



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: Serviço Social: fundamentos, formação e trabalho profissional**

**Sub-eixo: Trabalho profissional**

## **SERVIÇO SOCIAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: APONTAMENTOS DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA**

**MARIA EDUARDA SILVA DOS SANTOS <sup>1</sup>**

**MOEMA AMÉLIA SERPA <sup>2</sup>**

### **RESUMO**

O presente artigo parte de reflexões realizadas acerca da ampliação das Tecnologias da Informação e Comunicação e sua incorporação pelo Serviço Social. Busca identificar as atuais determinações dessa ampliação e como vem se dando este debate no interior da profissão. É fundamental ampliarmos nosso conhecimento sobre o tema para trazermos contribuições teóricas na perspectiva da crítica dialética.

**Palavras-chave:** Reestruturação produtiva; Tecnologias da Informação e Comunicação; Processo de Trabalho; Serviço Social.

### **ABSTRACT**

This article is based on reflections on the expansion of Information and Communication Technologies and their incorporation by Social Services. It seeks to identify the current determinations of this expansion and how this debate has been taking place within the profession. It is essential that we expand our knowledge on the topic to bring theoretical contributions from the perspective of dialectical criticism.

**Keywords:** Productive restructuring; Information and Communication Technologies; Work process; Social service.

---

<sup>1</sup> Universidade Estadual da Paraíba

<sup>2</sup> Universidade Estadual da Paraíba



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

## 1 INTRODUÇÃO

O presente artigo parte de reflexões realizadas sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação que já demonstraram sua permanência no interior do processo de trabalho dos(as) profissionais de Serviço Social, dessa forma, é fundamental ampliarmos nosso conhecimento sobre esta temática dando aporte e contribuições teóricas sobre esse tema, partindo do método crítico para elucidar o estudo.

As transformações no mundo do trabalho se dão de acordo com a evolução das forças produtivas, sob o capitalismo a força de trabalho é explorada, e é por meio desta que o capital se apropria da mais-valia. As modificações inquiridas sobre o trabalho estão pautadas pela relação com o uso da tecnologia, um exemplo disso é a adesão ao teletrabalho para viabilizar, modernizar e expressar essas alterações. Tendência que já se vislumbrava historicamente, e que se tornou traço comum da reestruturação produtiva do capital. Como Monteiro (2023) salienta, o fato do uso das tecnologias da informação e sua tendência para subsumir o trabalho, converte-se num desafio ao trabalho profissional do(a) assistente social.

A crise sanitária do covid-19 foi o gatilho que atingiu a propagação da relação do Serviço Social com as TICs, em termos de revelar a existência de tal mediação, mesmo a relação da profissão com a tecnologia ter sido estabelecida anterior a tal fato. Mas, é inegável que a temática sofreu efervescência e expansão, de certo, como dentro dessas condições objetivas. Expressando uma dentre as inúmeras características do mundo contemporâneo mediado pela esfera altamente digital, a sua significativa difusão propiciou a incorporação das TICs pela profissão.

Esta conjuntura proporcionou uma aproximação com o processo de trabalho no qual está inserido o(a) assistente social, este como partícipe da divisão sociotécnica do trabalho, sendo requisitado a adequar e, por vezes, reinventar sua intervenção para atender as demandas dos usuários, ao tempo em que, seu trabalho se torna ainda mais precarizado. Pois, a incorporação das TICs nos leva a várias ramificações de desafios para reflexão que vão desde questões éticas a dimensão técnico operativa da profissão.

É inegável a relevância desse estudo mediante a permanência da incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação e as preocupações que emergem das transformações advindas da relação dialética que a acompanha. A relevância fica atestada, ainda, no tema em questão que está longe de ser contemplado na complexidade que ele se apresenta pois, também é um debate ainda incipientemente discutido na área, carecendo ser melhor investigado. O debate



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

que este artigo apresenta se faz necessário, devido a sua pertinência, já salientada por diversos autores, devendo ser compreendida à luz da direção do projeto profissional crítico, buscando respostas que possam oferecer base teórica para o exercício profissional, docente e, conseqüentemente, no universo da pesquisa.

## **2 Trabalho e Reestruturação Produtiva: breve análise sobre as Novas Tecnologias da Informação e Comunicação**

Para abordar este tema será necessário destacar alguns aspectos fundamentais para explicar e explicitar a complexidade que este debate enfrenta. Fazendo-se necessário abordar o processo de reestruturação produtiva, o avanço das tecnologias da informação no processo de trabalho, as tecnologias da informação e comunicação e, por fim, o serviço social e as tecnologias da informação e comunicação, participe das “novas” formas de trabalho que emergem nesse contexto.

É importante situar que as TIC estão sob o controle, cada vez maior, de empresas e proprietários privados, que dividem entre si os lucros provenientes da exploração da internet e de suas aplicabilidades (DANTAS et al., 2022). Isso indica que o trabalho neste âmbito tem sofrido alterações significativas. Para compreender as correlações e a agenda da reestruturação produtiva faz-se necessário abordar a categoria trabalho. Isso não quer dizer que todos os atos oriundos do ser humano devem ser reduzidos ao trabalho, entretanto, esse argumento não retira a centralidade do trabalho como práxis, mas sim, o reafirma, como atividade criadora, estabelecendo o elo de transformação homem-natureza. Tal transformação repercute no campo da objetividade e subjetividade, implicando simultaneamente na reprodução social.

O trabalho vivo disputa sua centralidade, frente às ascensões tecnológicas e suas complexas relações (Araújo,2022). O modo de produção capitalista cria a urgência de novas necessidades para se estabelecer, aprofundando cisões no mundo do trabalho, no qual o trabalho morto segue tomando a centralidade do vivo como respostas às novas necessidades criadas. Elas advêm do avanço tecnológico que trouxe novos contornos para o trabalho, assim, ao longo do seu desenvolvimento gera demandas mais elaboradas, o que requer métodos sofisticados para respondê-las designando tal papel a incorporação das TICs.

De acordo com Engels:



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

“O trabalho é a fonte de toda a riqueza [...] Porém, o trabalho é muitíssimo mais do que isso, é a condição básica e fundamental de toda a vida humana e, em tal grau, que até certo ponto, podemos afirmar que o trabalho criou o homem” (ENGELS, 2004, 11).

Mediante tal afirmativa, é importante salientar a centralidade do trabalho em vista das sofisticadas e aperfeiçoadas respostas empreendidas no âmbito do capital frente ao avanço tecnológico, o que tem produzido significativas transformações no mundo do trabalho.

É nessa apropriação do trabalho pelo capital, e suas relações contraditórias, que consideramos relevante o debate do papel da tecnologia e dos sistemas de informação na produção capitalista contemporânea. Para pensarmos sobre esse processo, é relevante demarcar o padrão de acumulação dos anos dourados do capitalismo, o seu crescimento vertiginoso e de suas potências no período de expansão do pós-guerra.

A crise estrutural desencadeada nos anos de 1970, foi marcada pela queda da taxa de lucro, estagnação tecnológica e o esgotamento do padrão de acumulação. Para Mészáros (2011), a crise adquire um caráter estrutural e expõe a lógica destrutiva do capital, sobressaindo o trabalho morto sob o trabalho vivo, tecendo um panorama de barbárie.

Para gerir tal crise o capital tem como ponto de partida a reestruturação da produção e do trabalho. Com a ascensão do neoliberalismo, endossando os interesses capitalistas, presenciamos no interior da sociedade, não só mudanças econômicas, como o livre comércio e a não interferência do Estado da economia, mas também, um reordenamento na esfera ideológica e política, resultando em grande repercussão e ofensiva à classe trabalhadora (ANTUNES, 2009).

Nesse contexto, as forças produtivas ganham novos contornos mediante as transformações tecnológicas, frente a adesão do modelo flexível toyotista de acumulação, que visa restabelecer as taxas de lucro, tendo como característica basilar, o uso da tecnologia e da informatização propiciando um perfil de trabalhador polivalente e detentor de tecnologia.

É relevante destacar que a tecnologia tem intencionalidade posta e não é diferente das TICs, seu fruto, é ação sobre ação. “A tecnologia como instrumento ou mediação no trabalho se define na função da ação produtiva e poética” (Dussel, p.146). Segundo, Romero (2005), a tecnologia cria valor de uso, dá ritmo a sua criação e controle, mas a intencionalidade quem dá a ela é o ser humano. Uma máquina não pode ser alienada, mas o indivíduo operador da mesma se torna facilmente alienado, para que se cumpra o objetivo para o qual a mesma foi criada. Seja pelo investimento em capital constante, ou por meio não palpáveis, como por exemplo, o algoritmo, nova pedra preciosa do mundo digital, esse processo passa a interligar interesses econômicos e produz valor/dinheiro para aumentar a acumulação.



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

Alves (2013), argumenta que a flexibilidade da reestruturação produtiva se estende aos vínculos empregatícios, as formas de contratação, aos salários e a legislação trabalhista, reverberando no cotidiano do trabalhador, no modo de organização e regulação do trabalho, portanto, caracterizando uma revolução informacional atendendo a ofensiva neoliberal. A flexibilização evidencia-se por meio do tripé - da reestruturação produtiva, financeirização do capital e o neoliberalismo, juntos vão se opor à rigidez do fordismo e produzir a intensificação da precarização do trabalho e o desemprego estrutural.

A ofensiva neoliberal avança junto com a fragilização dos vínculos empregatícios, a exploração da força de trabalho e um conjunto de contrarreformas trabalhistas e sociais, aumentando os níveis de desemprego, concentração de renda, e dificuldade em acessar as políticas públicas. Como destaca Antunes (2020) a expansão da chamada indústria 4.0, ou Quarta Revolução Industrial, que defende a autonomia e liberdade, todavia o que se apresenta é uma nova face da subsunção do trabalho ao capital (ANTUNES, 2020).

O avanço tecnológico na produção capitalista contemporânea particulariza o processo de exploração do trabalho, propicia mercadorização das relações - comprometendo a produção e reprodução social, a liofilização e reificação, a informalidade, o fetichismo que torna o trabalhador autônomo no processo de trabalho, ocorre também devastação da natureza, a terceirização, a flexibilização e intensificação da força de trabalho. 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 TICs.

O processo de reestruturação produtiva ocorreu de maneira desigual entre os países imperialistas, de capitalismo central e os de economia dependente - sempre com caráter de subjugação e subordinação que afetou, ainda mais, os países de terceiro mundo, ou de economia dependente. Há países “excluídos” desse processo de recomposição do capital, desvelando a lógica destrutiva e não equitativa como se espera na corrida pela hegemonia, assim, caracterizando a dependência e atraso de alguns, como salienta Bamber (2013). Para Harvey:

A acumulação flexível envolve rápidas mudanças dos padrões do desenvolvimento desigual, tanto entre setores como entre regiões geográficas, criando, por exemplo, um vasto movimento no emprego no chamado “setor de serviços”, bem como conjuntos industriais completamente novos em regiões até então subdesenvolvidas (tais como a “Terceira Itália”, Flandres, os vários vales gargantas do silício, para não falar da vasta profusão de atividades dos países recém-industrializados). p.140

Configura-se uma expansão do comércio, da tecnologia, do domínio técnico-científico, que



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

emergem, proporcionalmente, ao processo de desregulamentação das condições de emprego e trabalho, principalmente nos países periféricos. Destarte, o capitalismo após a crise de 1970 transita para o capitalismo global, que se utiliza, mais que nunca, dos recursos tecnológicos para facilitar a rotatividade do seu ciclo na busca por lucros, na exponencialização e centralização de recursos, cada vez mais fictícios. Como Carcanholo (2018), explica, o capitalismo entra em crise porque cresceu, e volta a crescer porque entrou em crise, a teoria econômica explicita seus limites.

A crise de 1970, foi o apogeu que coligou a tecnologia e a economia, a compressão que possibilitou armazenamento de dados repercutindo no mundo do trabalho em escala global. Para Huws (2018), as TICs compõem o conjunto de mudanças que marca a acumulação flexível pós-2008, mediante a robotização e inteligência artificial. Huws (2009), também aponta que, o desenvolvimento tecnológico amplifica o processo de mercadorização proporcionando mudanças sísmicas na divisão social do trabalho, assinalando a sua nova morfologia.

As TICs, nesse sentido, são tecnologia de produção e consumo, logo, a concorrência, ou o não acesso a ela, configura-se na ruptura de uma população inteira, denominada por Huws como “divisão digital”. Assim, evidenciado nessa nova morfologia, a centralidade e velocidade de desenvolvimento do capital fictício vem sendo atenuado pelo avanço tecnológico, bem como, contraditoriamente, a restrição ao seu acesso.

Hillesheim e Molardi (2023), afirmam que pelas exigências históricas e estruturais do modo de produção capitalista, as TIC transformam-se em instrumento de aprofundamento da subjugação das classes produtoras da riqueza social, conferindo novas complexidades às relações sociais. Huws (2018), acrescenta que estamos numa nova fase de acumulação do capital, assentada na mercadorização dos serviços públicos, que investe na expropriação da redistribuição da mais-valia. Através de uma menor utilização do capital variável (salários baixos) e maior investimento em capital constante (meios de se apropriar de mais trabalho, utilizando-se da tecnologia), essa estratégia se ramifica em diversas profissões, inevitavelmente sendo absorvido pelo Serviço Social por intermédio da incorporação das TICs.

Essa absorção e avanço tecnológico tem se dado, como já foi salientado, pelo gradual desenvolvimento das forças produtivas, como pondera Vieira Pinto (2005). É bem verdade, que no início, a aproximação da Tecnologia da Informação (TI) com o Serviço Social tenha sido embrionária, como revela Veloso (2012). Os sofisticados, notáveis e modernos aparatos tecnológicos e a sua distribuição flexível nas esferas sociais aumentaram, imperando o comando



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

e controle capitalista, criando a necessidade de várias áreas de atuação, incluindo o Serviço Social que passa a ser requisitado com as exigências dessa realidade que vem interferindo e modificando o processo de trabalho, no qual se insere os(as) assistentes sociais.

Ainda que a TI seja considerada um recurso importante para o exercício profissional, entende-se que os problemas postos no trabalho cotidiano não serão automaticamente solucionados com a sua incorporação. Seu efeito útil, ou ainda, seu “valor de uso” para a profissão encontra-se condicionado pela forma concreta por meio da qual se processará sua incorporação ao trabalho. (Veloso, 2012, p. 84)

Nesse ponto, encontram-se as implicações do uso das TICs no trabalho como um todo, porém, abordaremos especificidades no trabalho desenvolvido pelo profissional assistente social. Dadas as transformações na organização da sociedade capitalista, estabelece-se um novo padrão de trabalho, um modo de desenvolvê-lo mediante os saberes tecnológicos (ROSENFELD; ALVES, 2011). Nesse sentido, o Serviço Social, como uma profissão inserida na divisão sócio técnica do trabalho, participante do trabalho coletivo e assalariado, não estaria imune deste cenário.

### **3 DISCUSSÃO SOBRE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E O SERVIÇO SOCIAL: notas ao debate**

A processualidade das TICs no Serviço Social se evidencia de maneira mais explícita com a pandemia da COVID-19. As transformações estabelecem uma relação de causa e efeito em relação ao uso das tecnologias no processo de trabalho no qual se insere o(a) assistente social. Endossado pela adesão dos profissionais ao teletrabalho, devido às condições objetivas apresentadas, percebe-se que as TICs são a espinha dorsal do teletrabalho. No entanto, mesmo que a realidade da crise sanitária tenha chegado ao fim, o seu saldo para o Serviço Social foi a absorção permanente das TICs no cotidiano profissional, ainda que seja específico de alguns espaços sócio ocupacionais. É o resultado desse processo que subsidiará a nossa análise.

Compreender o processo em que se dá a incorporação das TICs no Serviço Social é crucial. A nova morfologia do trabalho e as novas exigências estão totalmente atreladas ao uso das TICs. Devido ao fato do mercado de trabalho para os(as) assistentes sociais está se modificando, não apenas em relação às demandas e às requisições profissionais, ele também está revestido 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).

De acordo com Raichelis (2022), as exigências do capitalismo contemporâneo empenhado no desenvolvimento tecnológico, respalda o papel de subordinação aos processos de mercadorização dos meios e dos indivíduos. Esse processo de degradação, segundo a autora, se dá da seguinte maneira:

[...] as transformações tecnológicas se aceleram e revolucionam as forças produtivas, introduzindo novas técnicas cada vez mais intensamente incorporadas a processos produtivos, produtos e mercadorias, que dispensam grandes contingentes de trabalho vivo, ampliam a superpopulação relativa e criam massas de trabalhadores(as) descartáveis e supérfluos para as necessidades médias de valorização do valor. (RAICHELIS, 2022, p. 6)

Desta maneira, produz mudanças no processo de trabalho, provocando estes a adequarem-se a essa nova lógica tecnológica e, ao mesmo tempo, não diminuir a qualidade do serviço prestado. O epicentro dessa problemática causa também implicações no processo de trabalho do Serviço Social, oriundo da incorporação do uso das TICs. Por exemplo, os(as) assistentes sociais, buscam aprender a distinguir os limites da nova jornada de trabalho, devido a adesão de aplicativos que permite a execução do seu trabalho, bem como, o mantém conectado de maneira indeterminada. Acresce a essa realidade o teletrabalho, juntamente com inúmeros outros desafios enfrentados pelo potencial contraditório das TICs.

As TICs no Serviço Social não apenas servem para responder a lógica dominante, mas devem ser utilizadas pela profissão com o intuito de valorizar a ampliação de direitos e da informação. Ainda nessa perspectiva, pode haver a união dos processos de participação e organização de resistência, aproveitando-se da ágil disseminação das informações (VELOSO, 2021).

As TIC são produto 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. (VELOSO, 2021, p. 64)

Veloso (2021) afirma que, é bem verdade que mediação do serviço social com a tecnologia para auxiliar o fazer profissional não é algo recente, ou seja, a tecnologia não é um



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

traço singular do capitalismo contemporâneo, até porque os indivíduos possuem técnicas e, a cada tempo histórico, tem a sua tecnologia. No entanto, quando o capital se apropria dela, faz com que as pessoas a absorva, pois, boa parte das atividades são desenvolvidas mediante as TICs, desde o trabalho do próprio assistente social, as reuniões que já não precisam de deslocamento, às aulas escolares *online*, atendimento ao usuário, audiências etc. Essas transformações do cotidiano pressupõem a urgência de profissionais capacitados(as) mas também críticos, visto que no exercício profissional as TICs são manuseadas por ele e o seu intuito carece buscar as legítimas necessidades da população.

Por isso, não cabe demonizá-la, antes, se faz necessário apreender o uso das TICs, sobretudo, compreender o uso social que se faz da tecnologia dentro de uma sociedade capitalista, bem como também pelo serviço social. Como enfatiza Barbosa (2020), a tecnologia é disruptiva, isto significa o rompimento com modelos já existentes no mercado e a substituição por novos modelos. A tecnologia caracteriza um espaço de disputa social, imbricado por um projeto hegemônico, mas, como todas as relações gestadas no modo de produção capitalista, é enlaçado por contradições. Tal afirmação possibilita ao assistente social alcançar as finalidades do seu projeto profissional.

Caso o(a) assistente social esteja aberto a apropriar-se das condições objetivas e subjetivas para potencializar o desenvolvimento de suas atribuições, o Serviço Social visa intervir nas contradições da questão social, ocupando uma posição interventiva, mesmo respondendo a requisições institucionais e a sua lógica de domínio (Guerra, 2023). O(A) assistente social precisa demarcar seu espaço e demonstrar a imprescindível importância das mediações que faz dentro das relações sociais e, o mais importante, nenhuma tecnologia pode substituir o seu agir, mas, seu uso não alienado pode reforçar os seus objetivos principalmente os éticos.

O profissional deverá utilizar seu instrumental partindo de uma orientação crítica para realizar seu trabalho, visto que, ele está exposto a um ambiente, no qual, a incorporação das TICs oportunizam características comuns à nova morfologia do trabalho. Essa incorporação é capaz de intensificar a jornada de trabalho, aumentar a exploração e até mesmo, utiliza-se da inteligência artificial para elaboração de programas que reproduzem o comportamento humano e suas tomadas de decisões.

Nessa perspectiva, o trabalho morto ganha mais rebuscamento e suas consequências estão para além da esfera econômica. Nesse caso, em especial, trata-se da legitimidade e necessidade do posto de trabalho ocupado pelo(a) assistente social. Porque em voga, se um



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

software pode fazer um relatório, laudo ou parecer, apenas cruzando dados do sistema, haverá a necessidade de manter tais postos de trabalho, ou cada vez mais a sua expansão?

A facilidade ou fluidez das TICs no Serviço Social está imbricado no processo desumanizador, como ressalta Dussel.

A partir do momento que a tecnologia é capital o seu propósito tem mudado. Não é mais um aumento no valor de uso e no tempo livre para o homem, é valorização do capital. Seu senso ético foi transubstanciado. [...] O fundamento, o ser, a essência do capital é jogado ao nível escuro, profundo e teoricamente coberto pelo capital produtivo ativo onde a tecnologia tem um lugar determinante. (DUSSEL, 1984, p.163)

Nessa direção, de adequação qualificável, somos convidados a pensar nos efeitos desumanizadores refletidos pelas TICs na profissão. A flexibilidade trazida por ela causa um desgaste psicológico dos(as) profissionais que se encontram fora do convívio e interação com os colegas no ambiente laboral, tal como dos que permanecem em seu ambiente físico de trabalho, mas tem seu processo guiado pelas tecnologias de informação e comunicação. O fato das instituições, em parcela significativa, não disponibilizarem de meios e condições de trabalho indispensáveis para esse modelo de trabalho, revela o vilipêndio vivenciado pelos profissionais inseridos na chamada “escravidão digital”, conceito expresso por Antunes (2020).

Na realidade, os(as) assistentes sociais passam a custear as ferramentas pelo qual desenvolvem os trabalhos (celulares, computador, impressora, internet, etc), seja ele em ambiente físico ou não. Isso aumenta ainda mais a exploração da força de trabalho, pondo em pauta também a reflexão, se o exercício profissional está se dando de maneira crítica, ou partindo de uma gestão imediata e produtiva, conjuntamente, transferindo saberes e práticas para ferramentas tecnológicas, de acordo com, Hillesheim e Molardi (2023). Saliencia-se que a reverberação de tais questões incidem diretamente no atendimento aos usuários, visto que boa parte desses se encontra em exclusão digital, não portando ferramenta que mediará o seu atendimento.

Raichelis (2020) põe enfoque sobre esse problema:

Essas novas formas de contratação e de organização do trabalho são a expressão mais emblemática da nova morfologia do trabalho no Serviço Social, com a disseminação de um tipo de “uberização” do trabalho, que, além de transferir custos do trabalho aos/à próprios/as trabalhadores/as (internet, manutenção do computador, energia elétrica, etc.), invisibilizam as relações entre trabalhadores/as e seus/suas empregadores/as, cuja atividade passa a ser mediada pelos sistemas e plataformas digitais, nos quais é suprimida a relação presencial que envolve o contato humano de assistentes sociais e usuários/as, transformando a própria episteme de um trabalho de natureza sociorrelacional. São processos típicos das novas configurações do trabalho em serviços, que alguns/algumas autores/as vêm denominando de

“capitalismo de plataforma”, em função da intensa utilização de tecnologias digitais nos processos de trabalho. (RAICHELIS, 2020, p. 30)

Tal automação e tecnificação imposta pela mediação digital recai sobre o Serviço Social, uma vez que este se incorpora ao seu processo de trabalho. Veloso (2010), argumenta que toda máquina e toda criação tecnológica estão vinculadas à etapa correspondente de um processo social, onde tem origem. São condições vigentes na sociedade, as relações entre os produtores, que ditarão as possibilidades de aproveitamento dos instrumentos e técnicas, assim, o problema se faz no uso dessa tecnologia. O Serviço Social deve utilizá-la e esta deve possibilitar a garantia e aprofundamento da democracia e justiça social, apoiando-se nelas para um bom desempenho de suas atribuições. Possibilidades inéditas de apropriação crítica das TIC em uma dimensão contra-hegemônica, desde que sejam superados tanto os determinismos, quanto os fetichismos que cercam o uso das tecnologias. (Raichelis, 2022)

Estas estão mediadas pela tecnologia por meio de site e aplicativos - focalizada e seletista, mesmo tendo passado os riscos eminentes de contágio causado pelo vírus, as TICs fazem parte do processo cotidiano profissional do Serviço Social, Jesus (2022). Um exemplo dessa realidade é enfrentada pelos(as) assistentes sociais que trabalham com os benefícios previdenciários, contribuindo no cruzamento de informações e dados dos usuários, o que tecnifica a profissão, distancia os usuários dos seus direitos.

Estas mudanças intensificaram-se no ano de 2019, quando a maioria das solicitações de benefícios e serviços passaram a ser realizados exclusivamente via internet, por intermédio do aplicativo “Meu INSS” ou pela central telefônica 135, sem intermediação de servidores. Centralizados na nuvem, os requerimentos de segurados, dependentes e usuários, passaram a compor uma fila, podendo ser analisados por qualquer trabalhador da autarquia, de qualquer local do país. [...]. Esse obstáculo mudou de formato e as filas físicas deram lugar a infundáveis filas virtuais e inúmeras dificuldades de acesso aos cidadãos que, tanto por exclusão digital, quanto por outras formas de exclusão social, não conseguem utilizar as Tecnologias da Informação e Comunicação - TICs na busca por benefícios e serviços previdenciários. (JESUS, 2022, p. 2-3)

Essa realidade pode contribuir com uma prática burocrática que limita o(a) assistente social a mero executor de tarefas, sem prestar a orientação devida ao usuário, comprometendo o sigilo profissional e as condições de trabalho, podendo este estabelecer o não favorecimento do vínculo entre o profissional e o usuário. Valentim e Paz (2022), destacam a existência e ramificação de algumas dessas tendências nas demais políticas, assim, como alguns autores aqui utilizados. Isto significa, fragilização da capacidade crítica, criativa, propositiva e autonomia relativa do(a) assistente social, como aponta Paz (2022).

Tais tendências nem sempre vão se apresentar igual em todas as políticas, mas, o que não anula a existência de outras, pelo fato: O processo de trabalho é do assistente social, no entanto, apresenta-se de forma diferente em cada espaço ocupacional através de suas particularidades, lamamoto (1998), e a utilização das novas tecnologias, neste âmbito, também ocorrem de forma heterogênea. Outra tendência endossada pela relação Serviço Social e TICs é o perfil controlador e tecnicado que a instituição empregadora requisita do trabalho desenvolvido pelos(as) assistentes sociais, que reflete-se a partir da capacidade de quantificá-lo, por intermédio de planilhas e acesso aos aplicativos, que acabam se tornando porta de entrada para alguns benefícios, Rizzotti e Nalesso (2022). Isso propicia uma visão fiscalizadora tanto da instituição quanto do(a) assistente social, pois, nessa lógica ele dará respostas efêmeras, comum ao processo de trabalho mediado pelas TICs.

Por isso, se faz necessário investir em estudos sobre as tendências da incorporação das TICs mostrando sobre as alterações no processo de trabalho no qual se insere o Serviço Social. É importante refletir sobre o que estamos produzindo no âmbito da produção do conhecimento, quais aspectos são abordados entre outras possibilidades apontadas para realidade.

#### **4 CONCLUSÃO**

As Tecnologias da Informação e Comunicação representam o avanço das forças produtivas e expressão a complexidade das relações sociais, já que a simbiose desta com a natureza ditam as inovações tecnológicas. Ou seja, as mudanças tecnológicas se dão pela contradição - movimento dialético, permitindo observar que o uso das TICs na sociedade capitalista não será algo temporário e os seus impactos muito menos.

Logo a sua incorporação pelo Serviço Social, tece sobretudo um panorama profissional particular como foi exposto, no qual, o indivíduo e as políticas públicas enfrentam a alienação, mercadorização, liofilização, entre outras características de uma nova morfologia endossada pelo uso da tecnologia, não mais em chão de fábricas, mas agora, em salas de atendimento dos(as) assistentes sociais. Esse cenário subsidia reflexões para além das que foram feitas aqui porque ser crítico não é ser presunçoso ao ponto de desqualificar saberes, mas, é ser fiel e prezar por uma verdade única. Para assumi-la tem de ser corajoso, é por muitas vezes ficar do lado oposto



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

da grande maioria, é ser humilde o suficiente para respeitar e desfrutar de conhecimentos outrora forjados por outros antes de você.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Giovanni. Dimensões da precarização do trabalho. **Bauru: Canal**, v. 6, p. 85-113, 2013.

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 Maio. 2024.

ANTUNES, Ricardo L. C. As Respostas do Capital À Sua Crise Estrutural: a reestruturação produtiva e suas repercussões no processo de trabalho. **Os sentidos do Trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. [2.ed., 10.reimpr. rev. e ampl.] - São Paulo: Boitempo, 2009, p. 37.

ANTUNES, Ricardo. Coronavírus: o trabalho sob o fogo cruzado. São Paulo: Boitempo, 2020.

\_\_\_\_\_, R. Trabalho intermitente e uberização do trabalho no limiar da Indústria 4.0 In: ANTUNES, R. (Org.) **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.

BAMBIRRA, V O Capitalismo dependente latino-americano. 2.ed. Florianópolis: Insular, 2013.

BARBOSA, Rosângela Nair de Carvalho. Trabalho e mediação digital: captura de tempo e erosão de direitos. **MAURIEL, APO et al**, 2020.

CARCANHOLO, M.D. A Crise do capitalismo dependente brasileiro. In: Dimensões da crise brasileira: dependência, trabalho e fundo público. Org. MACÁRIO, Epitácio et al, Fortaleza: EDUECE;BAURU: Canal 6, 2018.

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:

DANTAS, M.; MOURA, D.; RAULINO, G.; ORMAY, L. O valor da informação: de como o capital se apropria do trabalho social na era do espetáculo e da internet. 1ª ed. São Paulo: Boitempo, 2022.)

DE JESUS, EDIVANE. AS TICS NA OPERACIONALIZAÇÃO E ACESSO ÀS POLÍTICAS SOCIAIS: o.4. acesso em 10 de abril de 2024 <https://ticpoliticassociais.org/>

JESUS, Edivane de; LINS, MARIA ALCINA T.; TEIXEIRA, RODRIGO. Os Impactos Das Inovações Tecnológicas no Âmbito do Trabalho e na Previdência Social brasileira.. In: Anais do Encontro Nacional da ABET. Anais...Brasília(DF) UnB, 2023.



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

DOS SANTOS VELOSO, Renato. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional (Information Technology and Social Work: notes on the strategic potential of the. **Emancipação**, v. 10, n. 2, 2010.

Dussel, Enrique. Estudio preliminar al cuaderno tecnológico-histórico (1851) de Marx. Nueva América, 1984. Disponível em <https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/handle/CLACSO/8252> acesso em: 16 de outubro de 2023.

ENGELS, Friederich. O papel do trabalho na transformação do macaco em homem (1876). **Revista Trabalho Necessário**, v. 4, n. 4, 2006.

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.

GUERRA, Yolanda. Tecnologias da Informação e Comunicação e seus impactos no modus operandi do trabalho profissional de assistentes sociais. **Anais do Encontro Internacional e Nacional de Política Social**, v. 1, n. 1, 2023.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural**. Edições Loyola, 1992.

HARVEY, David. O novo imperialismo. São Paulo: Loyola, 2004. Capítulo 4.

HILLESHEIM, Jaime; MOLARDI, Germano Rama. Interloquções do Serviço Social na discussão sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC). **O Social em Questão**, v. 1, n. 58, 2023.

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

IAMAMOTO, Marilda; CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. Cortez Editora, 2005.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. Cortez Editora, 2022.

MARX, K. O Capital - Livro I – **crítica da economia política: O processo de produção do capital**. Tradução Rubens Enderle. São Paulo: Boitempo, 2013

MÉSZÁROS, I. Para Além do Capital: rumo a uma teoria da transição. 1a ed. revista [versão digital]. São Paulo: Boitempo, 2011

MONTEIRO, joselita olivia da silva. (2023). UM OLHAR CRÍTICO-REFLEXIVO SOBRE AS TICs: O “ACASO” DA SUA INCORPORAÇÃO POR PARTE DO SERVIÇO SOCIAL . *Revista Serviço Social Em Perspectiva*, 7(1), 44–62.



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

PAZ, Fernanda Alves Ribeiro. Tecnologias da informação e comunicação na assistência estudantil durante a pandemia da covid-19. **Serviço Social & Sociedade**, p. 173-192, 2022.

RAICHELIS, Raquel. Tecnologia, trabalho e pandemia no capitalismo em crise: admirável mundo novo?. **Serviço Social & Sociedade**, p. 5-16, 2022.

RAICHELIS, Raquel. Atribuições e competências profissionais revisitadas: a nova morfologia do trabalho no Serviço Social. In: Cofi/CFESS (org). Atribuições privativas do/a assistente social em questão. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), 2020, v. 2, p. 11-42. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS202-AtribuicoesPrivativas-Vol2- Site.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2023.

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

ROMERO, D. **Marx e a técnica: um estudo dos manuscritos de 1861 – 1863**. São Paulo: Expressão Popular, 2005.

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

VALENTIM, Erika Cordeiro do Rêgo Barros; PAZ, Fernanda Alves Ribeiro. Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19. **Revista Katálysis**, v. 25, p. 114-124, 2022

VELOSO, R. (2012). Serviço Social, Trabalho e Tecnologia da Informação. *Revista Em Pauta: Teoria Social E Realidade contemporânea*, (27), 71–90.

VIEIRA PINTO, Álvaro. O Conceito de Tecnologia. Vol. 1. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.