadas e seus investidores foram altamente beneficiadas pelo programa, já que este não só os salvou da derrocada, como impulsionou o valor de suas ações. Realizados seus lucros, essas grandes empresas, que foram as que mais lançaram unidades no programa em sua primeira fase, começam lentamente a deixá-lo na fase 2, voltando-se para seus nichos mais tradicionais de mercado. De qualquer forma, impulsionado pelo programa, o crédito habitacional passou de 1,55% do PIB do país, em 2006, para 3,48% em 2010 e 6,73% em 2013 (Rolnik, 2025, p. 305-306).

Na continuidade de suas análises, Rolnik (2015, p. 309) afirma que o PMCMV

[...] é representativo de padrões específicos de articulação entre agentes públicos e privados no capitalismo brasileiro. Se, por um lado, foi desenhado para incentivar empresas privadas a se comprometerem com a produção de habitação para moradores de baixa renda, por outro, permaneceu altamente dependente de recursos públicos, mobilizados para subsidiar a aquisição da propriedade por compradores de baixa e média rendas. Esse arranjo financeiro ambivalente implica a transferência de riscos para as instituições públicas, ao mesmo tempo que mantém os lucros - geralmente aumentados por subsídios indiretos - com agentes privados, reiterando os padrões históricos de apropriação de fundos públicos por atores privados no país.

É nesta dinâmica que o TS é demandado, sendo obrigatório na faixa de renda 1 do programa⁹, e seu valor está incluso nos valores destinados à construção¹⁰. Além disso, é uma responsabilidade do ente público local, ou seja, dos municípios, a execução do TS. Porém, na própria Portaria n.º 464/2028 que o regulamenta, há as recomendações em caso de execução indireta:

h) nas hipóteses de execução indireta: 1) realizar, sob sua inteira responsabilidade, o processo licitatório do Trabalho Social, respeitando a Lei nº 8.666, de 1993, e demais normas pertinentes à matéria, assegurando os procedimentos legais; 2) prever no edital de licitação e no contrato de execução do Trabalho Social que a responsabilidade pela qualidade dos serviços executados é da empresa contratada para esta finalidade, inclusive a promoção de readequações, sempre que necessárias; 3) apresentar ao Agente Financeiro documentação comprobatória do procedimento licitatório, atestando o atendimento às disposições legais aplicáveis; 4) enviar à equipe responsável pela execução do Trabalho Social a relação de candidatos considerados aptos após pesquisa realizada pela CEF, visando viabilizar o estudo socioeconômico que norteará o Trabalho Social; 5) gerir e exercer a fiscalização sobre o contrato de execução ou fornecimento do Trabalho Social (Ministério das Cidades, 2018).

Portanto, para se garantir a redução dos custos de tais ações e também em face da ausência de equipe técnica o suficiente para execução do TS, o ente público responsável age por meio da terceirização deste serviço, através do processo de licitação. Logo, empresas como a Painel Pesquisas são criadas neste contexto, com o objetivo de planejar e executar os Projetos de Trabalho Social (PTS). Estas terceirizações corroboram com o esvaziamento da perspectiva de direito da política pública e, por vezes, descredibilizam o serviço público em face da qualidade da prestação de serviços que comumente é questionada.

⁹Faixa 1, podem participar famílias com renda bruta de até R\$ 2.640,00 mensais, em áreas urbanas, e de até R\$ R\$ 31.680,00 por ano, em áreas rurais. A Faixa 2 é destinada àqueles que recebem de R\$ 2.640,01 a R\$ 4.400,00 mensais, em áreas urbanas, e de R\$ 31.608,01 a R\$ 52.800,00 por ano, em áreas rurais. Já a Faixa 3 contempla os que ganham entre R\$ 4.400,01 e R\$ 8.000,00 por mês, para áreas urbanas, e de R\$ 52.800,01 a R\$ 96.000,00, para áreas rurais (Agência Gov, 2023).

¹⁰1,5% (um e meio por cento) do valor da operação (valor aportado pelo fundo), quando se tratar de empreendimentos unifamiliares; b) 2% (dois por cento) do valor da operação (valor aportado pelo fundo) para empreendimentos multifamiliares (regime de propriedade condominial) (Ministério das Cidades, 2018).

O TS possui 4 eixos de ações a serem executadas conforme demandas identificadas na microárea, por meio do diagnóstico socioterritorial. São eles:

I - Mobilização, organização e fortalecimento social - visa promover a autonomia e o protagonismo social, o fortalecimento, a constituição e formalização de novas representações, e novos canais de participação e controle social por meio de processos de informação, mobilização, organização e capacitação dos beneficiários; II - Educação ambiental e patrimonial - visa promover atitudes que contribuam para a preservação do meio ambiente, do patrimônio e da saúde, fortalecendo a percepção crítica da população sobre os aspectos que influenciam sua qualidade de vida, além de refletir sobre os fatores sociais, políticos, culturais e econômicos que determinam sua realidade, tornando possível alcançar a sustentabilidade ambiental e social da intervenção; III - Desenvolvimento Socioeconômico - objetiva a articulação de políticas públicas das diversas áreas, incluindo o apoio e a implementação de iniciativas de geração de trabalho e renda, visando à inclusão produtiva, econômica e social, de forma a promover o incremento da renda familiar e a melhoria da qualidade de vida da população, em um processo de desenvolvimento socioterritorial de médio e longo prazo; IV - Assessoria à Gestão Condominial - visa orientar e assessorar as famílias beneficiárias para a constituição do condomínio e implantação da gestão condominial no intuito de promover a autogestão e organização dos processos representativos, quando for o caso (Ministério das Cidades, 2018)

Planejar, acompanhar e monitorar a execução das ações previstas ligadas a esses eixos são atribuições dos denominados responsáveis técnicos (RT) (COTS, 2020), e estes devem possuir graduação em nível superior, com preferência na área de serviço social ou das ciências sociais, conforme previsto na Portaria n.º 464/2018 (Ministério das Cidades, 2018). No caso da Painel Pesquisas, atualmente, atuam apenas assistentes sociais na coordenação dos projetos, e também na execução direta das ações, os técnicos de campo.

Como sabemos, a trajetória do trabalho social reflete as particularidades da formação sócio-histórica brasileira, sendo campo de confronto entre projetos, concepções e disputas por recursos. Neste sentido, o denominado TS desenvolvido no âmbito de qualquer política é permeado de contradições e tensionado pelos interesses diversos dos atores envolvidos na implementação de programas, projetos, serviços e ações que conformam as diversas políticas sociais. No caso em comento, o caráter conservador do TS está associado às requisições atendidas pela política urbana e de habitação, atendendo aos interesses capitalistas em detrimento das necessidades sociais dos trabalhadores, particularmente numa realidade

marcada por sucessivas ofensivas sobre os direitos sociais. Nesse contexto, a habitação popular torna-se um mecanismo ambíguo, oscilando entre servir como ajuda aos mais pobres, e ser utilizado como instrumento de controle, repressão e disciplinamento das camadas populares (Paz; Diniz, 2020), mas nunca como um direito social a ser garantido e acessado pelos trabalhadores.

Para refletir sobre o TS e sua concretude no cotidiano laboral, consideramos ser necessário também compreender as intensas transformações da sociedade de classes, particularmente aquelas que vêm ocorrendo no âmbito do trabalho, cujos desdobramentos ganham materialidade também no trabalho dos profissionais que atuam no campo da política habitacional, área que caracteriza nosso recorte de pesquisa. Neste sentido, na subseção seguinte, através da análise do contrato de serviços elaborado pela empresa Painei, trataremos de problematizar as formas de contratação da força de trabalho de assistentes sociais, complexificadas pela intensificação do uso de tecnologias e que, ao nosso ver, resultaram numa maior precarização das condições de trabalho desta categoria no âmbito do TS.

3.1.1 As formas de contratação da força de trabalho de assistentes sociais

O aumento dos processos de terceirização, ou seja, a interposição de uma outra empresa na contratação de trabalhadores, tornou-se o modo mais significativo de redução dos custos de trabalho, estimulando a inserção de entidades privadas prestadoras de serviços no âmbito do Estado. Deste modo, surgem empresas - como a Painei Pesquisas - que evidenciam o processo de flexibilização das formas de contratação de assistentes sociais para a execução de políticas públicas, no contexto de articulação entre agentes públicos e privados. A Painei, ao realizar os trabalhos técnicos sociais, via licitação, necessita contratar profissionais para o planejamento e a execução das ações. Em vista dos trabalhos serem temporários, a contratação é realizada mediante o registro, por parte do profissional, como MEI, o que reduz os custos com a força de trabalho e desresponsabiliza a empresa em relação a direitos trabalhistas.

Atualmente, na empresa, apenas a coordenadora do TS possui Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) assinada. As outras responsáveis técnicas, e todas as técnicas de campo, são contratadas como MEI. Esta forma de contratação de técnicas de campo como MEI,

configura a terceirização do Trabalho Social, que o torna pontual e temporário. O vínculo com o ente público municipal responsável inexistente. Além disso, o vínculo com a empresa também é temporário e instável. Raichelis (2020, p. 27) menciona a terceirização na política de habitação de interesse social

[...] como modelo de produção e gestão, em que o próprio trabalho social e os/as trabalhadores/as sociais, entre os/as quais assistentes sociais, são contratados/as por processos licitatórios, dos quais participam empresas intermediadoras, sem que, de modo geral a administração pública consiga regular e manter o controle estratégico do processo.

No entanto, mesmo as responsáveis técnicas, que têm a possibilidade de manter-se na empresa, permanecem subcontratadas como MEI. Ou seja, além da terceirização da responsabilidade do ente público, transferida para as entidades privadas, estas instituições, terceirizam, mais uma vez, a contratação de assistentes sociais na condição de MEI. Isso caracteriza-se, como versa Pinto (2018), a quarteirização da execução. Além disso,

[...] a terceirização ocorrer na empresa privada, na empresa estatal, em fundações de direito privado ou nos serviços prestados pelo Estado não modifica o essencial dessa relação, pois, mesmo que não ocorra um lucro imediato, há uma economia de gastos com a força de trabalho, que é drenada para outros fins que não a ampliação do fundo público para melhoria da qualidade da prestação de serviços públicos à população (Raichelis, 2020, p. 23).

Tal qual afirma Franco; Druck; Seligmann-Silva (2010, p. 233), “[...] a terceirização lança um manto de invisibilidade sobre o trabalho real — ocultando a relação capital/trabalho e descaracterizando o vínculo empregado/empregador que pauta o direito trabalhista”. Segundo Antunes (2009, p. 55) “[...] pode-se constatar uma nítida ampliação de modalidades de trabalho mais desregulamentadas, distantes da legislação trabalhista, gerando uma massa de trabalhadores que passam da condição de assalariados regulamentados para trabalhadores desregulamentados.” Esta nova morfologia do trabalho engendra formas de exploração que contribuem para a individualização das relações de trabalho (Camargo, 2021), e enfraquecem a organização dos trabalhadores. As novas formas de uso e controle da força de trabalho, cada vez sob formas mais precárias, é um fenômeno que se alastra aceleradamente na conjuntura brasileira, e atinge também os trabalhadores assistentes sociais.

Através da análise do contrato para a prestação de serviços técnicos sociais especializados na Painel Pesquisas, identifica-se na cláusula primeira, a afirmação de ser um

serviço autônomo. Nos termos do próprio documento consultado: “[o] presente contrato tem como OBJETO a contratação de serviço autônomo voltado ao Trabalho Técnico Social de acompanhamento de projetos de Trabalho Social [...]” (Painel, 2023). Além disso, no parágrafo primeiro do mesmo dispositivo, resta expresso que o serviço não possui exclusividade, sendo possível o contratado trabalhar em outra área. Vejamos:

Os serviços deverão ser realizados livremente pelo(a) CONTRATADO(A), sem caráter de exclusividade, podendo o(a) CONTRATADO(A) desempenhar atividades a terceiros, em geral a qualquer tempo, inclusive simultaneamente a este contrato, mas dentro dos parâmetros mínimos fornecidos pela CONTRATANTE e em conformidade com a metodologia e de acordo com um cronograma maleável a ser realizado, com entrega de relatórios em conformidade com um modelo (Painel, 2023).

Identificamos no texto do contrato em análise a existência de contradições, haja vista que, primeiro, menciona-se que se trata de um serviço autônomo que, por sua vez, não se caracteriza pela exclusividade. No entanto, no mesmo contrato, consta que há parâmetros a serem seguidos. Ou seja, como abordamos alhures, tem-se uma autonomia ilusória, haja vista que mesmo sendo um trabalho autônomo, parâmetros e cronogramas devem ser seguidos. Estas são estratégias comuns utilizadas pelos empregadores para burlar as já frágeis normas de proteção do trabalho.

As durações dos contratos variam em meses, assim como é expresso na cláusula segunda do mesmo documento ao fazer menção ao seu prazo de vigência:

O presente contrato terá duração ____ meses a partir da sua assinatura até _____, podendo ser prorrogado por meio de termo aditivo, sendo assegurado às partes o direito de rescisão a qualquer momento, obrigando-se a parte que deseja rescindir, comunicar a outra parte previamente por um período antecedente de no mínimo 30 (trinta) dias (Painel, 2023).

Deste modo, apresenta-se como um trabalho temporário. Está vigência temporária é própria do TS, visto que, geralmente, é requerido e pactuado por meio de contratos que possuem duração máxima de dois anos. Contudo, a terceirização torna-o ainda mais pontual, pois se a responsabilidade de contratação fosse do ente público, os trabalhadores teriam outras condições para a implementação das ações, a exemplo do maior envolvimento com as comunidades público-alvo da política. O trabalho temporário prejudica o envolvimento profissional com as famílias beneficiárias e também aprofunda a precarização do trabalho mediante contratos

flexíveis. Portanto, afeta a atuação profissional no processo de construção de vínculos com as famílias, além de dificultar a socialização e os debates sobre temáticas ligadas tanto à política de habitação, como a outras (Nalin, 2013).

Avançando em nossa análise sobre a contratação de profissionais para o TS na empresa Painel, constatamos que, em relação ao preço e às condições de pagamento dessa força de trabalho, as regras são as seguintes:

O pagamento ao(a) CONTRATADO(a) está vinculado à efetiva execução das atividades contratadas e somente será quitado após a entrega e aprovação do Relatório de Acompanhamento do trabalho social (RATs) [...] Todos os pagamentos devidos ao(a) CONTRATADO(A) ocorrerão em até 10 (dez) dias úteis após a aprovação do relatório das atividades pela coordenadora técnica do projeto e emissão pela CONTRATANTE do Recibo de Prestação de Serviço Autônomo (RPA), e respectiva assinatura e apresentação do mesmo pelo CONTRATADO(A) ou por Emissão de Nota Fiscal pelo(a) CONTRATADO(A)

Conforme já fizemos menção, as novas formas de uso e controle da força de trabalho promovem um processo de ocultamento das formas de exploração do trabalho. Na cláusula apresentada fica explícita a relação de assalariamento, por meio do pagamento de tarefas. No entanto é dissimulada pela forma flexibilizada do contrato de trabalho que mascara a realidade laboral e propicia a não garantia de direitos trabalhistas pela empresa (Antunes, 2009).

Tanto que, no contrato também são expressas as obrigações do contratado que “[...] declara estar ciente que é de sua responsabilidade recolher os tributos e contribuições pertinentes, incluindo as previdenciárias, que incidirem sobre as atividades prestadas, na parte que lhe couber, conforme legislação vigente” (Painel, 2023). Em outras palavras, o próprio trabalhador é responsável por garantir seus direitos sociais, mesmo que explicitamente haja um vínculo empregatício, visto que possuem tarefas e requisições a serem cumpridas em certo prazo. O que queremos dizer é que, em nossa opinião, estão presentes os requisitos que configuram uma relação de emprego e que, em virtude disso, esta deveria ser tutelada pela legislação protetiva do trabalho. A questão é que, cada vez mais, trabalhadores se sujeitam ao que Souto Maior (2007), denomina de “parassubordinação”. O termo diz respeito às situações de subemprego que passam a ser validadas pelas normas trabalhistas, configurando uma

evidente legitimação, por parte do Estado, de precárias relações de trabalho nas quais os trabalhadores têm menos direitos ou “direitos pela metade”.

Outro aspecto presente no texto do contrato laboral que nos serve como fonte diz respeito ao fato de que “[...] os relatórios de cada atividade deverão ser elaborados em até 3 (três) dias úteis após a execução da mesma e disponibilizado para o CONTRATANTE conforme modelo e normativas pré estabelecidas” (Painel, 2023). Uma dinâmica racionalizadora, no qual gera uma padronização do trabalho profissional ao processo e ritmo institucional, baseado em metas a serem alcançadas. Além disso, burocratiza o processo e restringe a possibilidade de se realizar uma reflexão crítica sobre o que se faz, quando se faz, como se faz, porque se faz e em que direção se faz, bem como reduz a qualidade do trabalho, preocupações que se alinham à abordagem de Raichelis (2020).

Este tipo de remuneração pode ser definido a partir de Marx (2013), como salário por peça, que se diferencia do salário por tempo, pois este é determinado pela quantidade de horas trabalhadas. Na relação na qual o salário é pago por peça, o trabalhador só recebe a contraprestação com a concretização do seu trabalho. Esta é, em nossa opinião, o que se verifica nas formas contratuais identificadas na situação concreta aqui analisada. No contrato de trabalho analisado está previsto que “[o] pagamento ao(a) CONTRATADO(a) está vinculado à efetiva execução das atividades contratadas e somente será quitado após a entrega e aprovação do Relatório de Acompanhamento do trabalho social (RATs)” (Painel, 2023). Deste modo, como versa Marx (2013, p. 411) “[...] temos a impressão [...] de que o valor de uso vendido pelo trabalhador não é função de sua força de trabalho, [...], mas trabalho já objetivado no produto [determinado] pela capacidade de produção do produtor.”.

Ademais, a particularidade de que todos “[...] os pagamentos devidos ao(a) CONTRATADO(A) ocorrerão em até 10 (dez) dias úteis após a aprovação do relatório das atividades pela coordenadora técnica do projeto” (Painel, 2023), conecta-se com a ideia de que “[...] a qualidade do trabalho é controlada, aqui, pelo próprio produto, que tem de possuir uma qualidade média para que se pague integralmente o preço de cada peça” (Marx, 2013, p. 412). Os relatórios são produtos do trabalho de assistentes sociais e estes devem possuir a aprovação da coordenação do PTS e serem entregues em prazo estipulado. Ou seja, os trabalhadores só

recebem sua remuneração com a entrega dos produtos, que por sua vez, devem responder aos critérios de qualidade estabelecidos pela empresa e que são atestados pela coordenação.

Segundo Oliveira (2023) nas formas de salário baseado em resultados/peças há o intuito de estimular o trabalhador a produzir mais, para o aumento da remuneração. Contudo, na situação concreta em análise, a remuneração paga pela entrega dos relatórios é fixa, não se aumenta e nem reduz, haja vista que não há possibilidade de entregar mais relatórios, pois estes são mensais, sendo que a execução das atividades já é determinada no pré-projeto. Apesar disso, pensamos que a intensificação do trabalho permanece, haja vista que há prazos acordados em contrato que devem ser seguidos para o pagamento da remuneração. Por conseguinte, gera no trabalhador um interesse próprio em trabalhar mais intensamente, corroborando para o atendimento dos interesses do empregador.

Na cláusula quinta, no parágrafo quinto, do contrato em comento, está estabelecida a regra de que “uma vez não existindo vínculo empregatício, o(a) CONTRATADO(A) não possui horário fixo de trabalho, e nem a execução do serviço objeto deste contrato está condicionada a sede da empresa” (Painel, 2023). Há duas questões a serem consideradas em relação a este dispositivo. A realização do serviço não está condicionada à presença do profissional na sede da empresa, mesmo em atividades que não dizem respeito às ações que são executadas nos conjuntos habitacionais. Na dinâmica do trabalho na empresa, as técnicas de campo atuam presencialmente nestes espaços, mas, ainda assim, desenvolvem outras atividades, como a elaboração dos relatórios técnicos. Estas outras atividades, contudo, geralmente são realizadas no ambiente doméstico ou outro que não o da empresa e que disponham de uma infraestrutura mínima (*internet, notebook*) para que as atribuições sejam cumpridas. Podemos perceber, portanto, que esta forma de realização do trabalho é viabilizada pela mediação das TIC.

As condições de trabalho nestes parâmetros acabam transferindo para os profissionais a responsabilidade de garantir meios e instrumentos que, a priori, deveriam ser assegurados pelo empregador, o que configura uma inversão dessa relação levando em conta as próprias regras definidas pelo direito laboral burguês. É o empregador que deve assumir os riscos da atividade e tem o dever de garantir as condições objetivas para a realização do trabalho. Na condição de trabalhador assalariado, ainda que considerado um profissional liberal, o assistente social, não é o detentor de todos os meios que a realização do seu trabalho exige, tais como recursos

financeiros, humanos e técnicos, condição necessária para que pudesse ser considerado um profissional autônomo. Ele invariavelmente “[d]epende de recursos previstos nos programas e projetos da instituição que o requisita e o contrata, por meio dos quais é exercido o trabalho especializado” (Iamamoto, 2011, p. 63).

A modalidade de trabalho imposto pela empresa Paineis pode ser caracterizado como aquele que a literatura tem definido como trabalho remoto, trabalho em *home office* e teletrabalho, a depender do que se estabelece nos instrumentos contratuais. Também no caso da referida empresa, esta forma de realizar atividades laborais incide sobre as condições de trabalho de assistentes sociais. No contexto da flexibilidade do trabalho e das formas de cumprimento da jornada laboral, o teletrabalho - situação que consideramos mais adequada à forma adotada pela empresa, haja vista que prevista em contrato de trabalho - deixa ofuscada a fronteira entre o tempo do trabalho e o tempo dele liberado.

Esse liame é facilmente desrespeitado e daí deriva problemas relacionados, por exemplo, à saúde do trabalhador, haja vista o constante contato do empregador com o empregado, em horários fora do expediente estabelecido. Estas implicações são objeto de inúmeros estudos, inclusive na área do serviço social, a exemplo dos realizados por Hillesheim e Zanfra (2021) e Dal Prá *et al* (2021). Ademais, o que se constata é que o “[...] trabalho produtivo a domicílio [mescla-se] com o trabalho reprodutivo doméstico, aumentando as formas de exploração do contingente feminino” (Nogueira, 2006 apud, Antunes, 2009, p. 53), questão que afeta significativamente a categoria, considerando ser constituída majoritariamente por mulheres. Ademais, nesta modalidade de trabalho, transferem-se para o trabalhador os custos relacionados aos meios necessários para o cumprimento das tarefas, tais como energia elétrica, *internet* e dispositivos eletrônicos. Ao problematizar esta realidade, Raichelis (2020, p. 28) afirma que

[...] os profissionais assumem a condição aparente de trabalhadores/as autônomos/as, [...] realizam tarefas pontuais a distância a partir do seu próprio computador e internet, com vínculos contratuais flexíveis e muitos sem nenhum contrato de trabalho. Enviam os relatórios de atendimento por e-mail ou inserem informações em planilhas informatizadas

A lógica capitalista de mercantilização subjuga o Estado de modo a garantir que as demandas do capital sejam atendidas. Por meio dele são garantidas as condições que permitem

a intensificação da extração do mais valor. Ao mesmo tempo, “[...] ampliam-se as terceirizações, a noção de tempo e de espaço também são metamorfoseadas e tudo isso muda muito o modo do capital produzir as mercadorias, sejam elas materiais ou imateriais, corpóreas ou simbólicas” (Antunes, 2009, p. 56). Logo, rebate nas condições de trabalho do assistente social, imbricados na nova morfologia do trabalho,

[...] um cenário profundamente contraditório e agudamente crítico [que] estampa, em patamares assustadores, seu traço de superfluidade, da qual são exemplos os precarizados, flexibilizados, temporários, além do enorme exército de desempregados e desempregadas que se esparramam pelo mundo (Antunes, 2009, p. 54).

A divisão entre quem planeja - os profissionais que atuam como responsáveis técnicas -, e os que executam - técnicas de campo - é uma característica também presente na política urbana, que fragmenta o trabalho. Deste modo, “[estilhaçam] a temporalidade da política [geram] alienação, trabalho repetitivo, padronização dos processos de realização do trabalho, esvaziamento do sentido criador e processual, coletivo e intersetorial do trabalho” (Raichelis, 2020, p. 12). Esta organização do trabalho apresenta características próprias do modelo taylorista-fordista, mas que continuam funcionais no contexto do modelo flexível, ambos tratados por Harvey (2014) em seu livro intitulado *Condição pós-moderna*. O primeiro implica uma organização do trabalho na qual ocorre uma divisão entre as atividades de planejamento, controle e gestão e aquelas relacionadas à execução. O segundo, por seu turno, se caracteriza pela exigência de um perfil de trabalhador polivalente e multifuncional que tem capacidade e habilidades requeridas para diferentes momentos do processo de trabalho (Harvey, 2014).

É neste contexto de intensas transformações no âmbito do trabalho que também os assistentes sociais se deparam com novas requisições que, por sua vez, implicam mudanças nas atribuições e competências profissionais, questão que já analisamos anteriormente de maneira mais abstrata. A seguir, nosso intento é analisar com mais vagar estas mudanças observadas em relação às atribuições e competências profissionais, a partir da realidade concreta que aqui estamos trazendo à reflexão.

3.2 Atribuições e competências de assistentes sociais em face da intensificação do uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC): recortes da realidade empírica analisada

Com base numa pesquisa que teve como fontes privilegiadas documentos da empresa Painel na qual realizamos nosso estágio curricular obrigatório em serviço social, pretendemos analisar as mudanças observadas no cotidiano de trabalho quanto às atribuições e competências profissionais. Neste sentido, os aspectos aqui apresentados foram extraídos dos relatórios técnicos, produtos do trabalho técnico social executado no contexto da referida empresa. Nosso intuito é problematizar aquelas mudanças em face da intensificação do uso de tecnologias nos processos de trabalho nos quais os profissionais de serviço social se inserem. Para tal, nos concentramos na análise de documentos elaborados por ocasião dos TS realizados em cinco residenciais das regiões sul e sudeste do país, com o recorte temporal entre 2018 a 2023.

Este recorte foi definido por se tratar de um lapso temporal que envolve o período pré-pandêmico, pandêmico e pós-pandêmico, tendo como referência a crise sanitária decorrente da Covid 19. A pandemia foi o ponto chave no processo de aceleração da intensificação do uso de tecnologias no trabalho de assistentes sociais, assim como o foi em relação a um conjunto muito variado de profissões. Ressalta-se que as tecnologias sempre estiveram presentes no cotidiano do trabalho de profissionais de serviço social, porém com as medidas restritivas de distanciamento social, inúmeras ferramentas tecnológicas serviram de meios e instrumentos para dar consecução ao trabalho e garantir a continuidade do atendimento à população usuária nos mais diversificados espaços sócio-ocupacionais.

No art. 5º, inciso I, da Lei 8662/1993, consta que uma das atribuições dos assistentes sociais é “coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social.” Essas funções, necessitam de planejamento, que é definido por Fritsch (1996, p.130) como

[...] a não improvisação sistemática, em que pensamos e agimos de maneira permanente sobre uma realidade, para modificá-la, dentro de um processo de racionalidade, com objetivo de antecipar melhores resultados, obter soluções alternativas, reduzir riscos e incertezas (Fritsch, 1996, p. 130).

É por meio do planejamento que o profissional “[...] toma decisões, escolhe prioridades físicas e orçamentárias, define atividades entre uma série de possibilidades e de correlação de

forças dos sujeitos e interesses” (Bonin; Krüger, 2015, p. 69). A complexidade das realidades institucionais que são expressão da complexa dinâmica social, impõe a necessidade de os profissionais, por meio do planejamento de suas ações, se qualificarem na perspectiva de superar o imediatismo, ampliarem a compreensão sobre as demandas existentes, bem como realizarem a avaliação contínua da intervenção (Bonin; Krüger, 2015). Ora, o ato de planejar requer o uso de uma capacidade própria do ser humano que Marx (2013) denomina de capacidade teleológica. Por meio dela, somos capazes de antecipar, no nosso pensamento, o processo a ser desenvolvido, avaliar as condições objetivas existentes para a realização de uma ação e vislumbrar os instrumentos a serem usados para a sua exitosa consecução, o que pressupõe domínio sobre determinadas técnicas que permitem o alcance de resultados. Este processo permite que a ideia seja objetivada e, ao mesmo tempo, permite que possamos realizar, por meio da nossa capacidade de pensamento, uma análise crítica sobre a objetivação. Ao abordar a questão do trabalho como práxis modelo por meio da qual o ser social se constitui e se desenvolve, Lessa (2008, p. 18), afirma que, entre os seres humanos, as ações e os resultados delas derivados “[...] são sempre projetados na consciência antes de serem construídos na prática”.

Dando continuidade ao trato de nosso objeto de estudos, podemos dizer que os projetos de trabalho técnico social são planejados a partir do que os documentos institucionais e parte da literatura chama de diagnóstico socioterritorial, instrumento utilizado para identificar as potencialidades e os problemas da micro e macro área, através da pesquisa realizada com as famílias beneficiárias do conjunto habitacional. Deste modo, estratégias, técnicas e metas são escolhidas no processo de planejamento para a concretização do projeto. Portanto, diversas competências profissionais são exigidas, assim como novas são criadas. O que nos compete neste trabalho é problematizá-las mediante a análise dos relatórios técnicos supracitados.

Para execução dos projetos verificamos um conjunto de ferramentas e dispositivos tecnológicos, dentre os quais se destaca o WhatsApp (Wpp), aplicativo cujo uso se tornou recorrente na atuação profissional em TS. Instituiu-se uma prática de uso do referido aplicativo para viabilizar a troca de mensagens rápidas, de modo que esta prática tem se ampliado no cotidiano do assistente social, tornando tanto o dispositivo móvel como o referido aplicativo instrumentos quase imprescindíveis para a realização do trabalho. No TS, seu uso pode ser

descrito sinteticamente em três direções: comunicação entre a equipe de trabalho, com as famílias beneficiárias e com profissionais vinculados a serviços públicos da região em torno do conjunto habitacional.

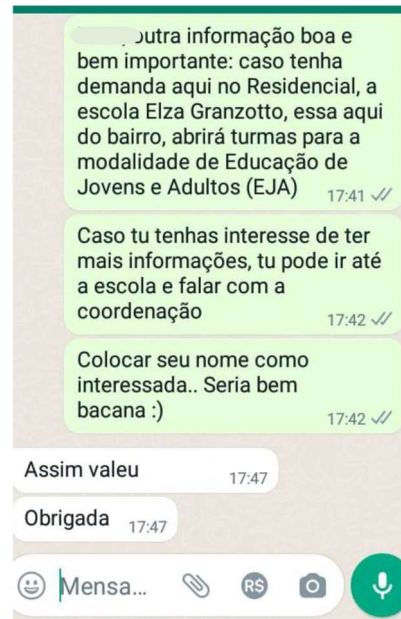
Essa prática é anterior a pandemia, porém foi intensificada após o período pandêmico da covid-19, em razão da necessidade de restrição de contato social como medida de prevenção à doença. No contexto da empresa Painei, a intensificação do uso do referido aplicativo é notável, pois até 2018 identificamos em nossa pesquisa apenas menções do uso do aplicativo. No entanto, a partir de 2020, cada vez mais é mencionado e implementado como um instrumento utilizado no trabalho social, bem como são colocadas imagens da tela do celular nos relatórios para demonstrar seu uso. Vejamos:

Figura 5 - Uso do aplicativo com as famílias beneficiárias



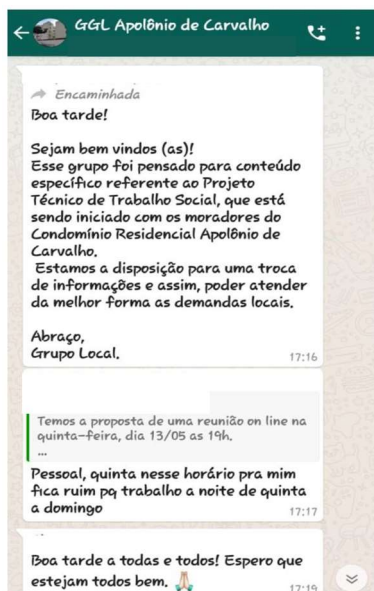
Guaramirim/SC - 2021

Figura 6 - Uso do aplicativo com as famílias beneficiárias



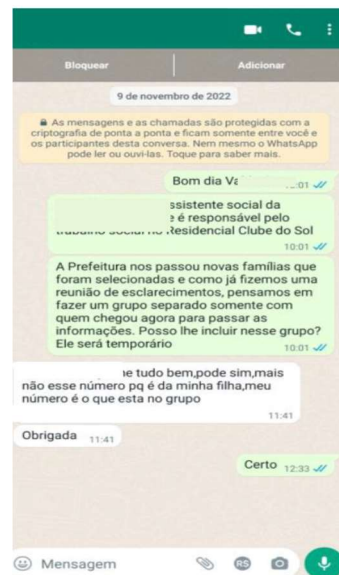
Jaraguá do Sul/SC - 2022

Figura 7 - Uso do aplicativo com as famílias beneficiárias



Cariacica/ES - 2022

Figura 8 - Uso do aplicativo com as famílias beneficiárias



Manhuaçu/MG - 2023

Esta via de comunicação também foi utilizada na divulgação das ações a serem executadas nos conjuntos habitacionais. Como dissemos, o recurso passou a ser amplamente utilizado mesmo após a pandemia, devido a facilidade na conexão entre os interlocutores, principalmente com a rede de serviços do território, e adesão das famílias beneficiárias ao modo de comunicação viabilizado pelo aplicativo. Trata-se de uma prática institucionalizada, conforme registros identificados nos documentos que nos serviram de fontes de pesquisa:

Além dos atendimentos presenciais, aconteceram também atendimentos via *WhatsApp* e contatos telefônicos, tanto no particular quanto no grupo dos moradores, também vem sendo constante e tendo um positivo resultado, contribuindo e facilitando muito o acompanhamento e as informações aos moradores (Painel, 2021).

No mesmo sentido percebemos a reiteração desta prática nas figuras que seguem, evidenciando o uso do referido recurso para a divulgação de atividades previstas no âmbito do TS, bem como para o estabelecimento de contato com a rede de serviços:

Figura 9 - Divulgação das ações via Wpp



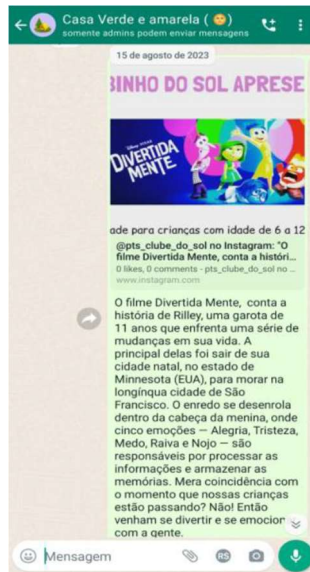
Guaramirim/SC - 2021

Figura 10 - Divulgação das ações via Wpp



Jaraguá do Sul/SC - 2022

Figura 11 - Divulgação das ações via Wpp



Manhuaçu/MG - 2023

Figura 12 - Contato com a rede de serviços

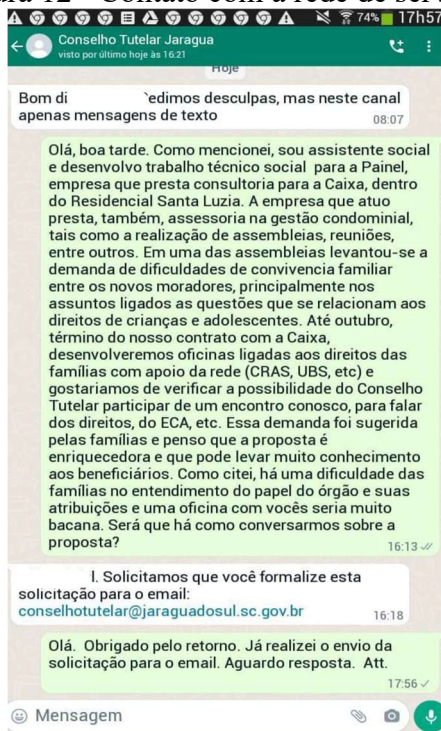
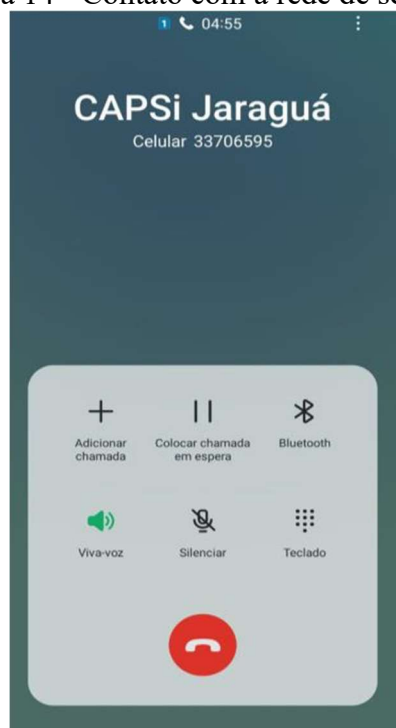


Figura 13 - Contato com a rede de serviços



Figura 14 - Contato com a rede de serviços



Jaraguá do Sul/SC-2022

Todavia, mesmo com as vantagens apresentadas, são identificadas algumas problemáticas, como a pressão por respostas imediatas dos usuários, requisição, principalmente da chefia, fora do horário de trabalho e, além disso, por vezes, não são ofertados *smartphones*, sendo o profissional obrigado a fazer uso do seu dispositivo pessoal, bem como se responsabilizar pelo custo do pacote de dados para o uso laboral (Dias Junior *et. al*, 2022). No caso específico do TS, o uso do aparelho celular, também se faz necessário para registro de fotografias, como forma de comprovação das atividades realizadas, com o intuito de serem inseridas no relatório técnico.

No que tange à divulgação das ações, fundamentais para potencializar a adesão dos beneficiários às atividades programadas, tanto de modo remoto, quanto presencial, se faz necessário a formulação de convites, como os que são apresentados a seguir. Estes são produzidos pelas RT ou técnicos de campo, assim como por estudantes estagiários. Para a formulação desses convites são usadas ferramentas disponíveis na rede mundial de computadores, tais como a plataforma do “Canva”, descrito como uma ferramenta de design

gráfico. Ou seja, no planejamento e na execução do PTS, outras competências, no contexto de intensificação do uso de TIC, são exigidas dos profissionais.

No nosso ponto de vista, contudo, requisições dessa natureza, na medida que passam a ser respondidas por assistentes sociais, acabam por ser incorporadas no conjunto de suas atribuições, o que faz avançar a própria desprofissionalização. Isso porque o assistente social passa a realizar tarefas que extrapolam ou pouca conexão têm com aquilo que caracteriza o trabalho do assistente social, a partir de seus fundamentos teórico-metodológicos e ético-políticos. Esse tipo de demanda apresentada pelos empregadores, contudo, não pode ser considerado algo inédito, haja vista que em face das restrições de recursos que comumente fazem parte da realidade de trabalho dos que atuam na área social, os profissionais respondem a elas para viabilizar o alcance de objetivos previamente definidos e alinhados às suas atribuições privativas.

O que queremos chamar a atenção é que estas demandas passam a ser respondidas por meio de novas ferramentas tecnológicas que exigem o domínio de novos conhecimentos e, portanto, competências que nem sempre o profissional possui ao ser demandado. Se não as responde por avaliar tratar-se de atribuições que descaracterizam sua profissão, pode colocar em questão sua competência e/ou a necessidade de sua força de trabalho, do ponto de vista da instituição empregadora. Se as responde, reforça o perfil multifuncional requerido pelo mercado de trabalho, gerando novas contradições. Eis, pois, alguns dilemas da condição de assalariamento do profissional. As imagens que seguem são alguns exemplos e a Figura 15, serve de parâmetro para verificar as mudanças no *modus operandi* de responder a esse tipo de demanda:

Figura 15 - Convite Oficina de Sabão



Jardim Atlântico/Florianópolis/SC - 2018

Figura 16 - Convite Bombeiros Mirins



Guaramirim/SC - 2021

Figura 17 - Convite Aula de Capoeira



Cariacica/ ES - 2021

Figura 18 - Convite Curso de Barbeiro



Jaraguá do Sul/SC - 2022

Figura 19 - Convite de sessão de filme



A Figura 15 destoa das demais porque é, em parte, resultado de habilidades manuais, ainda que para sua produção tenham sido usados instrumentos que revelam determinado estágio de desenvolvimento tecnológico (tesoura, papel, fita adesiva etc) no qual a funcionalidade do sistema analógico do cérebro humano era mais evidente. A elaboração das demais estratégias para estimular a participação dos usuários nas atividades programadas nos diferentes projetos habitacionais exigiu domínio de outros conhecimentos de natureza digital. Instigantes questões poderiam ser formuladas em relação a estas mudanças no *modus operandi* de realizar nossas atividades, mas por limites objetivos, não podemos fazê-los aqui.

Contudo, consideramos importante destacar que “[a] mente humana emerge de um sistema computacional orgânico que não é digital – se a gente for muito generoso pode chamar ele de analógico digital” (Nicolelis *apud* Pereira, 2020, s/p). De acordo com Nicolelis *apud* Pereira (2020), o cérebro humano tem capacidade de interpretar informações do mundo exterior porque possui propriedades neurobiológicas que lhe possibilitam criar uma visão própria sobre as coisas. Isso nos faz recorrer às advertências de Álvaro Vieira Pinto (2005) sobre o maravilhamento humano sobre o tempo em que vivemos como se fosse um tempo

extraordinário em face das inovações tecnológicas extremamente complexas. Para Nicolelis *apud* Pereira (2020), complexo mesmo, muito mais do que os equipamentos maquímicos digitais com os quais nos deparamos no nosso cotidiano, é o cérebro humano.

Ao problematizar as contradições que se evidenciam neste contexto de novas competências requeridas pelos empregadores aos profissionais de serviço social, Torres (2009, p. 207) argumenta que:

Se o profissional não mantém um ‘distanciamento’ analítico que lhe possibilite examinar as condições em que o seu trabalho se efetiva, isso pode não só comprometer o que faz, mas também, a própria visibilidade e as implicações sociais desse fazer. Esse ‘distanciamento’ é construído pelo profissional a partir de alguns pilares de sustentação: a identificação das demandas de atendimento e não apenas aquelas indicadas previamente pela organização; o conhecimento do poder local; o conhecimento das condições objetivas em que o seu trabalho se realiza; a apropriação do assistente social acerca do projeto profissional; as condições objetivas de vida do usuário e o conhecimento da realidade social. Sem esse “distanciamento”, o assistente social tende a identificar a organização como um bloco monolítico, sem qualquer possibilidade de alteração das condições de trabalho e serviços prestados.

As dificuldades apontadas pela autora parecem ainda mais incontornáveis (mas não o são) em face da padronização ou dos parâmetros de atuação profissional definidos por inúmeros documentos institucionais. Neste sentido, o Caderno de Orientações Técnicas do Trabalho Social (COTS) da Caixa Econômica Federal, publicado em 2020, estabelece o encaminhamento dos documentos comprobatórios da realização do TS, para liberação dos recursos, por meio de relatórios técnicos. Este documento é acompanhado de outros, como listas de presença, fotografias, formulários de avaliação etc. Os relatórios são definidos como “apresentação descritiva e/ou interpretativa dos dados, fatos e situações observadas, com a finalidade de informar, esclarecer, sem emissão de opinião técnica” (COTS, 2020, p. 27). Devem ser enviados em formato digital e assinados digitalmente pelas responsáveis técnicas.

Segundo relatos da supervisora do campo de estágio, no período inicial de sua atuação na Painel Pesquisas, estes relatórios eram digitados, mas deveriam ser impressos, rubricados e enviados pelos Correios. Quando da nossa inserção no estágio obrigatório em serviço social, os relatórios já eram encaminhados via e-mail, pelo contato profissional da empresa. No decorrer

dos períodos, migraram para a plataforma *OneDrive*¹¹, entre 2022/2023, a fim de melhorar o armazenamento e concentrar os relatórios em um único espaço. No COTS (2013), há uma sugestão, em formato de imagem, da estruturação do relatório técnico. Já no COTS (2020), há apenas o que deve constar (identificação, período a que se refere o relatório, descrição das ações, metas previstas e alcançadas, entre outros). A Painele segue essas sugestões, padronizando todos os relatórios a serem encaminhados à CEF, logo há uma padronização do instrumento, que suscita apenas o preenchimento dos requisitos reivindicados.

A dimensão técnico-operativa é a forma de aparecer da profissão, ou seja, a maneira como ela se apresenta na sociedade e é por ela reconhecida. Ela é uma mediação para se alcançar os objetivos profissionais e ganha concretude na dinâmica contraditória da realidade. Esta dimensão permite ao profissional encontrar as possibilidades e limites da sua atuação (Guerra, 2018). Segundo a autora, “[a]s respostas instrumentais [...] apoiam-se em um projeto de sociedade, em um conjunto de proposições teóricas, em valores e princípios éticos e dão uma determinada direção estratégica à intervenção profissional” (Guerra, 2018, p. 52).

Mas assim como expressa Matos (2015), o chão do exercício profissional é o cotidiano, e o pragmatismo é inerente a ele. Logo, solicitam dos assistentes sociais apenas resultados eficazes. Corroborando com este apontamento, Guerra (2018, p. 57) afirma que a

[...] prática irrefletida [...], que analisa e intervém no cotidiano profissional, que não ultrapassa o nível da imediaticidade do cotidiano, que responde às necessidades da mera reprodução individual, estabelece uma radical distância entre a elaboração teórica e a intervenção profissional.

O relatório a que fizemos referência é um instrumento do assistente social, sendo definido como instrumento indireto, utilizado após o uso dos considerados diretos, para registrar as ações executadas, realizando uma sistematização da prática e conjuntamente a sua avaliação (Sousa, 2008). São documentos de registro do profissional, e a partir desta sistematização do seu trabalho, o assistente social pode refletir sobre a realidade na qual intervém.

¹¹ armazenamento de arquivos em nuvem desenvolvida pela Microsoft (Tecnoblog, 2020)

No entanto, com a padronização deste documento aliado ao estabelecimento de metas e o excesso de trabalho, a reflexão crítica é prejudicada, e o instrumento tem um fim em si mesmo. Segundo Yamamoto (2012) é preciso que o assistente social seja um profissional crítico, não apenas “tarefeiro”, realizando uma articulação entre teoria e prática, pois pensar e questionar o exercício profissional é o primeiro passo para uma melhor qualidade na atuação. “A dimensão teórico-metodológica nos capacita para operar a passagem das características singulares de uma situação que se manifesta no cotidiano profissional do assistente social para uma interpretação à luz da universalidade da teoria e o retorno delas” (Guerra, 2018, p. 63).

Em todas as fases do TS, a reunião é um dos instrumentos usados para dar consecução às ações. “É o momento em que as informações e recursos coletados precisam ser socializados entre as pessoas envolvidas, ou que tenham interesses em comum” (Santos; Santos; Silva, 2012). Em relação à realidade objeto de nossa análise, as reuniões ocorrem com a equipe técnica em conjunto com diferentes sujeitos: os assistentes de projetos sociais (APS) da CEF¹²; com as famílias beneficiárias; com o Grupo Institucional do Poder Público (GIPP)¹³ e com profissionais da rede de serviços socioassistenciais, cada qual com seus objetivos. As reuniões ocorrem em dois tipos de formato, presencial e virtual.

De modo virtual, acontecem através das plataformas de comunicação em vídeo, *Google Meet* e o *Teams*. As reuniões com os APS ocorrem, geralmente, apenas em formato virtual, já com as famílias beneficiárias e com o GIPP, observamos que elas ocorreriam nos dois formatos. Presencial, quando havia a proximidade do RT com o território, ou seja, quando havia menor deslocamento até o conjunto habitacional e os serviços no entorno. Virtual, principalmente na pandemia, para redução de contágio do vírus. Entretanto, mesmo após o período pandêmico, as reuniões virtuais mantiveram-se, possibilitando a realização de mais reuniões em um curto período de tempo, reafirmando a lógica do uso de tecnologias como meio para aumentar a produtividade. Ao mesmo tempo, o uso delas viabiliza a exploração da força de trabalho intensamente, sem aumentar a jornada de trabalho.

¹² Os APS são os agentes que acompanham o trabalho técnico social, avaliando e monitorando a execução dos TS, a partir dos relatórios técnicos encaminhados mensalmente.

¹³ representantes das Secretarias e demais órgãos responsáveis por políticas públicas necessárias para assegurar as condições adequadas de moradia, incluindo habitação, educação, saúde, assistência social, transporte, geração de trabalho e renda, segurança pública, entre outras (Ministério das Cidades, 2018)

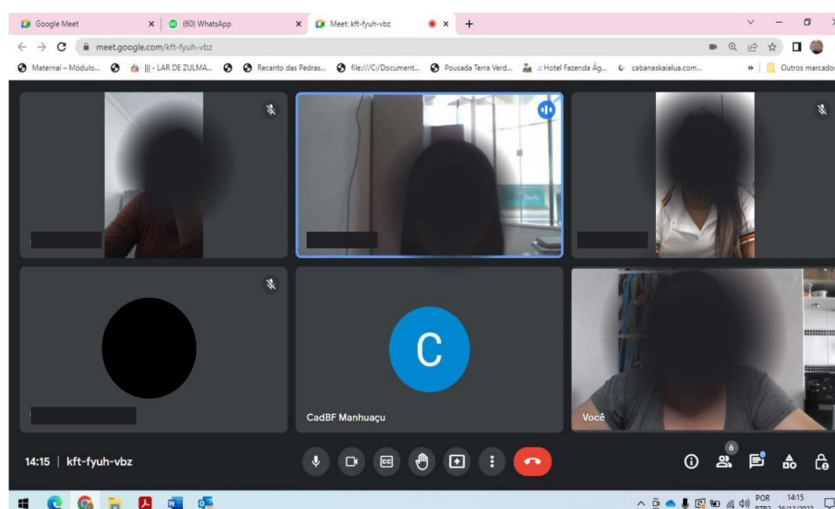
Para dar materialidade ao que estamos argumentando, na sequência, trazemos exemplos identificados a partir da análise dos relatórios usados em nossa pesquisa:

Figura 20 - Reunião *online* com a rede de serviços



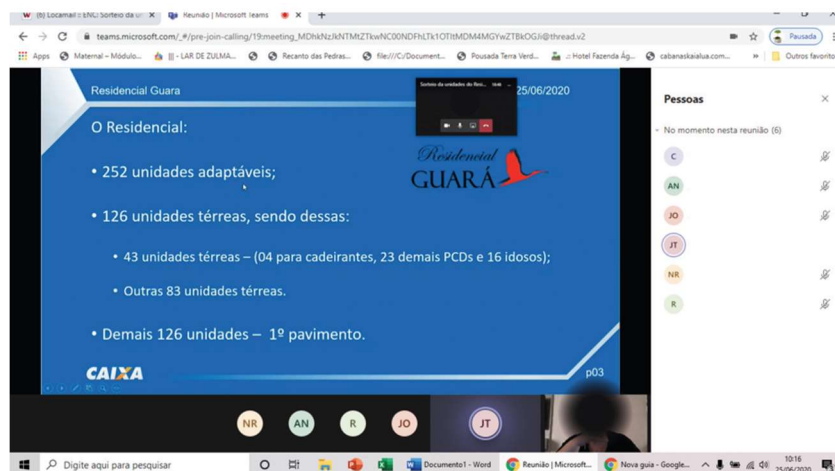
Jaraguá do Sul/SC - 2021

Figura 21 - Reunião *online* com a rede de serviços



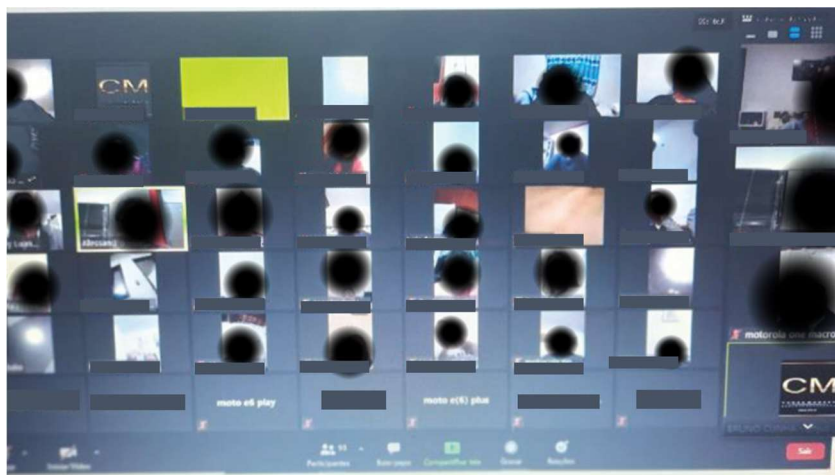
Manhauçu/SC - 2022

Figura 22 - Reunião *online* com a equipe de trabalho



Guaramirim/SC - 2020

Figura 23 - Reunião *online* com as famílias beneficiárias (Assembleia para eleição de síndico)



Guaramirim/SC - 2020

No auge da pandemia, com a necessidade de dar continuidade às atividades e subsidiar os moradores sobre as questões relacionadas à nova moradia, a coordenadora do setor de TS gravou vídeos explicando sobre as recorrentes dúvidas dos usuários beneficiários de projetos habitacionais. A tática foi implementada no residencial Santa Luzia, em Jaraguá do Sul/SC, e foi denominada de “estratégia informativa”, com o objetivo de

[...] preparar as famílias para o novo morar, refletindo acerca das especificidades da nova moradia, sensibilizando as famílias beneficiárias para a importância do orçamento famílias e os novos encargos decorrentes; estimular a adimplência; orientar sobre o processo de vistoria; organizar o processo de mudança (Painel, 2021).

As atividades mediadas por ferramentas tecnológicas digitais eram realizadas da seguinte forma: os vídeos eram gravados pela *webcam* do *notebook* da coordenadora, e subidos na plataforma *Youtube*, através de um canal criado para o próprio residencial. Posteriormente, eram divulgados no grupo do *WhatsApp* com os beneficiários, para que as famílias assistissem aos vídeos e melhor compreendessem as questões apresentadas.

Figura 24 - Vídeo do *Youtube*

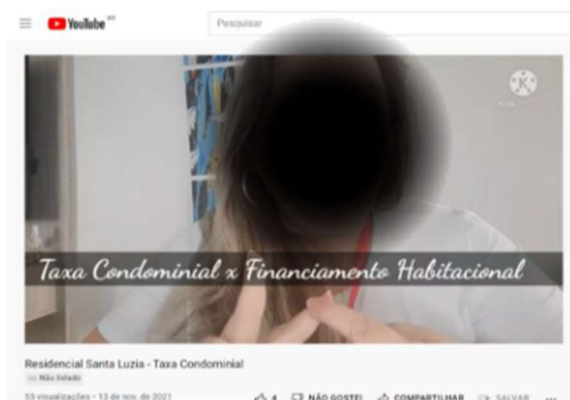
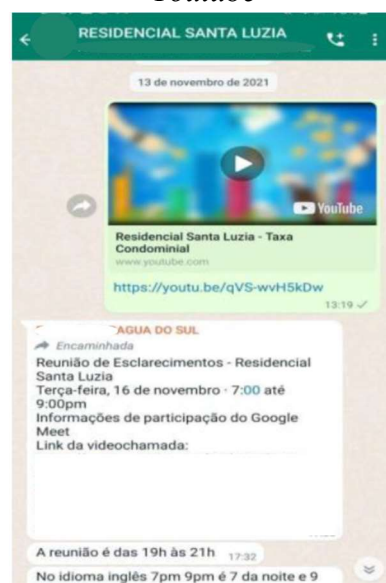


Figura 25 - Divulgação dos vídeos do *Youtube*



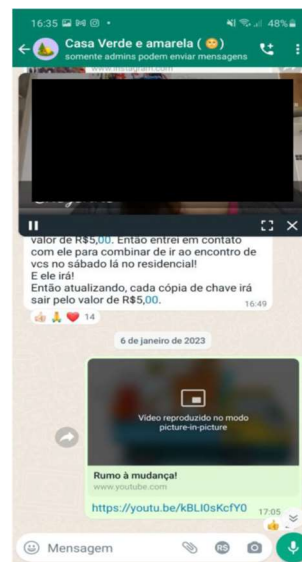
Jaraguá do Sul/SC - 2021

Esta estratégia seguiu sendo implementada em outros residenciais, mesmo após o período pandêmico.

Figura 26 - Vídeo do Youtube



Figura 27 - Divulgação dos vídeos do Youtube



Manhuaçu/MG - 2023

A demanda por produções desse tipo de recurso extrapola as competências e, em parte, as atribuições do assistente social. Entretanto, demonstrou ser uma estratégia eficiente e de uso pedagógico para o período tanto pandêmico, com a necessidade de instruir as famílias prevenindo-se do contágio do vírus, quanto no pós-pandêmico, no esclarecimento de dúvidas dos beneficiários sobre questões pertinentes à nova moradia. Afirmamos que esta demanda institucional em parte extrapola a atribuição do assistente social porque isso ocorre em face de ser o próprio profissional o responsável pela produção do material audiovisual usado. No entanto, independente da forma, é o profissional que realiza a atividade, cuja natureza converge com suas atribuições de socializar informações com a população usuária para atender os seus interesses e necessidades.

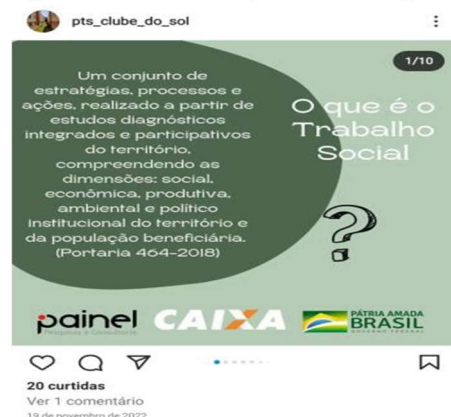
No residencial Manhuaçu/MG, foi criado um perfil na rede social *Instagram*, para compartilhar informações e interagir com as famílias. Além disso, utilizaram-se das próprias ferramentas da rede social em questão, como o “*Story*” e o “*Destaques*”, para compartilhar materiais de outros perfis com temas relevantes para as famílias beneficiárias, bem como tratar de bandeiras de luta.

Figura 28 - Perfil do *Instagram*



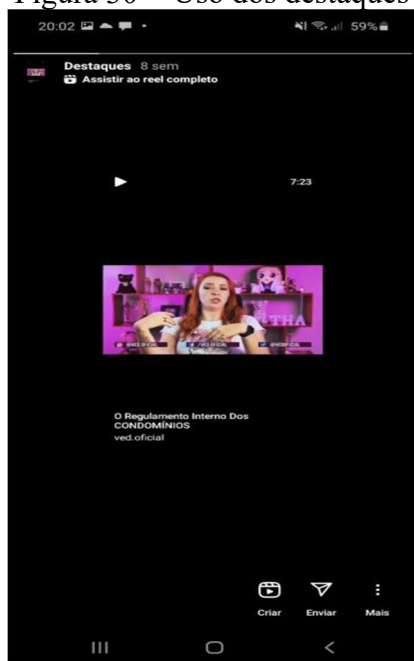
Fonte: https://www.instagram.com/pts_clubedosol/

Figura 29 - Publicação no *Instagram*



Fonte: https://www.instagram.com/pts_clubedosol/

Figura 30 - Uso dos destaques



Manhuaçu/MG

Figura 31 - Uso dos *stories*



Manhuaçu/MG

Ao passo que são recursos que exigem conhecimentos diversos dos que caracterizam as particularidades do trabalho profissional do assistente social e, portanto, suas atribuições e competências, as redes sociais constituem um meio efetivo de comunicação. São instrumentos políticos, já que são espaços permeados de contradições e nelas ocorrem disputas de poder.

Concordamos com a tese de que o ciberespaço é uma arena de luta de classes. E, principalmente no período pandêmico, as mídias digitais foram uma estratégia para a sociedade organizar-se politicamente. Mesmo após a pandemia, continuaram a servir como instrumento de mobilização de movimentos sociais de diversos matizes ideológicos (Félix *et. al.*, 2023).

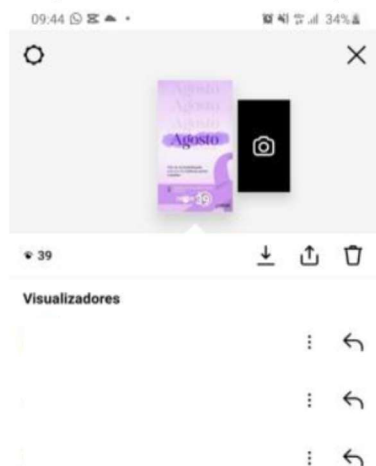
Figura 32 - Publicação no *Instagram*



Figura 33 - Uso dos *storys*



Figura 34 - Uso dos *storys*



É evidente que a comunicação é parte fundamental da execução do TS, sendo assim, o assistente social deve compreender as mudanças societárias da conjuntura atual para estabelecer estratégias profissionais para lidar com essas transformações. A informação e a comunicação tornam-se ferramentas do exercício profissional, estabelecendo-se como um direito, e sendo elemento importante na construção do processo de emancipação humana (Cogoy *et. al*, 2018). O Serviço Social deve apropriar-se desses instrumentos para materializar seus objetivos profissionais, comprometidos com os princípios ético-políticos da profissão (Félix *et. al*, 2023).

Para o planejamento das ações profissionais na Painel, no período pré-contratual entre CEF e usuários, no qual estão concentrados os relatórios analisados, é aplicada a pesquisa censitária, com o intuito de “levantar informações visando a caracterização socioeconômica das famílias, identificando suas necessidades, demandas e potencialidades” (Painel, 2021). O formulário é elaborado pela equipe técnica e enviado à prefeitura do respectivo município para ser aprovado. Contém questões abertas e fechadas, e constitui uma atividade fundamentada numa “[...] modalidade de pesquisa chamada pesquisa-ação, possibilitando que o pesquisador intervenha dentro de uma problemática social, analisando-a e objetivando a mobilização dos participantes para o protagonismo social” (Painel, 2018).

Segundo CFESS (2016, p. 45), uma das ações desenvolvidas pelo assistente social na política urbana, de caráter socioeducativo é

Construir o perfil socioeconômico da população usuária da política urbana, evidenciando as condições determinantes e os condicionantes da precarização do modo de vida, com vistas a possibilitar a formulação de estratégias de intervenção e a produção de informação qualificada

Neste sentido, a referida atividade converge com uma das competências dispostas na lei de regulamentação da profissão (Lei n.º 8.662/1993), na qual se menciona que cabe ao assistente social “[...] planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais” (Brasil, 1993).

Nos relatórios analisados, as pesquisas foram realizadas pelas técnicas de campo, mediante a visita domiciliar ou nos plantões sociais. De modo pontual, também eram realizadas por meio de vídeo chamadas pelo *WhatsApp*, a fim de acelerar o processo da pesquisa, pois os horários de trabalho de técnicas de campo e o disponível dos moradores nem sempre

correspondiam. No residencial Manhauçú/MG, foram subcontratados mais 4 pesquisadores, além da técnica de campo, em face da quantidade de unidades habitacionais do residencial (288). Segundo Cavagnoli (2022), estes pesquisadores, geralmente, são estudantes¹⁴ e passam por uma capacitação para aplicar os instrumentais de pesquisas.

Na nossa opinião, a pesquisa ser realizada por sujeitos alheios ao TS, prejudica a qualidade e o ritmo de sua execução. O fato de serem “pesquisadores” subcontratados e sem formação em serviço social, acaba por deixar escapar do processo aspectos da realidade que são importantes na realização do conjunto das ações planejadas. Considerando a direção social da formação acadêmica em serviço social, é de se esperar que o assistente social e/ou o estudante dessa área tenha um olhar crítico da realidade, mediante a articulação entre as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa constitutivas do trabalho profissional.

Outro aspecto referente a essas pesquisas é que nos relatórios analisados o uso de *tablets* não era prática recorrente no contexto dos diferentes territórios nos quais se desenvolvia o TS, levando em conta, aqui, o fato de que a Painei é contratada para desenvolver ações em diversas regiões do país. Contudo, esta realidade também foi sendo alterada e, de acordo com Cavagnoli (2022), o uso desses aparelhos em substituição ao uso de papel e caneta, objetivou dar agilidade no processo de pesquisa socioeconômica, pois as informações preenchidas no formulário, com conexão à *internet*, eram imediatamente organizadas em planilhas eletrônicas. Podemos, portanto, observar aí mais uma alteração na forma de realizar as atividades profissionais em face da intensificação do uso das TIC.

Por conta de recursos financeiros limitados, o planejamento das ações requer ainda maior atenção por parte dos profissionais. Para que as atividades sejam realizadas é necessário analisar, entre outras questões, a viabilidade das proposições, comparando os custos envolvidos e os recursos disponíveis. Logo, um orçamento deve ser estabelecido, prevendo os gastos e a fonte das despesas (Campos; Abegão; Delamaro, 2021). Sendo assim, na realidade em análise, a CEF implementa a planilha orçamentária via o software de planilhas eletrônicas *Excel*, a fim de que os profissionais façam a cotação dos recursos humanos e materiais e dos serviços

¹⁴ A formação destes estudantes não é mencionada nos documentos produzidos pela estagiária durante o período de estágio

terceirizados para a execução das ações. O uso dessas planilhas exige um conhecimento particular para que os objetivos sejam alcançados, mas que nem sempre os assistentes sociais possuem. Na Figura 35 que segue apresentamos uma dessas planilha

Figura 35 - Planilha Orçamentária

CAIXA		PO - PLANILHA ORÇAMENTARIA TS - TRABALHO SOCIAL		MUNICÍPIO / UF Jaraquá do Sul/SC						
PROGRAMA Programa Casa Verde e Amarela		PROponente Caixa Econômica Federal								
INSTRUMENTO DE PLANEJAMENTO PTS-Etapa Pré-contratual		REGIME DE EXECUÇÃO DO TS Administração Direta								
DATA BASE Jul-21	DATA INÍCIO 27/07/2021	EXECUTOR DO TRABALHO SOCIAL Painel Pesquisas, Consultoria e Publicidade Ltda		DI 1 25,00%	DI 2					
				DI 3	DI 4					
				DI 5						
Item	Fonte	Tipo	Código	Descrição	Unidade	Quantidade	Custo Unitário (R\$)	DI (%)	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
TOTAL										
1.				Etapa Pré-Contratual						
1.1.				Elaboração PTS - Etapa Pré-Ocupacional						
1.1.1.	CFESS	Rec. Humanos	001	Responsável Técnico - Assistente Social Graduado						
1.2.				Reunião Pontão de Partida						
1.2.1.	CFESS	Rec. Humanos	001	Responsável Técnico - Assistente Social Graduado						
1.3.				Reunião Para Apresentação Proposta da Fase de Pós Ocupação DO PTS						
1.3.1.	CFESS	Rec. Humanos	001	Responsável Técnico - Assistente Social Graduado						
1.4.				Reuniões de esclarecimentos						
1.4.1.	CFESS	Rec. Humanos	001	Responsável Técnico - Assistente Social Graduado						
1.4.2.				Apoio Técnico Social						
1.4.3.				Apoio Técnico Social						
1.4.4.	Cotação	Rec. Materiais	003	Pasta de plástico polionda com abas e elástico medindo aprox. 275 x 380 mm						
1.4.5.	Cotação	Serv. Terc.	011	Impressão em preto e branco laser papel A4						
1.4.6.	Cotação	Serv. Terc.	012	Impressão cor/onda laser papel A4						
1.4.7.	Cotação	Rec. Materiais	004	Bloco rascunho papel sulfite 1/4 15x21 cm branco 50 fs						
1.4.8.	Cotação	Rec. Materiais	005	Caixa com 50 unidades de caneta esferográfica azul 1,0 mm cristal escura						
1.4.9.	Cotação	Rec. Materiais	006	Água Mineral - Copo 200 ml						
1.4.10.	Caixa	Serv. Terc.	001	Consultor em Gestão Condominial						
1.4.11.	Cotação	Serv. Terc.	006	Aluguel de Notebook						
1.4.12.	Cotação	Serv. Terc.	003	Aluguel de Projetor 3000 Lumens e Tela 1,80 x 1,80 com tripé						
1.5.				Reuniões iniciais com os potenciais gestores do condomínio						
1.5.1.	CFESS	Rec. Humanos	001	Responsável Técnico - Assistente Social Graduado						
1.5.2.	Cotação	Serv. Terc.	006	Aluguel de Notebook						
1.5.3.	Cotação	Serv. Terc.	003	Aluguel de Projetor 3000 Lumens e Tela 1,80 x 1,80 com tripé						
1.5.4.	Cotação	Serv. Terc.	010	Lanche						
1.5.5.	Cotação	Serv. Terc.	011	Impressão em preto e branco laser papel A4						
1.6.				Estratégia Informativa - Planejamento do orçamento familiar e processo de mudança						
1.6.1.	CFESS	Rec. Humanos	001	Responsável Técnico - Assistente Social Graduado						
1.7.				Apoio ao processo de portão das unidades habitacionais						
1.7.1.	CFESS	Rec. Humanos	001	Responsável Técnico - Assistente Social Graduado						
1.7.2.				Apoio Técnico Social						
1.8.				Apoio à vitória das unidades habitacionais						
1.8.1.	CFESS	Rec. Humanos	001	Responsável Técnico - Assistente Social Graduado						
1.8.2.				Apoio Técnico Social						
1.8.3.	CFESS	Rec. Humanos	003	Assistente Social Graduado						
1.9.				Assembleia de eleição de síndico, sub-síndico e do conselho consultivo						
1.9.1.	CFESS	Rec. Humanos	001	Responsável Técnico - Assistente Social Graduado						
1.9.2.				Apoio Técnico Social						
1.9.3.				Apoio Técnico Social						
1.9.4.	Cotação	Serv. Terc.	011	Impressão em preto e branco laser papel A4						
1.9.5.	Cotação	Serv. Terc.	013	Registro ATA						
1.9.6.	Caixa	Serv. Terc.	001	Consultor em Gestão Condominial						
1.10.				Realização de estudo socioeconômico e elaboração de diagnóstico						
1.10.1.	CFESS	Rec. Humanos	003	Assistente Social Graduado						
1.10.2.	CFESS	Rec. Humanos	001	Responsável Técnico - Assistente Social Graduado						
1.10.3.	Cotação	Serv. Terc.	011	Impressão em preto e branco laser papel A4						
1.10.4.	Cotação	Serv. Terc.	004	Pesquisador						
1.10.5.	Cotação	Rec. Materiais	007	Prancheta						
1.10.6.	Cotação	Rec. Materiais	001	Alcool em Gel 70% 100 ml						

É por meio de planilhas, por exemplo, que também se apresentam os dados sobre as famílias beneficiárias, coletadas a partir da pesquisa censitária citada anteriormente¹⁵. Assim, também em relação a essas novas formas de registros de informações sobre a população usuária ou de outras que fazem parte do próprio processo de execução das atividades com vistas a implementar as propostas institucionais, constata-se que os assistentes sociais precisam desenvolver competências tecnológicas que nem sempre fizeram parte do seu cotidiano de

¹⁵ Tentamos trazer uma figura para exemplificar a afirmação, mas não foi possível, pois houve perda na hora de salvar a imagem.

trabalho. Ao mesmo tempo em que estes novos recursos - a exemplo das planilhas eletrônicas - facilitam o registro e a sistematização de informações, podem liberar os profissionais para a realização de outras atribuições que lhe sejam próprias. A questão é se, considerando a dinâmica das instituições no contexto da sociabilidade regida pelo capital, esta é a intencionalidade que orienta o uso desses e outros recursos tecnológicos. Com base nos fundamentos que apresentamos na segunda seção do presente trabalho, pensamos que a intensificação do uso das TIC obedece a uma lógica na qual o que é preponderante é a objetividade na realização de tarefas, bem como a redução de custos e não, obrigatoriamente, às necessidades humanas.

Avançando em nossa análise, percebemos que, do ponto de vista institucional, as ações realizadas convergem para as práticas e valores que reforçam a ordem social existente. Há uma preocupação em relação à eficiência e à eficácia e, portanto, com a forma de como fazer com vistas a alcançar determinados resultados, sem, contudo, haver um questionamento se as ações desenvolvidas, de fato, atendem às necessidades da população usuária. Esta é, contudo, uma preocupação que deve orientar o trabalho do assistente social.

Um exemplo da dissociação entre os interesses institucionais e as necessidades dos usuários pode ser verificado nas ações vinculadas à que nos documentos norteadores da política habitacional se denomina desenvolvimento socioeconômico. De acordo com a Portaria nº 464/2018, a depender do foco do TS, o eixo de desenvolvimento socioeconômico deve ser considerado na implementação das ações. Por meio dele pretende-se promover

[...] a articulação de políticas públicas, o apoio e a implementação de iniciativas de geração de trabalho e renda, visando à inclusão produtiva, econômica e social, de forma a promover o incremento da renda familiar e a melhoria da qualidade de vida da população, fomentando condições para um processo de desenvolvimento socioterritorial de médio e longo prazo (Ministério das Cidades, 2018)

Desta forma, ações que vão ao encontro a esse objetivo são executadas. A título ilustrativo, podemos citar o curso de *design* de sobancelhas, bem comum de ser aplicado nos residenciais, por conta da adesão do público feminino e estímulo ao empreendedorismo. Neste caminho, no residencial localizado no município de Guaramirim/SC, foi realizada a atividade denominada de “Oficina para Formalização do MEI”. A execução desta atividade foi articulada com a instituição Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), com

a finalidade de “capacitar os moradores que atuam de maneira informal no mercado de trabalho para a formalização do seu negócio, garantindo assim, acesso aos direitos previdenciários, e outras ferramentas, como emissão de nota fiscal” (Painel, 2022).

No entanto, no nosso ponto de vista, a execução de atividades que corroboram na reprodução do processo de precarização das condições de trabalho e incentivam a lógica do empreendedorismo, devem ser sempre objeto de questionamentos por parte do profissional de serviços social, ainda que tenhamos ciência de todos os constrangimentos que este enfrenta no mercado de trabalho em face dos conflitos entre o projeto institucional e o profissional. Atividades que atendem apenas necessidades do imediato, de complementação de renda, sem ao menos provocar um processo de reflexão crítica com os beneficiários acabam por contribuir com a reprodução dos processos sociais geradores das desigualdades sociais. Na opinião de Guerra (2018, p. 62).

O padrão atual de políticas sociais privatistas, mercantilista e assistencialista, predispõe um tipo de intervenção: pontual, focalizada, imediata, burocrática, mimética, repetitiva, pragmática e eminentemente instrumental, exigindo pouca qualificação para responder às demandas imediatas, condicionando o exercício profissional às características e dinâmicas do cotidiano e se limitando a ele.

A partir da análise dos relatórios que nos serviram de fonte de nosso estudo, observa-se a repetição de ações semelhantes nos residenciais. Claro que se entende que as condições de trabalho estabelecem limites na construção de ações que correspondam às particularidades de cada conjunto habitacional. Guerra (2018) versa sobre esses procedimentos de repetição, através da imitação de experiências precedentes que deram certo, mas pondera que eles empobrecem a dimensão técnico-instrumental. Tais processos são superados dialeticamente “pela dimensão investigativa, que exige a pesquisa concreta de situações concretas [...] constituindo-se como antídoto à mera reprodução e manutenção da mesmice” (Guerra, 2018, p. 61). Segundo a autora

A substituição dos critérios éticos pelos de eficácia conduz a eliminação da distinção entre meios e fins. [...]. Estando os fins direcionados pela capacidade dos meios, o que se segue é que o profissional torna-se refém de um absoluto possibilismo: ao se submeter às respostas imediatas, não é o potencial dos fins, mas a capacidade formal dos meios (técnicas e instrumentos) que determina

os limites da intervenção dos profissionais, de modo que se abstraem os conteúdos éticos e políticos das finalidades da intervenção” (Guerra, 2018, p. 195).

Nossa intenção ao trazer reflexões sobre aspectos que dizem respeito às respostas imediatas a demandas dos empregadores que se opõem às necessidades dos usuários é no sentido de reforçar a ideia de que, a despeito das transformações observadas no trabalho profissional em face da intensificação do uso das TIC, as determinações mais amplas da sociedade regida pelo capital continuam conformando as condições objetivas presentes no cotidiano laboral. Portanto, os processos de precarização do trabalho enfrentados também pelos assistentes sociais e as formas de responder a demandas dos usuários que nem sempre garantem uma relação dialógica e, por vezes, podem obstar e não potencializar o acesso a serviços sociais, não podem ser atribuídas à tecnologia, pois esta é apenas um meio usado para dar consecução às ações profissionais. Isso nos permite compreender que os velhos e novos desafios que se colocam no cotidiano do trabalho profissional têm origem na dinâmica da forma social e histórica baseada na propriedade privada e na divisão de classes. E, neste sentido, não há como pensar a elaboração de respostas profissionais alinhadas aos princípios e diretrizes que sustentam o nosso projeto ético e político se não compreendermos e confrontarmos a racionalidade capitalista.

Certamente, conforme adverte Álvaro Vieira Pinto (2005, p. 89), “[o] atual surto de automação tem características específicas e sem dúvida trará repercussões profundas no sistema de trabalho”. Além disso, a automação “[...] repercutirá sobre o processo da convivência humana, ou seja, terá efeito político, mas o mesmo aconteceu com todas as transformações nas técnicas de produção anteriormente conhecidas pela sociedade” (Pinto, 2005, p. 88). Isso não quer dizer que a tecnologia passará a conduzir a história social, porque esta continuará tendo como protagonista o ser humano e não os dispositivos tecnológicos por ele criados para responder a necessidades produzidas em cada tempo histórico (Pinto, 2005). Estamos sendo desafiados a refletir sobre o lugar da tecnologia no nosso trabalho e, neste sentido, defendemos que uma importante iniciativa a ser levada a cabo coletivamente é apreender, por meio de estudos e pesquisas, o que é tecnologia. Isso permitirá que a profissão não compartilhe com perspectivas fundadas num determinismo tecnológico que reforçam aquelas concepções nas

quais se defende a ideia de que a tecnologia tem o condão de resolver todas as mazelas humanas ou aquelas nas quais se atribui a ela a causa de todas as referidas mazelas.

CONCLUSÃO

Como previamente discutido, as mudanças no contexto laboral, impulsionadas pela crescente intensificação do uso de tecnologias, têm sido objeto de investigação no campo do serviço social devido aos seus significativos impactos na classe trabalhadora e nas condições de trabalho em geral. Os assistentes sociais não estão imunes a esses efeitos, sendo afetados diretamente de duas maneiras distintas: como sujeitos que constituem a classe trabalhadora em geral e pelas novas demandas profissionais emergentes das expressões contemporâneas da questão social que se materializam nas demandas que se colocam no cotidiano do seu trabalho. Nesse contexto, objetivamos problematizar os impactos da intensificação do uso de tecnologias no trabalho dos assistentes sociais. Isso incluiu a análise das alterações nas atribuições e competências exigidas por esta categoria profissional, bem como nas suas condições de trabalho.

A partir das reflexões sobre o conceito de tecnologia, entendendo-a como inerente ao processo de desenvolvimento das sociedades humanas, em diferentes tempos e contexto históricos, pensou trazer ao leitor alguns questionamentos sobre os desvirtuamentos em torno de tema e que têm a função de encobrir contradições que não têm raiz nas tecnologias em si, mas na racionalidade que orienta sua produção e uso no modo de produção capitalista. Considerando os avanços tecnológicos advindos especialmente no contexto das sociedades modernas, com a denominada “revolução industrial”, até aqueles mais recentes, no contexto do que tem sido chamado de “Indústria 4.0”, observamos que as referidas inovações tecnológicas são empregadas por necessidades impostas pelo processo de acumulação e, pelas mesmas necessidades podem ser travadas ou direcionadas de forma que não atender as necessidades humanas. Quando se analisam as transformações no mundo do trabalho, constata-se o que Antunes (2020) descreve como uma nova morfologia do trabalho caracterizada pela precarização, terceirização e informalização.

Com base nas possibilidades decorrentes dos avanços tecnológicos, novas formas de uso e controle da força de trabalho passam a ser empregadas, trazendo efeitos deletérios para o conjunto dos trabalhadores. É crucial ressaltar que essas problemáticas não derivam da tecnologia em si, a qual configura meramente instrumento mediador da relação humana com a natureza ou naqueles processos que integram o processo de produção em sua totalidade e o

conjunto de relações sociais. Contudo, conforme enfatizado por Marx (2013), em uma sociedade capitalista, as tecnologias são implementadas com o intuito de reduzir os custos das mercadorias e aumentar a produtividade, exercendo, assim, um papel determinante na configuração das relações de produção e na perpetuação de estruturas sociais específicas. Esse paradigma contradiz a noção ingênua de que a introdução de tecnologias automatizadas e digitalizadas visam, exclusivamente, a redução do tempo do trabalho e a liberação do homem de atividades penosas e enfadonhas para que possa se dedicar a outras atividades. Não é esta a racionalidade que predomina na sociabilidade do capital.

Com essas mudanças significativas na sociedade contemporânea, o impacto da intensificação tecnológica tornou-se objeto de estudo imperativo ao serviço social. Conseqüentemente, observou-se um crescimento no que tange às pesquisas referentes à temática realizadas na área. O debate entre tecnologia e serviço social não é novidade, mas nem sempre foi um foco de reflexão relevante. A temática das tecnologias, especialmente as TIC, obteve crescente interesse no campo do serviço social, refletindo uma compreensão das novas complexidades enfrentadas pela profissão. Tanto que, a partir de 2020, coincidindo com o início da pandemia de Covid-19, mas também em razão dela, houve um aumento significativo de publicações, ampliando o debate sobre a mediação das TIC nos processos de trabalho e na formação em serviço social (Hillesheim; Molardi, 2024).

Uma análise do Relatório Final do Projeto de Iniciação Científica (IC) “Serviço Social e novas tecnologias: a produção intelectual da área” (Maçaneiro, 2023), constatou um aumento significativo nas produções sobre tecnologia em comparação aos anos anteriores, evidenciando que a categoria vem fomentando e construindo uma reflexão crítica sobre o tema (Maçaneiro, 2023). Esta investigação teve continuidade no período 2023-2024, e evidenciou que a categoria permanece produzindo sobre o tema e, além de tudo, a temática continua sendo suscitada com as chamadas das revistas da área do serviço social.

Como procuramos demonstrar estes processos de intensificação tecnológica incidem, antes mesmo do trabalho de assistentes sociais, na formação acadêmica desses profissionais, com a adoção do EaD, impulsionada pelos avanços tecnológicos, mas também pela implementação da medida emergencial durante a crise pandêmica da Covid-19, como o ensino remoto emergencial (ERE), revelando várias problemáticas enfrentadas tanto por alunos quanto

por professores. Entre esses desafios estão: a falta de recursos para acesso às aulas remotas, a dificuldade em utilizar as mídias digitais, a intensificação do trabalho docente, e a perda de qualidade no processo de ensino-aprendizagem para ambos os grupos. Nossa assertiva é de que os desafios permanecem porque também permaneceram e até se ampliaram no período pós-pandêmico as modalidades de ensino mediadas por tecnologias (EaD, remoto, híbrido) orientadas por uma lógica substitutiva do processo pedagógico e da relação entre os sujeitos centrais desse processo por ferramentas tecnológicas.

O fato é que todas essas modalidades de ensino, mediadas por tecnologias, acabam por contribuir para a mercantilização da educação pública brasileira. No entanto, a questão aqui não é vilanizar a tecnologia, pois quando empregadas no contexto de um processo pedagógico emancipatório, são aliadas valiosas no ensino-aprendizagem. Mas cabe aqui entendermos que quando implementadas na lógica do capital, desqualificam o ensino, caminhando para a mercantilização da educação e prejudicando a aprendizagem dos estudantes.

No tocante aos impactos das tecnologias no trabalho de assistentes sociais, na questão das políticas e serviços sociais em que atua, constatamos a inserção de dispositivos e técnicas no cotidiano do trabalho, como o teletrabalho, que trouxe mudanças nas relações laborais e aumentou a exploração dos trabalhadores, mediante a eliminação das fronteiras entre tempo de trabalho e tempo livre, o que agrava a sobrecarga de trabalho, especialmente mulheres que já enfrentam a dupla jornada. Notou-se também a intensa digitalização dos serviços públicos, como os da previdência social, o que acarretou novos desafios e demandas para os assistentes sociais, incluindo a necessidade de adaptação a novas tecnologias e a sobrecarga de trabalho pela falta de domínio dessas ferramentas, além de criar barreiras ao acesso da população aos serviços, agravando as desigualdades sociais estruturais (Jesus *et. al*, 2023).

As transformações no contexto laboral contemporâneo, impulsionadas pela intensificação do uso das TIC, como já assinalamos, têm promovido processos de flexibilização, terceirização e informalização, os quais afetam diretamente a atuação de assistentes sociais. Essas mudanças significativas têm repercutido profundamente nas atribuições e competências dessa categoria profissional, exigindo adaptações substanciais e impondo a estes novos saberes. Embora a adoção de inovações tecnológicas possam trazer benefícios consideráveis, sua implementação requer de assistentes sociais um senso crítico para

que este uso não se limite às prerrogativas de uma mera racionalidade técnica (Veloso, 2010). A adoção de uma abordagem dialética na formação de novas competências e na formulação de respostas profissionais qualificadas é essencial, conforme destacado por Guerra (2018). É imperativo enfrentar as demandas que tendem a relegar o assistente social ao papel simplista de coletor de dados, o que distancia sua prática dos princípios ético-políticos que fundamentam o projeto da profissão (Raichelis, 2020).

Diante deste contexto complexo, conforme o leitor pode perceber, abordamos a análise de uma situação concreta dentro do espaço sócio-ocupacional de assistentes sociais, focando na empresa privada Painel Pesquisas, Consultoria e Publicidade Ltda., no setor de Trabalho Técnico Social associado à política de habitação. Neste cenário, exploramos detalhadamente o contrato de serviços entre a empresa e os profissionais, identificando um processo de precarização e flexibilização do trabalho. Este processo se manifesta na contratação temporária através de MEI, na remuneração condicionada à entrega dos produtos do trabalho, e na ausência de garantias de direitos trabalhistas. Retratou-se o que fora discutido sobre os impactos da intensificação tecnológica no mundo do trabalho que também se impõe à categoria.

Por fim, mediante a pesquisa documental e análise dos relatórios técnicos elaborados pelas assistentes sociais no setor mencionado, no período de 2018 a 2023, identificamos as mudanças nas atribuições e competências profissionais decorrentes da intensificação do uso de tecnologias. Estas incluem a adoção do aplicativo de troca de mensagens *WhatsApp* como recurso de comunicação, a elaboração de convites para divulgação de atividades através de plataformas digitais de design gráfico, o uso de programas de planilhas eletrônicas, e a produção de vídeos para aprimorar a comunicação com os usuários, entre outras práticas. Mas o que queremos aqui destacar não são os detalhes dessas mudanças, mas demonstrar que a dinâmica da crescente adoção das tecnologias nos processos de trabalho nos quais se inserem os profissionais, modificam tanto a dimensão técnico-operativa da profissão, quanto suas próprias condições de trabalho.

Esta dinâmica representa um desafio significativo para os assistentes sociais, pois, enraizada na estrutura de divisão de classes, não apenas transforma suas práticas profissionais, mas também influencia suas próprias condições laborais enquanto classe trabalhadora. Para sustentar o projeto ético-político da profissão, torna-se imperativo adotar uma racionalidade

crítica que se manifeste nas intervenções profissionais, confrontando assim a lógica predominante do capital.

A pandemia de Covid-19, que levou a um aumento sem precedentes na intensificação do uso de tecnologias no trabalho, como a ampla adoção do trabalho remoto e do *home office*, que também atingiram a categoria de assistentes sociais, demonstra que as tecnologias não serviram para ampliar o tempo liberado do trabalho, mas sim para intensificá-lo e aumentar a produção de mais-valor para o capital. Além disso, a introdução massiva de tecnologias de forma consecutiva no cotidiano do trabalho de assistentes sociais levanta questões emergentes como o papel das tecnologias na reprodução das desigualdades sociais por meio da digitalização de políticas públicas que deveriam potencializar o acesso da população, ao contrário, acaba por obstar que esta possa pelo menos apresentar suas demandas e requerer seus direitos.

É crucial reconhecer que a tecnologia não é a protagonista do processo histórico, uma vez que é um produto do trabalho humano; é o homem como ser que projeta e constrói que determina essa trajetória. Portanto, os assistentes sociais se encontram diante do desafio de compreender criticamente o papel dessas tecnologias em seu cotidiano de trabalho e de implementá-las estrategicamente à luz da teoria social crítica, reafirmando assim seu compromisso com o projeto ético-político em suas práticas profissionais. Além disso, é essencial abordar essas tecnologias sem aderir à visão simplista que as considera intrinsecamente benéficas ou maléficas, e também sem reduzi-las a meros dispositivos tecnológicos. O entendimento crítico das tecnologias permite uma abordagem mais complexa, capaz de explorar tanto as potencialidades quanto os desafios apresentados pela intensificação do uso de tecnologias e suas formas de uso no contexto da sociedade regida pelo capital.

A análise crítica do impacto da tecnologia sobre a classe trabalhadora e sobre a organização do trabalho revela que, a sua implementação está longe de ser neutra, pois as tecnologias são utilizadas como meios para atender, como dissemos, as necessidades do modo de produção capitalista, em detrimento dos interesses da classe trabalhadora. Este estudo, portanto, não apenas contribui para uma melhor compreensão desse processo, como também suscita uma reflexão sobre como os assistentes sociais têm se apropriado dessas tecnologias na realização do seu trabalho.

Em síntese, a relevância deste estudo se expressa no esforço de colocar o tema nas pautas teóricas, práticas e políticas da categoria. Contribui para responder à necessidade de uma compreensão crítica e abrangente dos impactos da intensificação do uso tecnologias na sociedade contemporânea, especialmente, no cotidiano do trabalho de assistentes sociais. Empenhamo-nos para apresentar uma reflexão que se distanciasse das abordagens contaminadas pela ideologização da tecnologia, nos termos definidos por Vieira Pinto (2005), compreendendo a tecnologia inserida em um processo histórico, utilizada como meio a para alcançar os objetivos que são sempre definidos pelo ser humano. Isso implica refutar qualquer determinismo tecnológico, ainda que no contexto do modo de produção capitalista, a tecnologia seja produzida e usada para responder às necessidades da acumulação, o que, invariavelmente implica a reprodução das desigualdades estruturais engendradas por esta forma histórica de organizar a produção da vida material e espiritual. Este entendimento, nos leva a reflexão de que estes instrumentos e técnicas são apenas meios para alcançar os objetivos profissionais, não sendo um fim em si mesmo. Por isso, não devemos simplificar a discussão ao mero paradoxo de serem as tecnologias “benéficas” ou “maléficas”, mas, sim, relacioná-las às relações sociais sobre as quais elas são produzidas. Ao explorar essas questões, consideramos que o presente trabalho contribui, ainda que com limitações próprias de qualquer intento dessa natureza, para o avanço das produções acadêmicas sobre a temática que, na nossa opinião, ainda apresentam lacunas a serem superadas.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO E PESQUISA EM SERVIÇO SOCIAL (Brasil). **A Formação em Serviço Social e o Ensino Remoto Emergencial**. Brasília: Abepss, 2021. 89 p.

ABEPSS. Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. Diretrizes Gerais para o curso de Serviço Social. S/D. Disponível em: https://www.abepss.org.br/arquivos/textos/documento_201603311138166377210.pdf Acesso em: abr. 2024

ALMEIDA, J. M. F. de, Breve história da internet. Universidade do Minho. Departamento de Sistemas de Informação, Braga, 2005.

ALMEIDA, Lizandra Tarsilla Gallindo Lira. Vida compartilhada: influencers e seu papel na reestruturação do capitalismo informacional. 2019. 62 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Sociais). Universidade de Brasília, Brasília, 2019.

ANACLETO, A., Alvarenga, A. P., & FERREIRA, A. R. (2021). Amor e Resiliência: a docência no ensino superior em tempos de pandemia do novo coronavírus (covid-19). *Revista Praxis*, 13, pp. 23- <https://revistas.unifoa.edu.br/praxis/article/view/3462/2875>

ANDRADE, Francisca Rejane Bezerra; CAVAINAC, Mônica Duarte. Serviço Social e universidade em tempos de ensino remoto emergencial. *Ser. Soc. Soc.*, São Paulo, n.144, p. 52- 70, mai./set., 2022.

ANSELMO, Géssica Tamires da Silva; NÓBREGA, Mônica Barros da. O USO DAS TECNOLOGIAS COMO FERRAMENTA NA EXPROPRIAÇÃO DE DIREITOS: um enfoque sobre o ensino remoto na graduação em serviço social. In: JORNADA INTERNACIONAL POLÍTICAS PÚBLICAS, 11., 2023, São Luis/Ma. **Evento**. São Luis/Ma: Joinpp, 2023. p. 1-15.

ANTUNES Ricardo. O Trabalho, Sua Nova Morfologia E A Era Da Precarização Estrutural. *Theomai* [en línea]. 2009, (19), 47-57[fecha de Consulta 29 de Abril de 2024]. ISSN: 1666-2830.

ANTUNES, Ricardo (org.). *Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais*. São Paulo: Boitempo, 2023.

ANTUNES, Ricardo. *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo, 2018

ANTUNES, Ricardo; PRAUN, Luci. *A demolição dos direitos na era do capitalismo*

informacional-digital. In: ANTUNES, Ricardo (org.). *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0*. São Paulo: Boitempo, 2020. p.179-192.

ARAUJO, Wécio Pinheiro. Marx e a Indústria 4.0: trabalho, tecnologia e valor na era digital: trabalho, tecnologia e valor na era digital. *Katálisis*, Florianópolis, v. 25, n. 1, p. 22-32, abr. 2022.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edição 70, 1977

BONFIM, Miriam Santos; SANTOS, João Victor Araújo; FAVARO, Tereza Cristina Pires. UNIVERSIDADE EM TEMPOS DE ENSINO REMOTO EMERGENCIAL: os desafios do curso de serviço de social ufg/cg (2020 a 2022). In: JORNADA INTERNACIONAL POLÍTICAS PÚBLICAS, 11., 2023, São Luís/Ma. **Anais**. São Luís/Ma: Joinpp, 2023. p. 1-15.

BONIN, Silvana; KRÜGER, Tânia Regina. Planejamento e Serviço Social. **Sociedade em Debate**, São Paulo, v. 21, n. 2, p. 63-83, 2015.

BRANCO, Elizabeth Aline da Silva Toledo; BRANDT, Daniele Batista; SILVEIRA, Débora Regina de Oliveira. Teletrabalho, Trabalho Remoto e TICs: **heranças pandêmicas**: em um serviço de atenção multiprofissional à saúde do idoso. **O Social em Questão**, Sl, v. 58, n. 1, p. 263-282, abr. 2024.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. Lei n. 8662, de 7 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de assistente social e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Legislativo, Brasília, DF, 8 jun. 1993. p.7.613

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL: Caderno de Orientações Técnicas do Trabalho Social.: Caixa, 2020. 87 p.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL: Caderno de Orientações Técnicas do Trabalho Social.: Caixa, 2013.

CALDAS, C. O. L., & CALDAS, P. N. L. (2019). Estado, democracia e tecnologia: conflitos políticos no contexto do big-data, das fake news e das shitstorms. *Perspectivas Em Ciência Da Informação*, 24(2), 196–220.

CAMARGO, Maria Angelina B. de Carvalho de A.. Relações e condições de trabalho do assistente social na atualidade: a proletarização da profissão. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, v. 142, n. , p. 488-507, dez. 2021

CAMPOS, Arminda Eugenia Marques; ABEGÃO, Luís Henrique; DELAMARO, Maurício César. O Planejamento de Projetos Sociais: dicas, técnicas e metodologias. Mimeo. 2021. p.33-56

CAVAGNOLI, Franciny Fernandes. Diário de Campo. São José. 2022

CAVALCANTE, Zedequias Vieira; SILVA, Mauro Luis Siqueira da. A IMPORTÂNCIA DA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL NO MUNDO DA TECNOLOGIA. In: – ENCONTRO INTERNACIONAL DE PRODUÇÃO CIENTÍFICA CESUMAR, 7., 2011, Maringá/Pr. **Anais Eletrônico**. Maringá/Pr: Cesumar, 2011. p. 1-6

CESAR, Monica de Jesus. O Serviço Social nas empresas frente às tecnologias da informação e comunicação. **Katálysis**, Florianópolis, v. 25, n. 1, p. 104-113, abr. 2022

CHAVES, Vera Lúcia Jacob. POLÍTICA DE FINANCIAMENTO E A EXPANSÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR NO BRASIL: o público e o privado em questão. **Educação Temática Digital**, Campinas/Sp, v. 17, n. 2, p. 427-441, ago. 2015.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (Brasília) (comp.). **Atuação de assistentes sociais na Política Urbana**: subsídios para reflexão. 5. ed. Brasília: Cfess, 2016. 66 p

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **TELETRABALHO E TELEPERÍCIA: ORIENTAÇÕES PARA ASSISTENTES SOCIAIS**. Brasília: Cfess, 2021. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/teletrabalho-telepericia2020CFESS.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2024.

DAL PRÁ, K. R.; MARTINI, D. .; PEREIRA DA CRUZ, S. A pandemia de covid-19 e o pandemônio do (tele) trabalho: reflexões a partir da experiência das/os assistentes sociais na área da saúde. *Emancipação*, Ponta Grossa - PR, Brasil., v. 21, p. 1–17, 2021. Disponível em: <<https://revistas.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/18056>>. Acesso em: 29 jun. 2024.

DANTAS, Marcos. Informação como trabalho e como valor, *Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política*, Rio de Janeiro, 2006, nº 19, pp. 44-72

DIAS JUNIOR, Ubiratan de Souza; SANTOS, Clenivalda França dos; VIEIRA, Nuria Pardillos; FREITAS, Maria Joelma Libório de Lima. INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E PODER: Notas sobre a incorporação das TICs no trabalho de assistentes sociais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORAS/ES EM SERVIÇO SOCIAL, 17., 2022, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: Enpess, 2022. p. 1-20.

FARAGE, Eblin Joseph; COSTA, Arley José Silveira da; SILVA, Leticia Batista da. A educação superior em tempos de pandemia: a agudização do projeto do capital através do ensino remoto emergencial. **Germinal: Marxismo e Educação em Debate**, Salvador, v. 13, n. 1, p. 226-257, abr. 2021.

FARAGE, Eblin Joseph. Educação superior em tempos de retrocessos e os impactos na formação profissional do Serviço Social. *Serv. Soc. Soc.*, São Paulo, n. 140, p. 48- 65, jan./abr., 2021.

FÉLIX, Maria Alice Silva Santos; DORNAS, Luiza de Almeida; AMORIM, Milena Oliveira; CARMO, Roberto Coelho do. O RACISMO NA ERA DIGITAL COMO EXPRESSÃO DA “QUESTÃO SOCIAL” E O DESAFIO PROFISSIONAL À LUZ DO PEP. In: JORNADA INTERNACIONAL POLÍTICAS PÚBLICAS, 11., 2023, São Luís/Ma. **Anais**. Maranhão: Joinpp, 2023. p. 1-15.

FERNANDES, Willian. Ciberativismo: levantamento do estado da arte na pesquisa do Brasil. 2011. Disponível em: <https://abciber.org.br/simposio2011/anais/Trabalhos/artigos/Eixo%207/10.E7/193-30 0-1-RV.pdf>. Acesso em: abr 2024

FRANCO, Tânia; DRUCK, Graça; SELIGMANN-SILVA, Edith. As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, Fundacentro, v. 35, n. 122, jul./dez. 2010

FRITSCH, R. “Planejamento estratégico: um instrumental para intervenção do Serviço Social?” In. *Serviço Social & Sociedade*. São Paulo: Cortez, n. 52, p. 127-144, 1996

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa tipos fundamentais. *Revista de Administração de Empresas São Paulo*, v. 35, n.3, p. 20-29 Mai./Jun. 1995

GORENDER, Jacob. Globalização, tecnologia e relações de trabalho. *Estudos Avançados*, Local de publicação, p. 311-361 , 1997

GROHMANN, Rafael. Introdução: trabalho em plataformas é laboratório de luta de classes. In: . *Os laboratórios do trabalho digital: entrevistas*. São Paulo: Boitempo, 2021.

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

GUERRA, Yolanda Aparecida Demetrio; REPETTI, Gustavo Javier; ANDRADE FILHO, Antonio; SILVA, Platini Boniek Sardou da; ALCÂNTARA, Elton Luiz da Costa. *ATRIBUIÇÕES, COMPETÊNCIAS, DEMANDAS E REQUISIÇÕES: o trabalho do*

assistente social em debate. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORAS/ES EM SERVIÇO SOCIAL, 15., 2016, Ribeirão Preto. **Evento**. Ribeirão Preto: Enpess, 2016. p. 1-14.

GUERRA, Yolanda. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, Cláudia Mônica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda (org.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. 3. ed. São Paulo: Cortez Editora, 2018. p. 49-75.

GUERRA, Yolanda. Racionalidades e Serviço Social: o acervo técnico-instrumental em questão. In: SANTOS, Cláudia Mônica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda (org.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. 3. ed. São Paulo: Cortez Editora, 2018. p. 181-201.

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

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

HILLESHEIM, Jaime; MAÇANEIRO, Luiza Palha; PAIXÃO, Brenda Fante da. TECNOLOGIA E SERVIÇO SOCIAL: um recorte analítico do tema a partir das publicações em eventos da categoria. In: JORNADA INTERNACIONAL POLÍTICAS PÚBLICAS, 11., 2023, São Luís. **Anais [...]**. Maranhão: Joinpp, 2023. p. 1-15.

HILLESHEIM, Jaime; MOLARDI, Germano Rama. Interloquções do Serviço Social na discussão sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC). **O Social em Questão**, Xxxx, v. 58, n. 0, p. 155-178, abr. 2024.

Hillesheim, Jaime; Zanfra, Mary Kazuê. (2021). Serviço social e trabalho mediado pelo uso de tecnologias de comunicação e informação: o que a crise sanitária revelou? In: Paiva, Beatriz A. de; Sampaio, Simone S. (Orgs.). *Serviço Social: questão social e direitos humanos*, vol. IV. Florianópolis: Editora da UFSC

HODGES, C. (et al). The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning. *EDUCAUSE Review*, 2020. Disponível em: <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning#fn3>. Acesso em: abr 2024

IAMAMOTO, Marilda. O Serviço Social na Cena Contemporânea. CFESS, ABEPSS. *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais*. CEAD/UnB. Brasília. 2009.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 27. ed. São Paulo: Cortez, 2012. 45-50 p

IAMAMOTO, Marilda Villela. O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC) **O que é o Moodle?** Disponível em: <https://moodle.ead.ifsc.edu.br/mod/book/view.php?id=120840&chapterid=37433>. Acesso em: abr. 2024.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (Inep). **Censo da Educação Superior**, 2022. 43 p

JESUS, Edivane de; KASPE, Gabriela Gerevini; CAVALHEIRO, Thainá Cristina; CARTAXO, Ana Maria Baima. A MODERNIZAÇÃO TECNOLÓGICA E O IMPACTO NO ACESSO AOS DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS E ASSISTENCIAIS: uma análise sobre o inss - digital. In: JORNADA INTERNACIONAL POLÍTICAS PÚBLICAS, 11., 2023, São Luis/Ma. **Anais [...]**. São Luís: Joinpp, 2023. p. 1-15.

KOERNER, Andrei. Capitalismo e vigilância digital na sociedade democrática. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 36, n. 105, p. 1-6, 2021.

KOHN, Karen; MORAES, Claudia Herte. O impacto das novas tecnologias na sociedade: conceitos e características da Sociedade da Informação e da Sociedade Digital Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 30. Santos, 29 de agosto a 2 de setembro de 2007. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/resumos/R1533-1.pdf>. Acesso em: abr 2024

LARA, Ricardo. Traços expressivos da pesquisa e da produção de conhecimento no Serviço social. In: LARA, Ricardo. A produção de conhecimento no serviço social. São Paulo: UNESP, 2011. Pp.25-55

LIMA JUNIOR, Paulo; DECONTO, Diomar Caríssimo Selli; ANDRELLA NETO, Ricieri; CAVALCANTI, Cláudio José de Holanda; OSTERMANN, Fernanda. Marx como referencial para análise de relações entre ciência, tecnologia e sociedade. *Ciência Educacional*, Bauru, v. 20, n. 1, p. 175-194, 2014.

LESSA, Sérgio. Introdução à filosofia de Marx. São Paulo: Expressão Popular, 2008.

LIMA, G. A. B. de O., Pinto, L. P., & Laia, M. M. Tecnologia da informação: impactos na sociedade. *Informação & Informação*, 7(2), 75–94, 2002

LIMA, Katia Regina de Souza; CASSAB, Maria Aparecida Tardin. O Ensino de Graduação no Serviço Social principais impasses e importantes potencialidades. In: *Revista Temporalis*, ano III, Suplemento –Brasília, p. 77-88, novembro de 2002

LIRA, Ariana Galhardi; GANEN, Aline de Piano; LODI, Aline Senhorini; ALVARENGA, Marle dos Santos. Uso de redes sociais, influência da mídia e insatisfação com a imagem corporal de adolescentes brasileiras. **Jornal Brasileiro de Psiquiatria**, [s. l], v. 66, n. 3, p. 164-171, jul. 2023.

LOPES, Analú dos Santos. Tecnologias de informação e comunicação (TICS) na seguridade social: impactos no trabalho do assistente social. In: SEMINÁRIO NACIONAL: SERVIÇO SOCIAL, TRABALHO E POLÍTICA SOCIAL, 4., 2022, Florianópolis. **Seminário**. Florianópolis: Ufsc, 2022. p. 1-12.

LUKÁCS, Georg. Para uma Ontologia do Ser Social, 2. Tradução Nélio Schneider. São Paulo: Boitempo, 2013.

LUIZ GUSTAVO PACETE (Brasil) (ed.). **Brasil é o terceiro maior consumidor de redes sociais em todo o mundo**. **Forbes**. São Paulo, 2023. Disponível em: <https://forbes.com.br/forbes-tech/2023/03/brasil-e-o-terceiro-pais-que-mais-consome-redes-sociais-em-todo-o-mundo/#:~:text=Levantamento%20da%20Comscore%20mostra%20que,131%2C5%20milh%C3%B5es%20de%20pessoas&text=O%20Brasil%20%C3%A9%20o%20terceiro,de%20um%20levantamento%20da%20Comscore..> Acesso em: 29 de abril de 2024

MAÇANEIRO, Luiza Palha. **SERVIÇO SOCIAL E NOVAS TECNOLOGIAS: a produção intelectual da área**. Florianópolis: UFSC, 2023. 145 p.

MARX, Karl. Maquinaria e trabalho vivo (os efeitos da mecanização sobre o trabalhador). *Crítica Marxista*, São Paulo, v. 1, n. 1, ano 1994, p. 103-110

MARX, Karl. O capital: crítica da economia política [livro I]. São Paulo: Boitempo, 2013

MATOS, Maurílio Castro de. Considerações sobre atribuições e competências profissionais de assistentes sociais na atualidade. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 124, p. 678-698, dez. 2015.

MÉSZÁROS, István. A crise estrutural do capital. São Paulo: Boitempo, 2011.

MINISTÉRIO DAS CIDADES, Portaria nº 464, de 25 de julho de 2018. Dispõe sobre o Trabalho Social nos Programas e Ações do Ministério das Cidades. 143. ed. Diário Oficial da União, Seção 1, p. 71.

MOREIRA, Ivana Aparecida Weissbach; BAVARESCO, Thiane Cristina; SILVA, Vilmar da. NEOLIBERALISMO E EDUCAÇÃO SUPERIOR NO BRASIL: contexto de crise e desmonte das políticas educacionais. In: JORNADA INTERNACIONAL POLÍTICAS PÚBLICAS, 10., 2021, Maranhão. **Anais**. Maranhão: Joinpp, 2021. p. 1-15

MOTTA, Vânia Cardoso da; ANDRADE, Maria Carolina Pires de. O EMPRESARIAMENTO DA EDUCAÇÃO DE NOVO TIPO E SUAS DIMENSÕES. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 41, n. 1, p. 1-13, jun. 2020.

MOURA, Larissa de Azevedo de; LIMA, Rita de Cássia Cavalcante. SERVIÇO SOCIAL E TECNOLOGIA: breves notas a propósito dos desafios no trabalho profissional de assistentes sociais do sociojurídico. In: JORNADA INTERNACIONAL POLÍTICAS PÚBLICAS, 11., 2023, São Luis/Ma. **Anais [...]** . São Luís: Joinpp, 2023. p. 1-12.

MINAYO, Maria Cecilia de Souza. PESQUISA SOCIAL: teoria, método e criatividade. Petrópolis: **Editora Vozes**, 2007.

NALIN, Nilene Maria. **O trabalho do Assistente Social na política de habitação de interesse social: o direito à moradia em debate**. 2013. 252 f. Monografia (Especialização) - Curso de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013

NERY, Carmen; BRITTO, Vinícius. **Em 2022, mulheres dedicaram 9,6 horas por semana a mais do que os homens aos afazeres domésticos ou ao cuidado de pessoas**. 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/37621-em-2022-mulheres-dedicaram-9-6-horas-por-semana-a-mais-do-que-os-homens-aos-afazeres-domesticos-ou-ao-cuidado-de-pessoas>. Acesso em: 05 mar. 2024.

NETTO, José Paulo. INTRODUÇÃO AO ESTUDO DO MÉTODO DE MARX. São Paulo: **Expressão Popular**, 2011

NETTO, José Paulo. Reforma do Estado e Impactos no Ensino Superior. In: Revista Temporalis, ano I, nº1 –Brasília, janeiro a julho de 2000, p. 11-33.

OLIVEIRA, Ariadne; LUNA, Nathalia. Uberização: das desregulamentações trabalhistas ao aprofundamento da precarização dos entregadores de aplicativos. *SER Social*, [S. l.], v. 25, n. 53, 2023.

OLIVEIRA, Murilo C. S.. O SALÁRIO POR “TAREFA” DIGITAL: O ASSALARIAMENTO PRATICADO PELAS PLATAFORMAS DIGITAIS DE TRABALHO. **Revista Direito Unifacs – Debate Virtual**, Salvador, v. 273, n. , p. 1-18, mar. 2023.

OLIVEIRA, Romualdo Portela de. A TRANSFORMAÇÃO DA EDUCAÇÃO EM MERCADORIA NO BRASIL. **Educação e Sociedade**, Campinas/Sp, v. 30, n. 108, p. 739-760, out. 2009.

PAINEL PESQUISAS, CONSULTORIA E PUBLICIDADE Ltda. RELATÓRIO TÉCNICO. CARIACICA/ES: Painel Pesquisas, Consultoria e Publicidade Ltda., 2021

PAINEL PESQUISAS, CONSULTORIA E PUBLICIDADE Ltda. RELATÓRIO TÉCNICO. GUARAMIRIM/SC: Painel Pesquisas, Consultoria e Publicidade Ltda., 2019

PAINEL PESQUISAS, CONSULTORIA E PUBLICIDADE Ltda. RELATÓRIO TÉCNICO. JARAGUÁ DO SUL/SC: Painel Pesquisas, Consultoria e Publicidade Ltda., 2021

PAINEL PESQUISAS, CONSULTORIA E PUBLICIDADE Ltda. RELATÓRIO TÉCNICO. JARDIM ATLÂNTICO - Florianópolis/SC: Painel Pesquisas, Consultoria e Publicidade Ltda., 2018

PAINEL PESQUISAS, CONSULTORIA E PUBLICIDADE Ltda. RELATÓRIO TÉCNICO. MANHUAÇÚ/MG: Painel Pesquisas, Consultoria e Publicidade Ltda., 2023

PAINEL PESQUISAS, CONSULTORIA E PUBLICIDADE Ltda.. Contrato da prestação de serviços técnicos sociais especializados: Painel Pesquisas, 2023

PAIVA, Beatriz Augusto. Reflexões sobre pesquisa e processos de formulação e gestão. In: ABEPSS/CEAD-UnB. Capacitação em serviço social e política social, Módulo 4: o trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília: ABEPSS/CEAD-UnB, 2000, p. 81-96.

PAZ, Rosângela Dias Oliveira, DINIZ, Tânia Maria Ramos de Godoi. “Trabalho Social em habitação: contradições, convocações e redefinições políticas” 2020. In: Rosângela Dias Oliveira da Paz e Tânia Maria Ramos de Godoi Diniz (orgs.). Serviço Social e Trabalho Social em Habitação: requisições conservadoras, resistências e proposições. Rio de Janeiro: Mórula Editora, 2020. Cap. 1. p. 21 - 50

PAZ, Rosângela Dias Oliveira, TABOADA, Kleyd Junqueira. Trajetória do trabalho social em habitação. Curso à Distância, Trabalho Social em Programas e Projetos de Habitação de interesse Social. Brasília: Ministério das Cidades, setembro de 2010.

PEDRA, David. **O que é Big Data e por que é tão valioso para sua empresa?** 2023. Disponível em: <https://www.siteware.com.br/blog/gestao-estrategica/o-que-e-big-data/#:~:text=Como%20vimos%2C%20o%20Big%20Data,%C3%A0%20frente%20dos%20s eus%20concorrentes..> Acesso em: 01 mar. 2024.

PEREIRA, Derik. Livro de neurocientista brasileiro defende o cérebro como criador de universos. Palestra de Miguel Nicolelis. Fapeal, 20 dez. 2020. Disponível em: <<https://www.fapeal.br/2020/09/livro-de-neurocientista-brasileiro-defende-o-cerebro-como-criador-de-universos/>>. Acesso em: 30 jun. 2024.

PEREIRA, Larissa Dahmer. Mercantilização do ensino superior, educação a distância e Serviço Social. **Katalysis**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 268-277, dez. 2009.

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

PINTO, Marina Barbosa. “Captura do Direito de Morar pelo Capital e as Exigências ao Serviço Social”. In: SANTANA, Joana Valente (org.). **Habitação e Serviço Social**. Campinas: Papel Social, 2018. Cap. 3. p. 89-105

PIRES, Sandra Regina de Abreu. Contexto Pandêmico e Serviço Social: alguns impactos para o exercício profissional do assistente social. **Serviço Social em Revista**, Londrina, v. 26, n. 1, p. 31-54, jul. 2023.

RAICHELIS, Raquel. As atribuições e competências profissionais revisitadas: a nova morfologia do trabalho no Serviço Social. In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (Brasil) (org.). **Atribuições privativas do/a assistente social em questão**. 2. ed. Brasília: Cfess, 2020. Cap. 1. p. 11-43.

RAICHELIS, Raquel. Serviço Social: trabalho e profissão na trama do capitalismo contemporâneo. In: RAICHELIS R. et al (orgs.). **A nova morfologia do trabalho no Serviço Social** São Paulo: Cortez, 2018

RAPOSO, Clarissa Tenório Maranhão. A Escravidão Digital¹ e a superexploração do trabalho: consequências para a classe trabalhadora. *Katálysis*, Florianópolis, v. 23, n. 3, p. 510-518, dez. 2020.

RIZZOTTI, Maria Luiza Amaral; NALESSO, Ana Patrícia Pires. Tecnologia, trabalho e informação sob a ótica da desigualdade social: implicações na política social. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 144, p. 91-109, set. 2022

RODRIGUES, Susana Almeida. **SERVIÇO SOCIAL FRENTE ÀS TECNOLOGIAS DIGITAIS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: UMA ANÁLISE A PARTIR DE DISSERTAÇÕES E TESES (1990-2021)**. 2022. 143 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Serviço Social, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão/Se, 2022.

ROLIM, Dayana Cury. REFLEXÕES SOBRE VULNERABILIDADE, RISCO E VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL NO ESTADO DO AMAZONAS. In: JORNADA INTERNACIONAL POLÍTICAS PÚBLICAS, 11., 2023, São Luís/Ma. **Anais [...]**. São Luís: Joinpp, 2023. p. 1-13.

ROLNIK. Raquel. *Guerra dos Lugares: a colonização da terra e da moradia na era das finanças*. – 1ª ed. São Paulo; Boitempo, 2015.

SALGADO, Rita de Cássia. O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS) NAS POLÍTICAS SOCIAIS. In: JORNADA INTERNACIONAL POLÍTICAS PÚBLICAS, 11., 2023, São Luís/Ma. **Anais**. São Luís: Joinpp, 2023. p. 1-13.

SANTOS, José Hailton Costa dos. **Redes Sociais: as novas tendências do mundo digital**. 2015. 55 f. TCC (Graduação) - Curso de Bacharelado em Humanidades, Instituto de Humanidades, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira, Redenção, 2015.

SANTOS, Luzianne dos; SANTOS, Laísa Dias; SILVA, Rony Rei do Nascimento. **A PRÁTICA DO ASSISTENTE SOCIAL E A IMPORTÂNCIA DOS INSTRUMENTOS**