



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

Eixo temático: Trabalho, Questão Social e Serviço Social

Sub-eixo: Trabalho, questão social e serviço social – fundamentos

TECNOLOGIAS DIGITAIS E DESAFIOS AO TRABALHO QUALIFICADO: INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA) E TELETRABALHO COMO FERRAMENTAS DE RACIONALIZAÇÃO

ROSANGELA NAIR DE CARVALHO BARBOSA ¹

RESUMO:

O texto aborda a mediação digital como processo de racionalização do trabalho do assistente social, expondo estudo teórico-bibliográfico sobre os desafios do trabalho qualificado na atualidade, reconfigurado pela dinâmica laboral remota e pelo controle digital à distância, que ganharam força com a vulgarização das ferramentas digitais e avanços da Inteligência Artificial (IA), provocando condições de trabalho mais penosas e degradação da autonomia técnica.

Palavras-chaves: Trabalho Complexo; Tecnologias Digitais; Racionalização do Trabalho dos Assistentes Sociais.

RESUMEN:

El texto aborda la mediación digital como proceso de racionalización del trabajo del trabajador social, exponiendo un estudio teórico-bibliográfico sobre los desafíos del trabajo calificado hoy, reconfigurado por dinámicas de trabajo remoto y control digital remoto, que cobraron fuerza con la vulgarización de las herramientas digitales. y avances en Inteligencia Artificial (IA), provocando condiciones de trabajo más difíciles y degradación de la autonomía técnica.

Palabras clave: Trabajo Complejo; Tecnologías digitales; Racionalización del Trabajo de los Trabajadores Sociales.

¹ Universidade do Estado do Rio de Janeiro

A repercussão das novas tecnologias digitais sobre o trabalho é um amplo campo de reflexão em aberto e com a intenção de colaborar com os estudos sobre o tema no Serviço Social (Raichelis e Arregui, 2021; Guerra, 2023; César, 2022; Botão, 2023; Barbosa, 2023) apresentamos aqui duas vertentes de problematização que podem orientar a organização de uma arena de debates sobre como a captura digital de dados e o teletrabalho afetam o trabalho profissional do assistente social¹. Seguindo esse universo de preocupações, de um lado, sugerimos pensar uma vertente sobre as condições de trabalho do mercado empregador d/as assistentes sociais e de outro os efeitos da digitalização sobre a qualidade do trabalho e a tensão sobre a autonomia técnica profissional.

Essa questão das tecnologias digitais sobre o trabalho profissional ganha maior expressão quando as relacionamos com o gerencialismo neoliberal, nos termos de DARDOT e LAVAL (2016), que atingiu de sola o trabalho qualificado, na órbita dos serviços estatais nos últimos trinta anos, onde ainda está o maior contingente de postos de trabalho de assistentes sociais. O núcleo duro da defesa de maior dinâmica de mercado nas coisas públicas, marca o serviço público neoliberal carreando a gestão por metas para o interior do trabalho qualificado o que o transforma indelevelmente para o desempenho produtivista. As tecnologias digitais ingressam nesse contexto como uma forte estratégia de captação e consolidação das tendências do trabalho vivo na área, criando padrões de controle do trabalho e de substituição de trabalhadores/as pelos dispositivos automatizados, diminuindo a contratação de trabalhadores/as e/ou promovendo a desqualificação do trabalho complexo que dependia de maior capacidade teórica e técnica do profissional, garantindo sua relativa autonomia técnica no âmbito do trabalho assalariado.

A reflexão que apresentamos aqui segue esse problema teórico e será exposta em duas seções. Primeiro, situamos nosso entendimento sobre a relação tecnologia e trabalho. Segundo,

¹ O uso da Inteligência Artificial (IA) e da mineração de dados digitais da rede mundial de computadores (internet) ou de arquivos restritos já era uma prática das empresas *Big Tech*, por onde treinavam seus algoritmos para nos oferecer e induzir ideologias, consumo, textos, diversos comportamentos e conexões de “amizade”. Mas, há uma recomposição da escala com a conexão oficial (e governamental) de muitos dados dos indivíduos e do amadurecimento da IA, na sua versão generativa, com a consolidação de conteúdo mais “s sofisticado” e interação ampliada com os usuários. A questão aí se reveste de uma singular dinâmica de poder na era digital, pois gigantes tecnológicos dominam a área como verdadeiros oligopólios, por onde acumulam poder, extraindo valor a partir dos dados dos usuários, mundial e compulsoriamente. O Brasil, por exemplo, é considerado o segundo maior mercado de plataformas, perdendo apenas para a Índia, o que pode ser visto também como estratégico geopoliticamente, sobretudo, pela baixa proteção dos dados nesses países e a baixa soberania tecnológica na economia digital, configurando a reatualização da dependência econômica e política. Por outro lado, o poder das grandes corporações sobre a base de dados em circulação as municia para mobilização de inusitadas ferramentas de racionalização e padronização de ações, como a que tratamos aqui, relativa ao trabalho especializado, como é o caso do trabalho do assistente social.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

problematizamos aspectos das condições de trabalho com a chegada da racionalidade tecnológica ao trabalho qualificado. E, por fim, abordamos as transformações que essa forma de organização e gestão do trabalho provoca sobre a peculiaridade da profissão e seu projeto ético-político. Essa exposição compõe o estudo qualitativo de natureza teórica-bibliográfica sobre os desafios do trabalho qualificado na atualidade, contrarrestado pela dinâmica laboral remota e pelo controle digital à distância, que ganharam força com a vulgarização das ferramentas digitais e avanços da Inteligência Artificial (IA). Com efeito, a disseminação das novas tecnologias na palma da mão e a crise sanitária da Covid19 possibilitaram a expansão do trabalho mediado pela digitalização na dimensão do trabalho qualificado que até então preservava relativo distanciamento da degradação da autonomia técnica e isso agora mudou!

A Tecnologia e as Contradições do Trabalho Capitalista

A disseminação da mediação digital no trabalho é parte da nova etapa de aprofundamento da reestruturação produtiva do capital, aberta nos anos de 1970, em todo o capitalismo mundial. Portanto, é parte do ajuste do capital a sua crise estrutural (BARBOSA, 2021), iniciada naqueles anos, e que delineou uma agenda de tentativas de recomposição da taxa média de lucro, por meio da reestruturação da organização produtiva, das relações de trabalho, da aplicabilidade de trabalho vivo, da captação de investimentos financeiros, além de ditar a diminuição de fundo público destinado à proteção social e a empresas públicas. A tecnologia terá papel decisivo aí, instrumentalizando novos produtos e negócios, além de recompor os processos produtivos e de trabalho da totalidade capitalista.

Ainda que o incremento tecnológico disruptivo não seja uma novidade no sociometabolismo do capital, muito ao contrário, o acompanha como parte do próprio *modus operandi da Grande Indústria*, é fundamental que possamos a cada ciclo compreender suas especificidades no tocante a essência desta forma social que é a produção de valor e, nesse processo, a recomposição das contradições sistêmicas que dinamizam o capitalismo. Historicamente, a economia assentada largamente em trabalho vivo foi superada por um fundamento mais restrito, na medida em que a força de trabalho não mais governa o processo de produção, portanto, ele “depende, ao contrário, do nível geral da ciência e do progresso da tecnologia, ou da aplicação dessa ciência à produção” (MARX, 2011, p. 588), de forma que o expansionismo do valor depende do movimento crescente de inovação tecnológica (BRAVERMAN, 1977; MANDEL, 1985; HUWS, 2017).



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

Isso ocorre, inclusive, provocando o descompasso da contradição imanente à lógica da forma social, que de um lado incita à acumulação crescente de capital e de outro desgasta as condições para isso, na medida em que diminui o trabalho gerador de valor. A base dessa contradição é a dinâmica da categoria fundamental mercadoria e sua antinomia de valor de uso e valor, que provoca em seu crescimento, ao mesmo tempo, o estranhamento humano e a gana automática pela autoexpansão do capital, por onde se delinea a estrutura de exploração da força de trabalho e a expropriação dos meios de vida, historicamente repostas. Essa dinâmica provoca permanentes mutações porque é incessante a busca por valor e, nesse sentido, o ímpeto por valor excedente impõe a renovação sistemática do modo de produzir e a elevação da produtividade daí decorrente diminui o valor em cada mercadoria, redundando na disputa do capitalista individual por transferência de valor do montante social produzido. O capital fixo é usado concretamente para economizar trabalho, e, isso materialmente significa dispensar trabalho vivo, produtor de valor (FAUSTO, 1989). Portanto, a lógica da forma social envolve um reiterado estresse entre desenvolvimento das forças produtivas e relações sociais capitalistas, pois o aumento da produtividade é exigência do valor e ao mesmo tempo expõe os seus limites².

Essa tensão tem como consequência o enjeitamento do trabalho vivo como parte do processo de produção enquanto totalidade, impelindo contingentes de trabalhadores à condição de supérfluo para a dinâmica do capital, como também, provocando a desvalorização da força de trabalho mantida ocupada com queda da renda salarial. “Esse perigo ameaça não só uma crescente população descartável, que não vê oportunidade de emprego imediata, mas também a reprodução do próprio capital” (HARVEY, 2016, p.107). Este é um dos pontos cruciais da crise estrutural do capital (ALVES, 2021), pois os movimentos episódicos de aquecimento econômico não eliminam aquela contradição, que governa os diferentes ciclos históricos do capitalismo, mas ao contrário a aprofunda.

² Nos termos da lei geral da acumulação, ainda que o trabalho vivo diminua em relação aos meios de produção, medidas de compensação poderiam vir da criação de novos produtos, aprofundamento de modos de exploração e desvalorização da força de trabalho, desenvolvimento tecnológico para ampliar a produtividade e ainda da ampliação das esferas da vida social sob o domínio do capital. Esses mecanismos compensatórios podem se transformar em barreira, na contemporaneidade aqui tratada, por conta da tecnologia da microeletrônica ser qualitativamente distinta, em natureza, escala e velocidade, na medida em que tornou possível colocar forças produtivas em ação com menor absorção e no limite, sem absorver, trabalho direto. Portanto, a compensação com o deslocamento dos efeitos das contradições acaba reacendendo-as. Essa inflexão lógica e histórica do valor, que desapega o conteúdo da forma social, provoca disrupções bárbaras na vida social. E isso não significa que o capital é impedido de seguir gerando as condições do valor, mas o faz como dissociação reiterada da organização social, o que se manifesta como barbarismos sociais.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

As novas tecnologias compõem esse universo contraditório e ganham expressão nos últimos dez anos como dispositivos de racionalização do trabalho qualificado, acompanhando as transformações que já ocorriam no trabalho manual que sofria as reveses da automação e digitalização. Ainda que a relação com a produção de valor destoe, como no caso do trabalho qualificado nos serviços públicos, é certo que o desfinanciamento das políticas sociais no plano de austeridade fiscal do Estado, carrega a dinâmica de mercado da gestão por metas, produtivismo e encolhimento/desqualificação dos postos de trabalho para dentro dos aparatos estatais, favorecendo a conversão de fundo público para a dinâmica do valor.

Dito de outro modo: o trabalho improdutivo não produtor de valor, contraditória e crescentemente requerido na dinâmica do valor (HARVEY, 2016), absorve os padrões de organização e controle do trabalho produtivo, conforme suas ações são racionalizadas e, desse modo, responde à disputa do capital por fundo público. Por isso, tem sentido pensarmos a tecnologia também em contradição com a força de trabalho nos aparatos do serviço público.

Tecnologia e Condições de Trabalho

Como conhecido, o trabalho qualificado foi abordado por Marx por meio do que chamou de trabalho complexo, sustentado na especialização e, por isso, requerendo maior dispêndio de tempo de formação, *expertise* laboral decorrente de formação científica e autonomia técnica, podendo ser tanto produtivo quanto improdutivo, de acordo com seu papel na produção ou não de valor. Mas, essa não é uma estrutura imóvel, ao contrário, o trabalho complexo tem seu modo de ser reconfigurado historicamente, de acordo com a divisão técnica do trabalho e a correspondente hierarquização de funções do trabalhador coletivo. Por isso, identificamos aqui que, nos dias que correm, a produção material e simbólica da existência atingiu um estágio “superior” de emprego da ciência como força produtiva, operando forte racionalização do trabalho com destaque hoje à recomposição do trabalho qualificado e à produção da vida em geral. Desde o fordismo – com a proeminência da base científica e tecnológica – o capital monopolista requereu saberes crescentemente sistematizados do trabalho complexo, racionalizando cada vez mais as relações sociais (MANDEL, 1982). O estágio atual é de forte aprofundamento desta tendência atingindo o cerne do trabalho complexo e sua relativa autonomia técnica (BRAVERMANN, 1977). A generalização das tecnologias digitais alcançou o trabalho especializado, mesmo que isso se expresse de maneira diferenciada entre os países produtores de tecnologia e aqueles consumidores de artefatos digitais em resposta à nova base técnica da acumulação capitalista.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

A difusão recente do teletrabalho na educação, na justiça e nos aparatos de políticas sociais nos trouxe elementos importantes para reflexão dessa nova onda tecnológica e seu ineditismo sobre o trabalho complexo. Sendo oportuno reunir alguns aspectos das transformações das condições de trabalho com a incursão da parafernália digital, conforme tratado por Barbosa (2023).

A relativa indistinção entre tempo de trabalho e tempo de não-trabalho no regime de teletrabalho, por exemplo, parece-nos um ponto crucial de transformação do trabalho qualificado, pois essa modalidade leva a que as horas de trabalho sejam esticadas, de modo que as horas reais dedicadas ao trabalho possam ficar invisibilizadas, ampliando o trabalho não-pago. A desterritorialização do trabalho e a reterritorialização no espaço doméstico desmantela a jornada fixa de trabalho, levando a que o trabalhador fique ligado no trabalho *full time*.

Embora o teletrabalho aparente vantagens ao trabalhador como flexibilização de horários, economia de tempo, atenção aos cuidados familiares e melhoria da qualidade de vida sem os transtornos da periférica mobilidade urbana, aspectos como amparo legal ainda não estão bem delineados e deixa-se os empregadores livres das exigências de cobertura das condições de trabalho (BARBOSA, 2023). Então, aquelas supostas vantagens do teletrabalho podem surrupiar as condições de compatibilização do trabalho com as outras *coisas da vida*. Esse é um tema a ser politizado pela categoria profissional de modo a municiar lutas sindicais e agenciamentos coletivos com outros trabalhadores, inclusive, porque as condições do ambiente doméstico adequado ao trabalho não são determinadas em lei, mas jogadas para a negociação e para o contrato de trabalho individual ou nem são tocadas³.

A saída do trabalho das dependências patronais embarreira as fiscalizações dos sindicatos e dos órgãos públicos o que empurra o trabalhador para maiores riscos de doenças e acidentes

³ Vale lembrar aqui que o Programa de Gestão do Desempenho (PGD) do governo federal (Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos), criado em 2022, institucionizou o controle de resultados no serviço público federal, dispensando o controle de frequência e de assiduidade. O núcleo desse programa é o teletrabalho, normatizando o exercício laboral no local definido pelo/a trabalhador/a, fora das dependências do órgão de lotação. Depende, no entanto, de acordo entre trabalhador e chefia local, podendo ser exercido de modo integral, parcial e também no exterior. A autorização depende da escolha das autoridades máximas dos órgãos e uma peculiaridade é que o custeio da estrutura (física e tecnológica) para desenvolver a atividade laboral segue, em geral, como responsabilidade do/a trabalhador/a, exceto em casos bem específicos. O controle desse regime de trabalho é realizado por meio do desempenho do/a trabalhador/a representado pela produtividade e não pelo cumprimento de horário com ponto digital ou assinatura de chegada e saída. Recentemente, foi incluída a exigência de disponibilização de um número de telefone para contato de outros técnicos, chefias e população usuária dos serviços.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

de trabalho. Além de dificultar a evidencição do nexo de causalidade entre trabalho, doenças e acidentes, dissimulando a responsabilidade do empregador⁴.

O teletrabalho exige todo um processo de reelaboração da experiência laboral, pois o trabalho deixa de ter um local e horário próprios e transforma-se em muitas tarefas alongadas na casa e nas demais dinâmicas de sociabilidade do/a trabalhador/a. Separar essas esferas torna-se crescentemente sofrível porque os meios tecnológicos permitem que as atividades sejam realizadas de qualquer lugar e em qualquer tempo, inclusive nos locais/momentos de lazer. Esse derretimento das fronteiras entre o labor e a vida pessoal aprofunda o sofrimento do/a trabalhador/a, concorrendo, as responsabilidades do trabalho, com as tarefas domésticas, sobretudo para as mulheres, o que corrobora para maior desigualdade social e de gênero.

Outro aspecto importante é que o isolamento do trabalhador, provocado pelo trabalho remoto, impõe a solidão laboral e o *contato frio* via mecanismos digitais. Além de isolar a experiência social, ampliando o individualismo, entrava a interação e o associativismo entre os/as trabalhadores/as, aumentando o peso do comando externo do trabalho (chefia) e das condições de trabalho, o que pode levar o/a trabalhador/a ao risco da exaustão. O isolamento impede o entrosamento sensível tão pertinente ao trabalho de serviços, que requer diálogo, interface e conexão das práticas, o que também apequena as possibilidades de alcance da qualidade substantiva do trabalho das/os assistentes sociais.

Se a disseminação do meio digital viabilizou o teletrabalho, por outro lado, o seu acoplamento ao gerencialismo neoliberal (ALVES, 2021) provocou a racionalização do trabalho alavancando a padronização de ações, com a contagem de tempos e movimentos, além de estabelecer condutas previamente, o que proporciona instrumentalização do serviço e limitação das ações profissionais das/os assistentes sociais. Um efeito retumbante - a médio e longo prazo - é a contração do mercado de trabalho e a requisição de trabalhadores com menor qualificação porque as ações estarão previamente padronizadas. O maquinário, os equipamentos tecnológicos e a inteligência artificial apoiam a racionalidade instrumental no trabalho do assistente social em

⁴Aliás, o local e o tempo de trabalho foram até hoje variáveis importantes para caracterizar contrato de trabalho e o contrário disso fragiliza a relação trabalhista. De modo que é preciso problematizar o alcance do teletrabalho como mecanismo de precarização laboral. O provimento dos objetos, equipamentos e serviços necessários ao teletrabalho não são claramente designados, provocando a inversão do próprio salário para custear essas ações. Além disso, há as limitações da infraestrutura urbana para acesso à internet o que exige do trabalhador uma moradia condizente com uma cidade cabeada a contento, quando não conflagra com serviços de milícias e outras bandidagens urbanas.

geral e no teletrabalho, condensando tarefas e fases do processo de trabalho e comprimindo a necessidade de trabalho vivo.

Esse tipo de gestão do trabalho visa aumentar a produtividade por meio de metas, aumentando a quantificação dos resultados das tarefas laborais e a tensão em torno do alcance do *escore* planejado. A gestão por metas do gerencialismo neoliberal torna possível o trabalho fora dos órgãos empregadores como se faz no teletrabalho, garantindo o controle externo do desempenho. Um outro agravo é sobre a subjetividade do trabalhador ao provocar a autoculpabilização para alcançar maiores rendimentos no trabalho por meio da *gestão de si mesmo*. Então, desenvolvem-se dispositivos de controle externo e interno (subjetivo) da força de trabalho, reforçando a exaustão do trabalhador, na medida em que resta sabido que a própria ausência de estruturas laborais fixas e rituais já estimulam a fadiga laboral.

Essa tecnologia como força produtiva do capital provoca o controle da força de trabalho e a fragmentação dos trabalhadores a partir da disseminação da individualização tecnológica. Os dispositivos eletrônicos móveis, os programas de *Big Data*, a inteligência artificial e o sistema algoritmo conformam uma nova etapa de controle, de estranhamento e de individualização no trabalho capitalista, exasperando o recolhimento do trabalhador, processo de voltar-se *para si mesmo*.

Nesse sentido, o gerencialismo e a digitalização manifestos no teletrabalho configuram-se como uma fase peculiar do processo de degradação do trabalho entre, sobretudo, os trabalhadores qualificados que em alguma medida preservavam relativamente a *expertise* e a autodeterminação técnica. A nova organização do trabalho provoca o possível estágio de desprofissionalização, com a diminuição da autonomia profissional - “Constrangidas (os) pela imposição da métrica, profissionais abandonam procedimentos técnicos oriundos da *expertise* profissional” (ALVES, 2021, p.193).

A gestão por metas orienta-se pela verificação quantitativa do desempenho de ações em menor tempo, quando, em verdade, o trabalho do assistente social na execução de programas sociais, em geral, está voltado para o atendimento a pessoas, sendo um tipo de atuação bastante variável e que exige procedimentos qualitativos de interação entre profissionais e população. O produtivismo em torno do alcance de metas provoca duros efeitos sobre os trabalhadores e sobre os serviços prestados que tendem a serem desqualificados porque baseados em métricas padronizadas.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

Por outro lado, essa desqualificação dos serviços pode ser vista também no fato do teletrabalho poder estar inserido no conjunto de dispositivos para lidar com a desidratação neoliberal do financiamento das políticas sociais, impondo aumento de produtividade e maior controle de desempenho, com a estipulação de metas e padronização das atividades. Viabiliza-se um novo contexto de trabalho às custas do/a trabalhador/a, com sua saúde sob o fogo cruzado da produtividade e do ambiente domiciliar pouco ergonômico (espaço, mobiliário, luz, ventilação), além de provocar dificuldades familiares e sociais para a/o trabalhador/a, com repercussões sobre a qualidade dos serviços prestados à população que requer o trabalho dos/as assistentes sociais.

Essa crítica está assentada na dimensão contraditória das práticas sociais no capitalismo e, por isso, vemos com entusiasmo a possibilidade de fazer uso de arquivo digital de recursos institucionais de dada localidade ou de fazer, profissionalmente, uma pesquisa digital sobre legislações pertinentes ao campo da proteção social ou de elaborar relatórios com dados, tabelas e gráficos, dimensionando a realidade social da população por meio dos *softwares*. Ou seja, a compressão espaço-tempo é uma das vantagens da tecnologia digital, prontamente percebida por qualquer usuário desses dispositivos, mas essa aceleração também desterritorializa as demandas e necessidades singulares, sucumbidas a padrões capturados pelos algoritmos, controlando o comportamento profissional. A contraface tende a ser a desqualificação da área profissional com a diminuição do emprego do trabalho vivo e a desvalorização da força de trabalho através da queda dos rendimentos do trabalho e a ampliação das relações contratuais flexíveis e precárias.

E a Peculiaridade da Profissão?

A compreensão dos desdobramentos sobre a profissão nos leva à segunda via de análise proposta aqui. De partida, destacamos que essa mudança do regime espaço-tempo laboral provoca alterações na substância do trabalho, isso porque o a digitalização do trabalho e a dinâmica remota restringem a interação sensível entre profissional e população-requerente dos serviços. Também porque o trabalho à distância apequena as alternativas de ação profissional, diminuindo ou extinguindo atividades técnicas de abordagem coletiva em grupos ou a inserção no território de moradia da população.

A tensão sobre a autonomia técnica ganha relevo nesse processo, na medida em que o dispositivo de padronização da Inteligência Artificial e o teletrabalho reduzem ou anulam variantes de ação que poderiam ser lançadas pelo profissional. Inclusive, porque o trabalho racionalizado

pela orientação instrumental padroniza as ações e estabelece os procedimentos que são controlados à distância no sistema digitalizado de metas e produtividade.

A profissão tem por base pressupostos formativos, fomentados em graduação superior, especializações e experiências que atestam as habilidades dos profissionais. A consagração como profissional envolve trajetória em formação e responsabilidades previstas por instâncias superiores ao local de trabalho que definem o conteúdo das competências e referências éticas. Para isso contam com os conselhos regionais e federal (CRESS e CFESS) que reconhecem a diplomação e fiscalizam o exercício profissional. Evidentemente, há uma perene tensão cotidiana com as determinações do emprego capitalista em favor da desqualificação do trabalho (BRAVERMAN, 1977), deteriorando as profissões, mas a padronização com a Inteligência Artificial e o teletrabalho abrem um novo estágio avassalador desse processo maior.

O trabalho do/a assistente social é uma modalidade de trabalho que exige interface com as pessoas, mediada pela comunicação, compreensão, reflexão e interação sobre o serviço requisitado, além da interlocução a respeito da dinâmica singular de vida e do contexto das experiências sociais em que estão inseridas. Envolve ouvir, conhecer, pesquisar e refletir sobre dispositivos legais e dinâmicas sociais, elaborando pareceres, laudos e relatórios com previsão ou não de acompanhamento sistemático das pessoas, além de integrar com os outros profissionais e instituições o trabalho coletivo, que exige interface entre as áreas, de *modo personalizado*.

A gestão por recompensa ou reputação (*ranking*) em salários e premiações por metas, característico do controle por desempenho, acaba induzindo a aceleração do atendimento e a cobertura de casos menos complexos, reduzindo ou eliminando dos registros as demandas mais enredadas, de modo a exaltar os resultados rápidos consolidados nos algoritmos. As métricas, a reputação e a remuneração induzem o comportamento profissional e, desse modo, a medida padronizada pode substituir a experiência e a capacidade ética e técnica de análise e julgamento, pela objetividade das métricas.

Não é possível medir o que é não-quantificável e que atravessa os processos de trabalho de serviços que dependem da interação profissional-população e do estudo da realidade social que se manifesta no real-singular que embasa a demanda do usuário dos serviços. A ética profissional que envolve conhecimento assimilável por meio de educação para o exercício de autonomia de julgamento no trabalho, defesa da sociabilidade com os demais profissionais e



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

atualização sobre direitos dos usuários configuram dinâmicas que estão acima dos custos e da quantificação de padrões de comportamentos.

As métricas simplificam as situações mensurando o que é possível medir, sem que isso seja o mais importante. Indicadores numéricos, supostamente transparentes substituem o julgamento baseado no *corpus* profissional e na experiência. Essa restrição também possibilita comparações, no entanto, provoca inconsistências na medida em que isola dinâmicas como o contexto histórico e a experiência singular da pessoa no âmbito da classe e das dinâmicas variadas de gênero, raça/etnia, geração e território. Pela lógica do gerencialismo digital, as organizações devem ser comparadas por instrumentos gerenciais semelhantes, a despeito de suas diferenças, insuflando com “mais mercado” as agências governamentais, gerenciando-os como um negócio, o que abre um inescapável fosso entre essa tendência do trabalho e o projeto político-intelectual da profissão, para o que chamamos a atenção brevemente nesse texto. Com efeito, a gestão baseada nas métricas não é só um modo de organização do trabalho visando maiores resultados, mas um modo opressivo sobre os trabalhadores e de standardização dos modos de trabalhar, elevando a alienação no trabalho qualificado.

Considerações Finais

A mediação digital é um tema-chave para pensar as relações e as condições de trabalho em torno dos novos regimes de contratação e gestão laboral. Ainda que a retórica oficial seja de valorização da flexibilidade, da fluidez e da modernização, a automação e a padronização dos procedimentos tornam obsoletos inúmeros empregos e os que restam tornam-se mais tediosamente standardizados e mal remunerados. O paradoxo da tecnologia no capitalismo é que as ferramentas que poderiam enriquecer a existência agridem a condição de vida do trabalhador com desemprego, baixa remuneração e sofrimento, além de alterar a substância do trabalho profissional.

As relações homem-máquina repercutem sobre a subjetividade humana como parte da experiência social, histórica e cultural de onde brota a síntese que dá sentido à vida individual e coletiva, com desdobramento sobre os processos de alienação. Os efeitos do uso indiscriminado das tecnologias digitais abrangendo o trabalho e outras esferas da vida, ruminam o problema tempo-espço de trabalho e de não-trabalho (divisão espacial e temporal do trabalho), assim



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

como a submissão ou a autonomia em relação à máquina. Diferente de outros momentos, os artefatos digitais atuais não se restringem ao espaço do trabalho, mas acompanham os trabalhadores em todo canto, provocando encargos psíquicos decorrentes das fronteiras borradas entre trabalho e vida privada.

Não se exclui, evidentemente, funções úteis desses aparatos tecnológicos, como são os exemplos dos cuidados e exames médicos, controle de tráfego aéreo, georreferenciamento de ambiente e serviços, nem mesmo consulta a documentações variadas, entre outros serviços. No entanto, paradoxalmente, a subordinação da vida ao capital e suas necessidades implica na reificação social (ANTUNES, 2023), com a coisificação do humano e a fetichização das coisas, na sociabilidade que a acompanha. O entusiasmo com vantagens úteis das novas tecnologias não pode se distanciar dessa determinação social da relação homem-coisa máquina no capitalismo⁵. Esses inventos tecnológicos alteram a seara do trabalho, provocando reestruturações de relações de trabalho e de postos de emprego, que se desdobra sobre a subjetividade do trabalhador. O ritmo, a extensão e a espacialização do trabalho repercutem sobre outras esferas da vida, tomando o indivíduo como um todo. À semelhança do trabalhador inglês do século XIX, hoje o ajustamento às novas tecnologias provoca ajustamento espaço-tempo inovadores para o trabalho com desdobramentos sobre seu modo de viver, cujos efeitos imediatos são o prolongamento da jornada de trabalho e a intensificação laboral.

Os efeitos disruptivos da tecnologia sobre o trabalho não são uma novidade, mas chama a atenção os novos desdobramentos com a Inteligência Artificial. Crescentemente o uso de dispositivo de Inteligência Artificial tem permitido que as máquinas ocupem o lugar de tarefas rotineiras que podem ser codificadas e roteirizadas, o que tende a sugar o posto de trabalho ou a diminuir o pelotão de trabalhadores/as e a desvalorizar a força de trabalho, na medida em que precisará de técnicos com competência/atribuições reduzidas, o que se desdobra em salários e benefícios mais baixos e mesmo relações de trabalho mais penalizadas com a terceirização. Essa tendência aponta para a redução da renda do trabalho, do tempo e condições de qualificação e do

⁵ Reforçamos, a inteligência artificial, criação humana, lida com saberes e experiências em banco de dados alimentados por humanos com informações das práticas sociais. É um instrumento tecnológico feito por humanos (que se objetiva neles), mas transformado em produto estranhado. O constrangimento não é à tecnologia em si, mas essa forma social que transformou meios de vida em mercadoria, portanto, em valor. A inteligência humana que elabora a tecnologia a transforma em óbice ao desenvolvimento humano. A ingenuidade do entusiasmo não pode ver o que está em jogo numa simples busca na internet. Mas, ao realizar a mercadoria o trabalhador se desrealiza. A máquina no capitalismo realiza o que deixamos de ser como humanos.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

quantitativo de ocupados. A Inteligência Artificial possibilita mobilizar técnicos sem formação avançada, o que levará à incorporação de trabalhadores/as menos qualificados/as

Naturalizar essa forma social de gestão e de mediação técnica é abandonar as grandes questões da totalidade social, mantendo-a sem ameaças nos seus fundamentos. O automatismo e as reações imediatas levam o profissional a não focar os problemas fundamentais da sociedade e a privilegiar as questões mais evidentes e aparentes. A burocratização da profissão fixa-se no imediato, com o insulamento do pensamento, do conhecimento teórico da totalidade que seria a forma mais elevada de entender a realidade. Uma relação com o mundo em que se perdem os vínculos sociais que fornecem o nexo entre as demandas do trabalho e os processos sociais abrangentes a partir do exercício do pensar, o que faz com que os atos profissionais se tornem previsíveis, mecânicos e limitados em ações estandardizadas.

Dessa forma, a consciência profissional se torna limitada para compreender as expressões da questão social como desdobramento do próprio mundo, afinal sem a crítica da realidade social, que seria o caminho possível para elevação dos aspectos superficiais da demanda para elementos decisivos da dinâmica social em sua totalidade. O que aloja o trabalho profissional nos limites do imediato, portanto, restrito à reação imediata dos acontecimentos. Direcionando o fazer profissional para a resignação frente a realidade e, mesmo que seja incomodativa, sem a teoria o exercício do pensar se embota e reproduzem-se saídas particularizadas para os impasses da sociedade o que se transforma num teatro de resignação, com a função social de reproduzir o que está posto, nos padrões de condutas profissionais capturados eletronicamente.

Referências:

ALVES, Giovanni. *Gestão por metas e Serviço Público: a degradação do trabalho no Brasil neoliberal*. Marília: Projeto editorial Práxis/RET/UNESP, 2021.

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

CÉSAR, Mônica de Jesus. O Serviço Social nas empresas frente às tecnologias da informação e comunicação. *Katalysis*, v. 25, n.1. Florianópolis: UFSC, 2022. <https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/82307>

DARDOT, P e LAVAL, C. *A nova razão do mundo*. São Paulo: Boitempo, 2016.

BRAUNERT, M. B.; BRIDI, M.A. *Home Office e a precarização do servidor público*. *Outras Palavras*, 1/11/2020. Disponível <https://outraspalavras.net/trabalhoeprecariado/home-office-e-a-precariozacao-do-servidor-publico/>



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

BARBOSA, Rosângela Nair de C. *Adorável mundo digital: aspectos fundamentais da relação entre tecnologia e valor*. Uberlândia: Navegando, 2021.

_____. Teletrabalho: mediação digital e efêmera regulação das condições de trabalho. BOTÃO, Márcia (org.). *Os avanços tecnológicos e contradições par ao trabalho profissional*. Rio de Janeiro: Mórula, 2023

BOTÃO, Márcia (org.). *Os avanços tecnológicos e contradições para o trabalho profissional*. Rio de Janeiro: Mórula, 2023.

BRAVERMAN, H. *Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX*. Rio de Janeiro: Zahar, 1977.

GÓES, Geraldo S. et al O trabalho remoto potencial e efetivo no Brasil: por que o hiato elevado entre estes? *Texto para discussão*, n. 2738. Brasília: IPEA, 2022.

GUERRA, Yolanda. Tecnologias da informação e comunicação e seus impactos no modus operandi do trabalho profissional de assistentes sociais. *Anais do 9. Encontro Internacional e 16. Nacional de Política Social*. Vitória: UFES, 2023. <https://periodicos.ufes.br/einps/article/view/41296>

HARVEY, D. *17 contradições e o fim do capitalismo*. São Paulo: Boitempo, 2016.

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

MANDEL, Ernest. *Capitalismo tardio*. São Paulo: Abril Cultural, 1982.

NOGUEIRA, Cláudia Mazzei. Mulheres trabalhadores em tempos de covid-19. *O Social em Questão*, n.49. Rio de Janeiro: PUCRIO, 2021.

RAICHELIS, Raquel e ARREGUI, Carola. O trabalho no fio da navalha. *Revista Serviço Social e Sociedade*, n. 140, Jan-Abr. São Paulo: Cortez, 2021.