

INFLEXÕES DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PARA O TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS: apontamentos sobre o teletrabalho

Maria Eduarda Silva dos Santo¹
Moema Amélia Serpa²
Paloma Rávylly de Miranda Lima³

RESUMO

O presente artigo parte de reflexões realizadas acerca do avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação e suas mediações no cotidiano do trabalho de assistentes sociais. Visa compreender, especialmente, quais as atuais determinações que, mediadas pelos novos e constantemente atualizados aparatos tecnológicos, têm repercutido no trabalho profissional. Para tanto, a partir da pesquisa bibliográfica, foram realizadas aproximações sucessivas sobre o tema que tem apontado as tendências de uma maior absorção dessas TICs por meio do trabalho remoto/teletrabalho, que sob o mote da flexibilização, tem precarizado as atividades do(a) assistente social de diversas formas.

Palavras-chave: Reestruturação produtiva; Tecnologias da Informação e Comunicação; Teletrabalho; Serviço Social.

ABSTRACT

The paper continues on previous considerations over the advance of Information and Communications Technologies and its mediations to the everyday labor of social workers. In doing so, the paper's objective is to comprehend what are the determinations that, being under the constant mediation and actualization by technological devices, have reverberated on the professional labor of social workers. The bibliographical base used and successive approximations employed here highlight the existing tendencies of a larger absorption of ICTs by remote work/tele-working, which, under the mote of labor flexibilization, have concurred to the precarization of the labor activities of social workers in a multiplicity of forms.

Keywords: Productive restructuration; of Information and Communications Technologies; Tele-working.

¹ Mestranda pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba (PPGSS/UEPB). Vinculada ao GETRAPS. E-mail: mariaesds38@gmail.com

² Doutora pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Pernambuco (PPGSS/UFPE). Professora da Graduação e do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social do Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba. E-mail: serpamoema@gmail.com

³ Doutoranda pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (PPGSS/UERJ). Assistente Social do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (IFPB) e professora substituta no departamento de Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba (DSS/UEPB). E-mail: mirandalima.paloma@gmail.com

PROMOÇÃO



APOIO

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo parte de reflexões realizadas a partir de investigações sistemáticas acerca do avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação e suas mediações no cotidiano do trabalho de assistentes sociais, em particular a gradativa absorção do teletrabalho no meio profissional.

As TICs são mais uma forma do sistema capitalista consolidar a sua busca incessante pelo lucro seguindo seu ciclo de acumulação por meio de métodos aperfeiçoados e sofisticados, tendo ganho maior propagação com a necessidade de confinamento social proporcionada pela pandemia do covid-19. Essa conjuntura implicou em mudanças no funcionamento do mundo do trabalho, abrindo espaço para a expansão do trabalho remoto, já que o seu *modus operandi* respeitava as medidas de distanciamento social preconizadas pela Organização Mundial da Saúde (OMS), para garantir e salvaguardar as vidas da contaminação iminente do vírus. No entanto, a precarização, alienação, automatização, liofilização e individualização do trabalho, entre outras características comuns a esse tipo de trabalho, continuam a eclodir no contexto pós-pandêmico (ANTUNES, 2020).

O teletrabalho proporciona aos profissionais, a continuidade de suas atividades profissionais, fora do espaço sócio-ocupacional, ao romper com as barreiras espaciais e geográficas. Também conhecido como regime de trabalho remoto, *home office*, entre outras nomenclaturas, tal realidade se torna possível mediante o tamanho desenvolvimento e disseminação das tecnologias de informação e comunicação (TICs), expressos no mundo contemporâneo mediado pela esfera digital.

Os estudos sobre a articulação entre o mundo do trabalho e as tecnologias da informação e comunicação são importante e de grande relevância, pois, diante das contradições impostas pela mediação digital, esta têm proporcionado o vislumbre de possibilidades e desafios que incidem no trabalho coletivo e, particularmente, no trabalho de assistentes sociais nas políticas sociais públicas. Para tanto, há uma necessidade de pesquisas teórico-acadêmicas para se compreender essa situação, principalmente por ser um tema ainda incipientemente discutido na área, o que poderá proporcionar subsídios diversos para as lutas da classe trabalhadora.

PROMOÇÃO



APOIO



Nesse sentido, esta investigação visa compreender, especialmente, quais as atuais determinações que, particularmente mediadas pelos novos e constantemente atualizados aparatos tecnológicos, têm repercutido para o trabalho profissional. Para tanto, a partir da pesquisa bibliográfica, foram realizadas aproximações sucessivas sobre o tema. Assim, o método de exposição do presente artigo visa retomar, inicialmente, o debate acerca da crise capitalista que impõe uma reestruturação produtiva; para, em seguida, se ater especificamente na discussão sobre a incorporação das TICs no Serviço Social brasileiro a partir do teletrabalho.

2 CRISE CAPITALISTA, REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E AS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O modo de produção capitalista usa como sua força motriz a exploração da força de trabalho no processo produtivo, traço fundamental para a acumulação de capital. O capitalismo tem por característica principal a dominação sobre os fins e os meios do trabalho, e quando este se encontra em crise, há uma incessante busca para restaurá-lo. Porém, este modelo de produção se autorregula por intermédio de suas crises cíclicas. Desde a década de 1970, com o esgotamento do pacto fordista-keynesiano,⁴ a crise adquire um caráter estrutural e expõe a lógica destrutiva do capital (MÉSZÁROS, 2011).

Logo, para gerir tal crise, foi posto em prática pelo capital o que viria a ser conhecido posteriormente como reestruturação produtiva, tendo seu ponto de partida a reestruturação da produção e do trabalho e que, com a propagação do ideário

⁴ Segundo Antunes (2009), esse pacto não conseguiu conter a crise dos anos 1970, embora tivesse se desenvolvido bem no pós-Segunda Guerra. O pacto fordista-keynesiano baseou-se num modelo de produção e de política macroeconômica que incentivava a produção em massa para o consumo em massa, regulando relações sociais em setores determinados, pois, o Keynesianismo defende a intervenção do Estado na organização econômica do país.

PROMOÇÃO



APOIO



neoliberal⁵, implicou não apenas mudanças econômicas, como a desregulamentação do trabalho e dos mercados, mas também a retórica da não interferência do Estado na economia. Somado a tudo isso, há um intenso reordenamento na esfera ideológica e política, resultando como grande repercussão a ofensiva à classe trabalhadora (ANTUNES, 2009).

O contexto viabilizador da reestruturação ocorreu de maneira divergentes entre os países desenvolvidos e os de economia dependente – predominando o caráter de subjugação e subordinação que afetou preponderantemente os países de “terceiro mundo” ou de economia dependente⁶. Há países “excluídos” desse processo de recomposição do capital, desvelando a lógica destrutiva e não equitativa na corrida pela hegemonia, pelo qual ocorre uma expansão do comércio, da tecnologia, ao mesmo tempo em que emerge, proporcionalmente, a desregulamentação das condições de emprego e trabalho (ANTUNES, 2009).

Tais transformações no mundo do trabalho abriram o leque para a adesão do modelo flexível/toyotista de acumulação, visando restabelecer seus pilares fragilizados pela crise. Esse modelo de produção foi criado no Japão e tem por característica basilar, entre outras, o uso da tecnologia de informática, possibilitando ao trabalhador desenvolver mais de uma função. Tais características, na atualidade, propagam a chamada “Indústria 4.0” ou “Quarta Revolução Industrial”, que prega a autonomia, a flexibilidade e a liberdade à classe trabalhadora, todavia essas transformações no modelo de produção são redirecionadas pelo capital e seus tentáculos com vistas à sua reprodução destrutiva (ANTUNES, 2020).

Filgueiras e Antunes (2020) descrevem que o uso da tecnologia pode propiciar um “adeus ao trabalho”, retirando o comando e autonomia antes exercido pelo ser humano, estabelecendo novas formas de organização do trabalho mediada pelas

⁵ De acordo com Netto (2012), o ideário ou projeto neoliberal pode ser sintetizado no tríptico mote da "flexibilização" (da produção, das relações de trabalho), da "desregulamentação" (das relações comerciais e dos circuitos financeiros) e da "privatização" (do patrimônio estatal).

⁶ Antunes (2009) elucida os países de economia dependente como os países excluídos desse movimento de reposição dos capitais produtivos e financeiros e do padrão tecnológico necessário (que flui livremente nos países imperialistas), o que acarreta repercussões profundas no interior desses países, particularmente no que diz respeito ao desemprego e à precarização da força humana de trabalho.

TICs. No entanto, o uso de tecnologias nas mais variadas formas de expressões, sendo através de plataformas digitais, aplicativos ou máquinas, faz imperar um maior controle sobre o trabalho e, conseqüentemente, do trabalhador. Assim, essa nova relação de trabalho é agudizada pela alienação, precarização e fragilização dos vínculos empregatícios.

Há uma nova forma aprimorada pelo capital de explorar a força de trabalho, na qual o discurso disseminado é a vantagem de investir financeiramente na tecnologia, passando o trabalhador a ser um empreendedor ou cliente. Vale salientar que as relações estabelecidas pelas TICs evidenciam a relação contraditória da efetivação dos direitos trabalhistas, com impactos diretos na luta de classes a partir da fragilização de representações históricas da classe trabalhadora, como os sindicatos.

Isso ocorre, por exemplo, devido a um contingente de trabalhadores/as que vendem sua força de trabalho por meio de serviços prestados às plataformas digitais, nas quais não há nenhuma responsabilização de proteção social e trabalhista. Utiliza-se da retórica neoliberal da autonomia dos trabalhadores como argumento que torna tais empresas isentas de quaisquer responsabilidades nesse processo, evidenciando um processo de “uberização” do trabalho (FILGUEIRAS; ANTUNES, 2020). Assim:

A ideia de liberdade e flexibilidade (trabalhar quando e onde quiser) propagadas pelas empresas constitui, na verdade, a transferência deliberada de riscos para aumentar o controle sobre os/as trabalhadores/as, pois essa liberdade significa a ausência de salários garantidos e incrementos de custos fixos, que se convertem em responsabilidade dos/as trabalhadores/as. (FILGUEIRAS E ANTUNES, 2020, p. 66)

O processo de reestruturação produtiva do capital, conduz o trabalho a uma era precarizada, de desemprego crônico (MÉZSÁROS, 2011). No Brasil, o desemprego, enquanto expressão da “questão social”⁷, perpassa por um adensamento, caracterizando-se como desemprego estrutural⁸. Por outro lado, se faz

⁷ Segundo Santos (2012), a “questão social” é a expressão das desigualdades sociais oriundas do modo de produção capitalista, derivadas da produção socializada da riqueza e a sua apropriação privada, e contrapõe-se a outras perspectivas, cujos argumentos centrais para a abordagem da “questão social” são mudanças nas formas de “solidariedade” ou “coesão social”.

⁸ Termo trazido por Santos (2012), constatando que no Brasil o desemprego é estrutural devido ao modo de produção aqui assumido, como por exemplo: desenvolveu-se no país o fordismo à brasileira que difere do fordismo clássico, dispensa aparatos de proteção ao trabalhador, permitindo maior

necessário notabilizar que não são apenas os desempregados que sofrem os impactos das mediações tecnológicas no mundo do trabalho, pois não é raro encontrar trabalhadores de diversos segmentos passando pela precarização e espreiamento de seu fazer profissional dinamizado e intensificado pelas TICs, em decorrência dessa nova morfologia do trabalho.

Destarte, é indubitável a formação também do chamado “Cibertariado” (HUWS, 2009). Trata-se de uma das metamorfoses do (a) trabalhador (a) na contemporaneidade que, com o recurso de seus computadores pessoais, procurarão o autoemprego para suprir suas necessidades de forma flexível no interior de suas residências, sendo este modelo permanente ou não. Tal composição dos novos trabalhadores da informação, emerge especialmente do trabalho em casa, em que o trabalhador fornece os meios de trabalho antes fornecidos pelos empregadores, seja ele o local de trabalho, iluminação, seguro e etc.

É inegável a inserção da tecnologia para o desenvolvimento do capital desde as suas origens. Porém, a alta demanda pela digitalização da economia teve sua onda expansiva após a crise financeira de 2008, detonada no setor imobiliário dos Estados Unidos. Visando a superação dessa crise e a centralização de capitais, o capital fictício foi o equalizador dessa tendência, servindo como um grande investidor. Nesse sentido, o uso das tecnologias de plataformas potencializadas pelas TICs, explicam-se por pouparem trabalho e mesmo assim aumentarem a produção.

Essa processualidade não porá fim ao trabalho, em virtude do seu caráter ontológico e da produção de valor, diferentemente das máquinas. Em contrapartida, o trabalho passa por uma subsunção às novas condições em que se realiza, em razão do impulso da plataformização. No contexto pandêmico, as transformações na produção e no mundo do trabalho ligadas ao avanço das TICs, assumem entre outras questões a condição de teletrabalho e o processo de liofilização do(a) trabalhador(a).

2.1 Teletrabalho e Serviço Social: notas ao debate

exploração da classe trabalhadora mediante a instalação desse modelo que expressa a nossa particular formação sócio-histórica.

PROMOÇÃO



APOIO

As transformações societárias emergidas na organização da sociedade capitalista, estabelece-se um novo padrão de trabalho, um modo de desenvolvê-lo mediante os saberes tecnológicos (ROSENFELD; ALVES, 2011).

O teletrabalho é projetado não mais diretamente em chão de fábricas, através do maquinário comum, mas, se concretiza mediante o uso de computador e rede de *internet*, formando uma rede que possibilita a troca de informações que tem uma relação estabelecida a depender da necessidade e do trabalho desenvolvido.

Para Rosenfield e Alves (2011), o termo teletrabalho é usado para designar o trabalho realizado remotamente, por meio das tecnologias de informação e comunicação (TICs) o que possibilita uma flexibilidade demográfica. Isso quer dizer que um profissional em teletrabalho pode continuar trabalhando sem ter necessidade de estar no estrito espaço laboral antes condicionado a ele, supostamente não havendo barreiras de espaço e tempo. Estabelece-se como padrão a individualização e flexibilização do trabalho, protagonizando quiçá a maior dicotomia desse modelo. Por outro lado, os riscos e benefícios estão longe de serem equiparados.

As TICs são a espinha dorsal do teletrabalho, tornando-o viável. Segundo Veloso, (2021, p. 64):

As TICs são produtos da convergência das telecomunicações com a informática e computação, e, em termos gerais, sua definição remete ao conjunto de dispositivos, serviços e conhecimentos relacionados a uma determinada infraestrutura, composta por computadores, softwares e sistemas de redes que têm a capacidade de processar e distribuir informações para as organizações e os sujeitos sociais que compõem a sociedade.

Para Rocha (2018), a possibilidade de trabalhar no conforto de sua casa ou em qualquer outro lugar, sem precisar ter horário fixo para cumprimento da jornada de trabalho, pegar trânsito, entre outras coisas, podem elevar o padrão do benefício dos que estão em teletrabalho. Entretanto, tal modalidade de trabalho leva o profissional ao isolamento social, não permitindo aprofundar os seus laços sociais no ambiente de trabalho, reflexo da individualização.

PROMOÇÃO**APOIO**

Rocha (2018) salienta que no Brasil, o contingente de profissionais que se encontram em ocupações que têm potencial de adesão ao teletrabalho ou trabalho remoto, de acordo com os dados do primeiro trimestre de 2021 da PNAD Contínua (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua) (IBGE), corresponde a 20,4 milhões de pessoas, representando 40% da massa de rendimento total, representando um aumento de 1,4 pontos percentuais em relação aos anos anteriores. Esse exército de teletrabalhadores, em potencial ou os atuantes, vivem as conflituosas e utópicas relações derivadas do seu interior. A noção de teletrabalho revela níveis desagradáveis e degradáveis do trabalho dentro da composição da reestruturação produtiva do capital, sendo as TICs essenciais para gerar valor em uma sociedade cada vez mais informatizada.

Camargo (2021) aborda a ampliação do teletrabalho no âmbito do Serviço Social destacando sua relação com a terceirização, precarização, flexibilização o mediada pelo uso da tecnologia no trabalho profissional. O(a) assistente social é partícipe da divisão sociotécnica do trabalho coletivo e não está descolado dessa realidade frente as atuais requisições que tem exigido o uso do teletrabalho para executar suas atividades profissionais.

O mercado de trabalho profissional se complexifica, não apenas em relação às demandas e às requisições profissionais, mas também quanto ao uso de recursos tecnológicos que estão revestidos de uma intensa precarização das condições e relações de trabalho, assim como na constituição de novas modalidades de contratação e gerenciamento dessa força de trabalho (CAMARGO, 2021). A potencialização dos resultados ou a mera execução dos procedimentos nesse modelo são questionáveis, principalmente por estar lidando não com os quantitativos resultantes do trabalho já realizado *a priori*, mas por vincular-se com o(a) usuário(a) dos serviços prestados e toda a sua totalidade.

Veloso (2022), por seu turno, menciona a existência da combinação das TICs com o Serviço Social, ou seja, uma relação incipiente com as tecnologias mais desenvolvidas recentemente. É sobre essa relação que se deve refletir, porque o uso de mecanismos tecnológicos, como telefones celulares, impressoras, computadores, fax, entre outros, já compunham as ferramentas de trabalho de assistentes sociais,

PROMOÇÃO



APOIO

sendo anterior às próprias ferramentas mais contemporâneas que compõem as TICs. O razoável é compreender que a dualidade geralmente posta entre o Serviço Social e a tecnologia não é atual, mas a utilização das novas TICs e tudo que envolve a sua utilização. Existem mudanças desde os instrumentos de trabalho até a postura adotada pelo profissional, que cada vez mais precisam ter em conta a acentuação do caráter quantitativo dos processos de trabalho, promovendo a aceleração das tarefas, acrescido pelo aspecto qualitativo considerado por alguns profissionais.

Desse modo, um dos principais desafios, portanto, é a generalização e a difusão do uso das TICs no cotidiano profissional, as colocando no patamar ideologizado e fetichizado de solucionadora de todos os problemas, como enfatiza Veloso (2022). Podemos indicar como exemplo que, as longas filas de espera, a morosidade e imparcialidade dos sistemas, a omissão do Estado em cumprir o seu papel, não são solucionadas exclusivamente através das tecnologias de informação e comunicação. Efetivamente elas, por si só, não bastam, mas, tem a sua relevância quando executada visando a viabilização dos direitos dos (as) usuário (as) sem obstaculizá-los. Nesse sentido, ela é ampliada e coopera quando usada de forma crítica no bojo das competências e atribuições do(a) assistente social.

A aplicabilidade indiscriminada das TICs no teletrabalho sem ao menos buscar compreender o potencial contraditório da tecnologia, ao atingir processos societários distintos, marca as duas faces do desenvolvimento tecnológico. Ou melhor, qual função ela vai cumprir em cada um deles (VELOSO, 2021). Em razão do(a) assistente social, ou qualquer outro profissional, não conseguir administrar totalmente o seu tempo de trabalho com o seu tempo livre, complexificando as respostas dadas às demandas, com a fusão tempo/espço e a cobrança pela produtividade fiscal, a isto somam-se as condicionantes inerentes a cada usuário. Recai, também, a dificuldade de se formarem processos de mobilização ou organização sindical, pertinente ao modelo de teletrabalho e a sua consequente individualização dos processos de trabalho.

Veloso (2021) ressalta também que as TICs, no trabalho do(a) assistente social, devem valorizar a ampliação de direitos e a preocupação com a socialização da informação, pela particularidade da “exclusão digital” experienciada por um

PROMOÇÃO



APOIO

contingente expressivo de pessoas. Ainda nessa perspectiva, pode haver a união dos processos de participação e organização de resistência, aproveitando-se da ágil disseminação das informações. Por outro lado, tais TICs podem servir como um meio de fiscalização das políticas sociais, já que as demandas e suas possíveis respostas estão sendo mediadas por elas.

O conjunto de transformações vivenciadas pelo cotidiano profissional, proporcionado pela mediação digital, pressupõe a urgência de profissionais capacitados (as) mas também críticos, visto que no exercício profissional seu intuito exige buscar as legítimas necessidades da população. O Conselho Federal de Serviço Social - CFESS (2020), redigiu um documento intitulado “Teletrabalho e Teleperícia: orientações para o assistente social”, contendo uma normativa para subsidiar o trabalho do (a) assistente social, com o objetivo de guiar o exercício profissional no denso emaranhado conduzido pelas TICs durante a pandemia. Tal documento não caiu em desuso no período pós-pandêmico, porque atende ainda a realidade dos (as) profissionais que seguem em teletrabalho nos diversos espaços ocupacionais.

O CFESS (2020) identificou que a política de saúde e de assistência social apresentou como principal dificuldade assegurar condições de trabalho frente à precarização, fragilidades dos vínculos e a ausência dos próprios EPIs no contexto pandêmico. Tudo isso cooperou para o debate das demandas particulares em relação ao teletrabalho e teleperícia, e do trabalho profissional frente às atribuições e competências.

Ainda dentro do riquíssimo conteúdo elaborado pelo Conselho Federal de Serviço Social (2020), reiteramos que *a priori* não há vedação sobre o teletrabalho. Sem embargo, vale ressaltar que as especificidades da profissão se encontram sobretudo não na ferramenta utilizada, ou seja, nos meios tecnológicos, mas, sim nas respostas intermediadas pelas três dimensões do exercício profissional.

Nesse sentido, as respostas profissionais não se darão apenas na interlocução com a instituição e o (a) usuário (a), pois passará pela interlocução de um atendimento remoto viabilizado por uma tela de computador ou celular. A notoriedade dessa preocupação advém dos entraves que os (as) profissionais encontram para elaborar suas opiniões técnicas e estudo social dentro do contexto de teletrabalho. Entende-se

PROMOÇÃO



APOIO

que o uso das ferramentas remotas não possui um fim em si mesma, representam limitações no caminho galgado para se alcançar a finalidade desejada. Os instrumentos do Serviço Social ficam comprometidos devido a não presencialidade do (a) profissional na esfera da demanda, a exemplo da visita domiciliar, que tem sido realizada aos moldes do teletrabalho. Sendo assim, há prejuízos na emissão de pareceres conclusivos, mesmo os (as) profissionais sendo portadores de autonomia relativa.

De acordo com Cavalcante e Prêdes (2022), os fins paradoxais das tecnologias, normalmente associada ao ramo da produtividade e o seu deslocamento no Serviço Social tende a partir para a regressão profunda de acesso a meios garantidores de direitos sociais. As autoras alertam para as recentes mudanças no acesso ao Benefício de Prestação Continuada (BPC), na qual imperam maior lastro no penoso e difícil processo ao Benefício, recorrente principalmente pela dataficação (tendência tecnológica de transformar variados aspectos da vida humana em dados). Essa tendência emprega tantos requisitos avaliativos que nos leva a pensar que o usuário deve se encontrar privado de todas as necessidades humano-genéricas para se enquadrar no: “cálculo de uma média de renda familiar per capita que subtraia a relevância das informações advindas da avaliação social parece ser um exemplar de automação nas políticas sociais públicas com forte risco para negar o acesso ao BPC”. (p.120).

Assim, Araújo (2022) ressalta que os processos de trabalho tecidos no campo do despertar digital automatizado não apenas precariza o exercício profissional, mas, possui interfaces corrosivas nas bases fundantes do trabalho. Na era digital, o trabalho vivo é depreciado, sofre descarte possibilitando, retoricamente, novos postos de trabalho, em contraste o trabalho morto ganha vida, fomentando uma ligação determinada pelo autor de atração e repulsa. É nesse limiar ambíguo de forças opostas que se encontra o(a) assistente social em teletrabalho. Aliados a essa isso, está a criação ágil e sofisticada de robôs dotados de inteligência artificial inseridos na realidade para substituir o trabalho humano ou dividir, com estes, funções diferentes.

Outrossim, há uma forte tendência de o trabalho morto ganhar “vida”, quando o profissional não substituído pela máquina acabar tendo grandes chances de

PROMOÇÃO



APOIO



robotizar suas atividades. A relação indivíduo-máquina, em alguns casos, é capaz de dispensar quase por completo a atuação humana, ou seja, a atuação do(a) assistente social enquanto profissional, aprofundando o pragmatismo que impera no uso dessas tecnologias. 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 (ARAÚJO, 2022).

É importante compreender porque na era digital a gestão de algoritmo⁹, projeta e move todo o arcabouço da tecnologia, por intervenção dos dados impulsionados pela velocidade de processamento das TICs. Todavia, essa operação só é possível pela produção dos conhecimentos humanos, seja de escolha do conteúdo ou por compreensão do aprofundamento de demandas (ARAÚJO, 2022).

No contexto da pandemia da covid 19, as instituições lançaram a proposta aos profissionais de darem continuidade às suas atividades em casa, visando o distanciamento social, e estes concordaram pois era a melhor solução no momento. Passados os picos de contágios e a diminuição drástica da letalidade do vírus e sua disseminação, o modelo de trabalho agora se consolidou. Ao teletrabalhador resta a flexibilidade de seu exercício e dos custos desse trabalho com repercussões em todos os âmbitos da vida social.

4 CONCLUSÃO

A tecnologia, desde as suas origens, contraditoriamente esteve a favor das forças produtivas do capital, como também das respostas às necessidades humanas. Estas, ao chegarem nas demais relações sociais, sobretudo profissionais, subjuga-as, e no terreno das políticas públicas, reforça a ideia de mercadorização massificada.

⁹ É a sequência de etapas ou procedimentos lógicos, com objetivos de dar respostas a um problema que pode ser colocado em linguagens matemática.

PROMOÇÃO



APOIO

As TICs fazem parte do desenvolvimento das forças produtivas e do trabalho, devido às suas inúmeras transformações, mas especialmente aquelas advindas do modo de produção capitalista, que exigem a imediaticidade nas relações e respostas profissionais. Essa nova morfologia do trabalho tem impactos significativos para o trabalho do (a) assistente social, especialmente na qualidade dos serviços prestados à população.

Apesar disso, tal temática tem sido pesquisada ainda de forma incipiente na área das políticas públicas e do Serviço Social, tendo ganho mais relevância especialmente devido ao contexto da pandemia mundial da Covid-19, que obrigou mudanças permanentes nos processos de trabalho mediados pela esfera digital. Por isso, abre-se uma necessária agenda de pesquisa que dê conta de apreender as mediações desse processo, de forma a oferecer subsídios que visem diminuir os impactos deletérios dessa mediação no trabalho profissional e na vida da população trabalhadora usuária das políticas sociais públicas.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Wécio Pinheiro. Marx e a indústria 4.0: trabalho, tecnologia e valor na era digital. **Revista Katálysis**, v. 25, p. 22 – 32, 2022. Disponível em <https://doi.org/10.1590/1982-0259.2022.e82591> Acesso em 16 nov. 2022.

ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. Século XXI: nova era da precarização estrutural do trabalho? São Paulo: Boitempo, 2009.

_____. Trabalho intermitente e uberização do trabalho no limiar da indústria 4.0. Antunes Ricardo. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020, p. 11

PROMOÇÃO



APOIO



CAMARGO, Maria Angelina; Relações e condições de trabalho do assistente social na atualidade: a proletarização da profissão. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, nº 142, p. 488 – 507, 2021. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282021000300488&lang=pt Acesso em 15 nov. 2022

CAVALCANTE, Rita; PRÉDES, Rosa. Tecnologia da informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. **Revista Serviço social e Sociedade**, nº 144, p.110 -128, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.283> Acesso em 16 nov. 2022.

_____. **Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais.**

Brasília: CFESS, 2020. Disponível em:

<http://www.cfess.org.br/arquivos/teletrabalho-telepericia2020CFESS.pdf> Acesso em 16 nov. 2022.

FILGUEIRAS, Vitor. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo, in: Antunes Ricardo. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0.** São Paulo: Boitempo, 2020, p. 59.

HUWS, U. **A formação do *cibertariado*:** trabalho virtual em um mundo real. São Paulo: Editora Unicamp, 2017.

MÉSZÁROS, Istvan. **A Crise Estrutural do Capital.** 2ªED.São Paulo: Boitempo, 2011.

ROCHA, Cháris Telles Martins da; AMADOR, Fernanda Spanier. O teletrabalho: conceituação e questões para análise. In: **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v 16, n 1, p. 152-162, jan. 2018. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512018000100152&lang=pt Acesso em 20 set. 2022.

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP
30 ANOS

JOINPP
20 ANOS

XI Jornada
Internacional
Políticas Públicas

19.22
SET/2023

CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA
Formação da Consciência de
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS



ROSENFELD, Cinara Lerrer; ALVES, Daniela Alves de. Autonomia e trabalho informal: o teletrabalho. In: **Revista de Ciências Sociais**, v. 54, n.1, 2011.

Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0011-52582011000100006> Acesso em 15 nov. 2022.

VELOSO, Renato dos Santos. O lugar das tecnologias da informação e comunicação no Serviço Social. In: VASCONCELOS, A.M., ALMEIDA, N.L.T, VELOSO, R.. (Org). **Serviço Social em Tempos Ultraneoliberais**. 1 ed. Rio de Janeiro: Navegando publicações, 2021, v., p. 50-67.

VELOSO, Renato dos Santos. GEPET UFPB. **Crise, trabalho e capitalismo de plataforma**. **YouTube**, 11 de novembro de 2022. Disponível em:

<https://youtu.be/enesFPX6JOI>. Acesso em 18 nov. 2022.

PROMOÇÃO



APOIO

