



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: Transformações contemporâneas no mundo do trabalho e exploração da  
força de trabalho**

**IMPLICAÇÕES DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS) NOS  
PROCESSOS DE TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE A ÁREA DE PERÍCIAS E MEDICINA DO  
TRABALHO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO.**

**RITA DE CÁSSIA SALGADO GOMES<sup>1</sup>**

**RESUMO**

O artigo discute a ofensiva neoliberal contra os direitos das/os trabalhadoras/es, em especial das/dos servidoras/res públicas/os. Discute-se como as TICs afetam os processos de trabalho da Área de Perícias e Medicina do Trabalho do Ministério Público do Estado de São Paulo, destacando a pressão gerencialista que prioriza eficiência sobre a justiça social.

**Palavras-chave:** Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs); Direitos das/dos trabalhadoras/es; Plataformização; Digitalização; Ministério Público.

**ABSTRACT**

The article discusses the neoliberal offensive against the rights of workers, particularly public servants. It examines how ICTs affect the work processes in the Occupational Health and Medicine Department of the Public Ministry of the State of São Paulo, highlighting the managerial pressure that prioritizes efficiency over social justice.

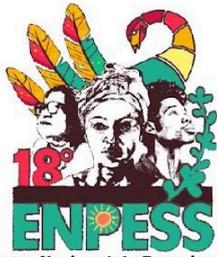
**Keywords:** Information and Communication Technologies (ICTs); Workers' rights; Platformization; Digitalization; Public Ministry.

**INTRODUÇÃO**

Neste artigo, discutimos a ofensiva contra os direitos dos trabalhadores, especialmente dos servidores públicos, e a intensificação do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nos processos de trabalho de assistentes sociais em instituições públicas. Com base na atuação profissional da autora, exploramos as competências dos assistentes sociais na Área de

---

<sup>1</sup> Pontifícia Universidade Católica de São Paulo



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

Saúde do Ministério Público do Estado de São Paulo (MPSP), destacando as implicações da utilização das TICs na Área de Perícias e Medicina do Trabalho.

A análise é ancorada em uma crítica ao estado neoliberal e à ideologia gerencialista, que têm reformulado as políticas públicas e as relações de trabalho. No contexto neoliberal, o Estado é compelido a atuar em prol do capital, promovendo a concorrência e a eficiência em detrimento dos direitos trabalhistas. Essa lógica atinge também o funcionalismo público, onde as reformas administrativas e o uso intensivo de TICs alteram profundamente as condições de trabalho.

As/os assistentes sociais do MPSP, ao lidarem com processos de avaliação e concessão de direitos, enfrentam o desafio de conciliar suas responsabilidades éticas com as exigências de um sistema que, muitas vezes, prioriza a eficiência sobre a justiça social. A introdução das TICs, embora facilite a gestão e execução das tarefas, traz também novas formas de controle e vigilância, alterando a dinâmica de trabalho e as relações profissionais.

O artigo visa, portanto, não apenas descrever a realidade do MPSP, mas também contribuir para uma reflexão crítica sobre as implicações do uso das TICs nos processos de trabalho dos assistentes sociais, destacando a necessidade de resistir às pressões neoliberais que ameaçam dismantelar os direitos conquistados pelos trabalhadores.

## **ESTADO NEOLIBERAL E IDEOLOGIA GERENCIALISTA**

A sociedade contemporânea, marcada pela etapa neoliberal do capitalismo monopolista, conforme apontam Dardot e Laval (2016), apresenta uma lógica que reestruturou as economias globais, mas também reformulou a política, a cultura e as relações sociais, instaurando uma “nova razão do mundo”. Nesse novo paradigma, o Estado - tão acuado a ser minimamente intervencionista conforme desejavam os teóricos liberais – é convocado a realizar uma intervenção ativa e a instaurar um sistema de direito específico que favoreça a circulação do capital. A concorrência de mercado é a regra soberana e o próprio Estado é submetido às regras da concorrência que ultrapassa os limites, tanto do Estado como do mercado, atingindo as relações sociais e dos indivíduos consigo mesmos.

A classe trabalhadora é forçada a competir cada vez mais entre si, seja por um posto de trabalho, por uma melhor avaliação (o que pode repercutir em uma melhor remuneração) ou por posições de poder. A competição, a eficiência e a responsabilidade individual tornam-se valores centrais, substituindo a solidariedade e a justiça social, baseados em uma ideologia gerencialista

(Gaulejac, 2007; 2024), que penetra em todas as esferas da vida. A gestão se torna uma ferramenta de poder, onde os valores mercantis prevalecem sobre os valores humanos.

Com isso, práticas gerencialistas empresarias de controle das/dos trabalhadoras/es para aumentar a produtividade e eficiência se espalharam mundo afora nas últimas décadas, primeiramente no setor privado e posteriormente no setor público. Assim, efeitos nocivos são notados nas/nos trabalhadoras/es, que sofrem com o aumento da pressão, do estresse e da precarização do trabalho. A busca incessante por resultados e metas frequentemente leva ao esgotamento físico e mental, além de gerar um ambiente de trabalho competitivo e desumanizante. Pois, as/os trabalhadoras/es são vistas/os mais como recursos descartáveis do que como seres humanos.

O Estado, conforme citado, é convocado a intervir em favor do capital, para aumentar as taxas de lucro do mercado e garantir vias livres para a concorrência em todos os setores da vida social, diminuindo a oferta de serviços públicos em saúde, educação e assistência social, dentre outros.

## **DIREITOS DAS/DOS TRABALHADORAS/RES E FUNCIONALISMO PÚBLICO SOB ATAQUE**

Direitos trabalhistas e previdenciários são colocados constantemente em xeque visto que, supostamente, atrapalham a livre concorrência de mercado. Então, reformas trabalhistas e da previdência fazem parte da agenda da maioria dos governos, sejam eles conservadores ou progressistas. No Brasil, os exemplos mais recentes são a Lei 13.467/2017, que alterou a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e outras leis trabalhistas importantes, e a Emenda Constitucional nº 103/2019, que alterou – mais uma vez – o sistema de previdência brasileiro. As mudanças aprovadas nessas duas legislações retiraram ou diminuíram direitos das/dos trabalhadoras/es, aposentadas/os e pensionistas e flexibilizaram e/ou precarizaram condições de contratação e de trabalho, aumentando assim o poder do capital sobre o mundo do trabalho.

Em paralelo, o funcionalismo público tem sido alvo de ataques sistemáticos. A “nova gestão pública”, é baseada nos ditames gerencialistas de concorrência, produtividade e eficiência para, supostamente, modernizar e desburocratizar a ação das instituições públicas. Assim, controlar os gastos públicos se tornou um mantra repetido à exaustão nos diversos setores da sociedade que influenciam opinião pública, mercados financeiros e governos. Para isso, “enxugar a máquina pública” e combater privilégios do funcionalismo público transformam-se em prioridades para se alcançar o bom desempenho econômico das nações. No contexto brasileiro,



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

são constantes as reformulações das políticas de contratação, de concessão de direitos e de condições de trabalho nas instituições das esferas públicas municipais, estaduais e federais. Para além dessas mudanças, está em tramitação bastante avançada no Congresso Nacional a Proposta de Emenda à Constituição (PEC) nº 32/2020, conhecida como Reforma Administrativa. O texto original dessa PEC apresenta mudanças profundas no funcionalismo público como o fim da estabilidade para novas/os servidoras/es, redução de direitos adquiridos como licença-prêmio e adicionais por tempo de serviço, flexibilização das contratações, avaliações de desempenho mais rigorosas e punitivas, redução no número de carreiras e maior liberdade para cargos de confiança. São modificações tão estruturais que têm o poder de desconfigurar o funcionalismo público brasileiro, tornando-o mais precarizado e vulnerabilizado em relação ao capital, piorando a qualidade dos serviços públicos oferecidos.

## TICS NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS

Ainda na discussão PEC nº 32/2020, o relator da proposta o deputado Arthur Oliveira Maia (DEM-BA) redigiu um texto substitutivo que prevê a inclusão de um inciso no artigo 37º da Constituição Federal:

XXIV - será obrigatória a utilização de plataforma eletrônica de serviços públicos, na forma da lei, que permita:

- a) a automação de procedimentos executados pelos órgãos e entidades integrantes da administração pública direta e indireta;
- b) o acesso dos cidadãos aos serviços que lhes sejam prestados e à avaliação da respectiva qualidade;
- c) o reforço e o estímulo à transparência das informações sobre a gestão de recursos públicos<sup>2</sup>

Tal proposta de inclusão configura a intenção de legitimar em nossa carta magna um fenômeno que já vem acontecendo há mais de uma década que é a plataformização<sup>3</sup> e/ou digitalização<sup>4</sup> dos serviços públicos. Segundo Drucker (2023, p. 314), esse novo inciso reforça “a

<sup>2</sup> Substitutivo do relator à proposta de Emenda à Constituição nº 32, de 2020. Disponível em: <[https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra?codteor=2078687&filename=Parecer-PEC03220-2021-09-23](https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2078687&filename=Parecer-PEC03220-2021-09-23)>. Acesso em 21 ago. 2024.

<sup>3</sup> Plataformização, segundo é um conceito emergente elaborado e discutido por autoras/res como José van Dijck, Thomas Poell, Martijn de Waal, Rafael Grohman e Sérgio Amadeu da Silveira, dentre outras/os, que descreve a transformação das estruturas sociais, econômicas e culturais a partir da adoção e difusão de plataformas digitais. Estas plataformas não apenas operam como intermediários em diversos setores, mas também moldam a maneira como bens, serviços e informações são produzidos, distribuídos e consumidos.

<sup>4</sup> A digitalização é um processo que envolve a conversão de informações ou objetos físicos em formatos digitais, permitindo seu armazenamento, processamento e transmissão em ambientes virtuais. Autores como Manuel Castells e Shoshana Zuboff, discutem que com a digitalização a informação se torna um recurso central e a comunicação digital redefine as relações sociais, econômicas e políticas em escala global e que esse fenômeno não apenas transforma dados em informação, mas também gera um novo modelo econômico baseado na vigilância e na exploração dos



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

substituição dos servidores públicos pelos serviços prestados por aplicativos, contribuindo, dessa forma, para o objetivo mais geral da 'Reforma Trabalhista': a extinção dos servidores públicos estatutários". Ainda segundo Drucker

A principal justificativa da automação crescente no serviço público está na substituição da força de trabalho viva constituída por servidores públicos por plataformas eletrônicas gerenciadas por algoritmos, consideradas eficientes e infalíveis, capazes de gerar redução de custos com pessoal e maior produtividade (idem, p. 315).

A adoção das TICs nas instituições públicas apresenta vários níveis, desde a utilização de máquinas (hardwares), passando por sistemas de informação (softwares, aplicativos, etc) nos processos de trabalho até a total substituição da/do servidora/or por uma plataforma digital. De qualquer forma, mais recentemente nota-se a adoção mais intensificada das TICs nos processos de trabalho, especialmente impulsionada com o advento da pandemia de COVID-19 em 2020 e a necessidade de isolamento por ela imposta,

contexto em que as TIC, notadamente sua aplicação nas diversas modalidades de trabalho remoto ou teletrabalho, tanto nas atividades materiais quanto nas atividades imateriais, funcionaram como um grande laboratório para o capital e seus representantes no aparelho de Estado, viabilizando a exponencial ampliação da produtividade do trabalho mediante a redução do trabalho vivo e a maximização do trabalho morto; a diminuição dos custos do trabalho; o aprofundamento das estratégias de controle e vigilância; a destruição de direitos e conquistas da classe trabalhadora. (Raichelis, 2022, p. 8).

Minha atuação profissional, como assistente social no Sistema Único de Assistência Social (SUAS) durante a pandemia me colocou diante dos desafios de garantir o acesso às políticas sociais mediadas por TICs às/aos usuárias/os. Isso porque muitas foram as instituições públicas que migraram o atendimento para plataformas digitais e a população recorria muitas vezes às unidades da Política de Assistência Social, como os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e os Centros de Referência Especializada de Assistência Social (CREAS), para tirar dúvidas e buscar suporte para conseguir acessar as plataformas.

Em dezembro de 2023 tomei posse como assistente social no Ministério Público do Estado de São Paulo (MPSP). Fui lotada na Área da Saúde das/dos integrantes (membros<sup>5</sup> e servidoras/res) da instituição, mais especificamente na Área de Perícias e Medicina do Trabalho.

---

comportamentos digitais dos usuários, respectivamente. Sérgio Amadeu da Silveira é um dos principais pensadores brasileiros também sobre a digitalização, especialmente no que tange à internet e à governança digital. Em livros como "*Democracia e os Códigos Invisíveis*", ele explora como a digitalização afeta a democracia, a privacidade e os direitos dos cidadãos no ambiente digital.

<sup>5</sup> Os membros do Ministério Público são as/os Promotoras/res e Procuradoras/res de Justiça.



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

Lá, me deparei com um cenário semelhante ao das demais instituições que já vinha observando: a utilização intensiva das TICs na organização, execução, gestão e controle do trabalho de assistentes sociais.

No MPSP, a digitalização de processos judiciais e administrativos e a utilização de TICs para a execução de parte do trabalho das/dos servidoras/es já eram correntes no período pré-pandemia. Contudo, a partir desse marco histórico, as TICs foram adotadas para muitas atividades que antes eram impensáveis de se realizar mediadas por TICs (como perícias, por exemplo) e grande parte das/dos integrantes passaram a realizar trabalho híbrido (parte presencial parte teletrabalho) ou integralmente teletrabalho.

## A ÁREA DA SAÚDE DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO

A Área de Saúde do Ministério Público do Estado de São Paulo (MPSP), criada em 1998, tem passado por várias mudanças em sua composição, atribuições e competências ao longo dos anos, conforme as resoluções que regem seu funcionamento.

Criada por meio da Resolução nº146/98 – PGJ, sua composição inicial era formada por Diretoria, Corpo de Apoio Técnico e Sub-Área de Apoio Técnico.

O Corpo de Apoio Técnico deveria ser “constituído de servidores que possuam formação de nível universitário e experiência profissional comprovada em atividades relacionadas com as atribuições das unidades correspondentes”<sup>6</sup>. Porém, o texto não especifica quais categorias deveriam compor essa equipe. As atribuições iniciais do Corpo de Apoio Técnico eram:

- I- manter e operar os serviços de prevenção e terapia médica e psicológica;
- II- solicitar pareceres de especialistas ou exames complementares, sempre que necessário;
- III- encaminhar pacientes a especialistas quando necessário;
- IV- elaborar:
  - a) e manter atualizados os prontuários médicos e psicológicos;
  - b) pareceres, relatórios e laudos dentro de sua área de competência;
  - c) e manter atualizados um cadastro de profissionais na Área de Saúde;
  - d) normas de funcionamento interno;
- V- avaliar os relatórios de desempenho do quadro funcional;
- VI- zelar pela manutenção do sigilo das informações recebidas, no exercício de suas funções;
- VII- atender as intercorrências;
- VIII- participar das reuniões da Área;
- IX- estudar e definir os planos de trabalho da equipe;
- X- analisar relatórios e documentos da Área de Saúde;
- XI- requisitar materiais de escritório e outros;
- XII- supervisionar a Sub-Área;

<sup>6</sup> Resolução nº 146/1988 – PGJ. Fica criada a Área de Saúde do Ministério Público. Disponível em < [https://biblioteca.mpsp.mp.br/PHL\\_IMG/ATOS/146.pdf](https://biblioteca.mpsp.mp.br/PHL_IMG/ATOS/146.pdf)>. Acesso em 22 ago. 2024.

- XIII- prestar outros serviços de apoio técnico ao CAEX, desde que não implique em prejuízo na finalidade terapêutica da Área de Saúde;
- XIV- contribuir para o desenvolvimento integrado do trabalho;
- XV- exercer outras atribuições que lhe sejam conferidas pelo Chefe de Gabinete;
- XVI- indicar o tratamento especializado adequado.

Ao longo dos anos, a estrutura e as atribuições da Área de Saúde foram reformuladas e expandidas. A Resolução nº 1311/2021 - PGJ trouxe uma nova redação para as atribuições e a estrutura da Área de Saúde, além de demonstrar que as mudanças na área possuíam um caráter gerencialista

CONSIDERANDO a necessidade de eficiência nos serviços de saúde que a instituição carece, notadamente em suas relações de vínculo funcional com membros, servidores e estagiários (ingresso, licenças, aposentadoria etc.), dependentes de exames médicos oficiais, atribuindo lhes maiores graus de modernização, celeridade, desburocratização, otimização<sup>7</sup>

Essa resolução especificou as categorias profissionais que deveriam fazer parte do Corpo de Apoio Técnico e expandiu suas funções: médicos, psicólogos, assistentes sociais e demais profissionais da área de saúde, agora não apenas para as áreas clínicas e ambulatoriais, mas também a Área de Saúde Mental e Área de Assistência e Promoção Social. Além disso, a Sub-Área de Apoio Técnico passou a se chamar Subárea de Apoio Administrativo, garantindo o suporte necessário para as atividades desenvolvidas.

Nota-se que a designação da Área de Assistência e Promoção Social demonstra a visão equivocada que a instituição tem do caráter da categorias de assistentes sociais, confundindo-a com a Política de Assistência Social. Além disso, a resolução não explica quais seriam as atribuições específicas dessa área.

Também é nessa resolução que a realização de perícias aparece como competência da Área de Saúde, porém com caráter médico ou psicológico:

§ 1º. À Área de Saúde compete, ainda, como órgão oficial, a realização de perícias, exames, informações, pareceres e laudos de natureza médica ou psicológica, em especial para ingresso nos cargos de membro ou servidor, bem como em licenças, afastamentos, aposentadoria, redução de jornada de trabalho, sem prejuízo, se houver necessidade, do previsto em parcerias e do Departamento de Perícias Médicas do Estado.

No contexto geral do MPSP, a perícia foi incluída na Área da Saúde com a Lei Complementar nº 1.155/2011, que modifica o art. 62 da Lei Complementar nº 734/1993. De 2011 até o momento atual, as perícias foram deixando de ser realizadas pelo Departamento de Perícias

<sup>7</sup> Resolução nº 1311/2021 – PGJ. Reorganiza a Área de Saúde do Ministério Público do Estado de São Paulo, altera disposições das Resoluções nº 146/98-PGJ, de 10 de julho de 1998, nº 724/12-PGJ, de 13 de janeiro de 2012, e nº 1.202/20-PGJ, de 30 de abril de 2020, e dá outras providências. Disponível em < [https://biblioteca.mpsp.mp.br/PHL\\_img/resolucoes/1311.pdf](https://biblioteca.mpsp.mp.br/PHL_img/resolucoes/1311.pdf)>. Acesso em 22 ago. 2024.



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

Médicas do Estado (DPME) e foram migrando para a Área da Saúde do MPSP. Atualmente, o MPSP ainda utiliza a parceria com o DPME para realização de perícias em cidades do interior em algumas situações específicas.

Em 2022 foi editada a resolução vigente, que reorganizou mais uma vez a Área da Saúde do MPSP. A Resolução 1.557/2022 – PGJ, renomeou as áreas integrantes da grande Área da Saúde do MPSP: Área Clínica e Ambulatorial; Área de Saúde Mental; e Área de Perícias e Medicina do Trabalho.

Nessa resolução, a realização de perícias aparece agora também para assistentes sociais, ainda com a nomenclatura errônea de assistência social como área de competência:

§ 2º. À Área de Saúde compete operar serviços de prevenção e terapia médica e psicológica aos integrantes, além de, como órgão oficial, a realização de **perícias, exames, informações, pareceres e laudos** de natureza médica ou psicológica ou de **assistência social**, em especial para ingresso nos cargos de membro ou servidor, bem como em licenças, afastamentos, aposentadoria, redução de jornada de trabalho, sem prejuízo, se houver necessidade, do previsto em parcerias e do Departamento de Perícias Médicas do Estado<sup>8</sup>.

As atribuições do Corpo Técnico sofreram poucas alterações, além da inclusão da previsão de realização de perícias. A redação vigente das competências dessa equipe encontra-se dessa maneira

- I – coordenar e supervisionar a execução da prestação de serviço da respectiva área de atuação médica;
- II - dimensionar e controlar a qualidade dos atendimentos;
- III - estabelecer critérios para o atendimento;**
- IV - participar dos processos de manutenção e aquisição de equipamentos médicos;
- V - elaborar estudos e propor ações de prevenção;
- VI - gerenciar as equipes de saúde para plantões em eventos do Ministério Público;
- VII - acompanhar os procedimentos relacionados à regularização e renovação dos registros de funcionamento perante os órgãos normativos, quando o caso;
- VIII - promover ações para o combate de faltas dos integrantes ao trabalho;
- IX - organizar campanhas para a promoção e educação em saúde;
- X - implementar programas de prevenção de doenças;
- XI - propor a realização de convênios ou parcerias com instituições educacionais para a aplicação de programas de prevenção de doenças;
- XII - acompanhar e processar os pedidos de afastamento, de redução de jornada de trabalho e de concessão de auxílio creche;**
- XIII - acompanhar, orientar e promover ações visando a reinserção de integrantes após longos períodos de afastamento por motivo de saúde;
- XIV - acompanhar e processar os pedidos de readaptação de integrantes;**
- XV - integrar a Comissão de Insalubridade;
- XVI - realizar o acompanhamento psicossocial;
- XVII - analisar e processar os recursos decorrentes das perícias médicas realizadas pelo Ministério Público ou pelo Departamento de Perícias Médicas do Estado;

<sup>8</sup> Resolução nº 1557/2022 – PGJ. Reorganiza a Área de Saúde do Ministério Público do Estado de São Paulo criada pela Resolução nº 146/98-PGJ, de 10 de julho de 1998, e dá outras providências. Disponível em < [https://biblioteca.mpsp.mp.br/phl\\_img/resolucoes/1557.pdf](https://biblioteca.mpsp.mp.br/phl_img/resolucoes/1557.pdf)>. Acesso em 22 ago. 2024.

**XVIII – elaborar atos de ingresso, aposentadoria, licenças e afastamentos e outros afins ou acessórios à sua área de atuação;**

XIX – assessorar o Centro de Gestão de Pessoas na lotação de servidores;

XX- prestar, quando necessário, serviços de apoio técnico ao CAEX, desde que não implique em prejuízo na finalidade terapêutica da Área de Saúde;

XXI- exercer outras atribuições que lhe sejam conferidas pelo Diretor da Área de Saúde.

As competências assinaladas em negrito estão presentes de forma mais evidente no dia a dia das/dos assistentes sociais da Área de Perícias e Medicina do Trabalho, minha lotação atual. Nota-se que há diversas competências nas quais assistentes sociais não são convocadas/os a atuar e mesmo nas quais atuam, muitas vezes os saberes das categorias profissionais envolvidas são hierarquizados. Mesmo sendo uma instituição essencialmente do campo sociojurídico, especificamente na área da saúde a chefia é realizada por médicas/os. Desta forma, o saber médico ganha centralidade nas avaliações realizadas.

A redução de jornada de trabalho, sem prejuízo na remuneração, pode ser solicitada para integrantes com deficiência ou que tenham: a) filho(a) menor com deficiência sob sua guarda; b) pessoa com deficiência sob a sua tutela ou curatela; c) cônjuge, companheiro(a) ou filho(a) maior com deficiência, desde que comprovada a dependência pessoal para superação das barreiras decorrentes da sua condição. Já o auxílio creche pode ser solicitado por servidoras/res que comprovarem possuir, à época da solicitação, filhas/os/ e/ou dependentes com idade entre 0 (zero) e 6 (seis) anos, devidamente matriculados na educação infantil de instituições privadas de ensino regularizadas. Nos casos de pedidos para filhas/os ou dependentes sem deficiência, não é necessária a realização de uma avaliação biopsicossocial na Área da Saúde. Porém, caso a/o filha/o ou dependente for pessoa com deficiência, é possível estender o auxílio creche para depois dos 6 anos de idade e adicionar outros tipos de serviço de assistência e terapia ao valor recebido mensalmente. Para isso, será realizada avaliação biopsicossocial da deficiência do filho/dependente do servidor por médica/o, psicóloga/o e assistente social e cada uma/um das/dos profissionais emitirá um parecer técnico conclusivo sobre o benefício requerido. Além disso, será realizado, com periodicidade anual, acompanhamento da regularidade dos benefícios concedidos a servidores quanto ao aspecto biopsicossocial da deficiência das/os filhas/os ou dependentes, mediante a adoção de instrumental técnico-operativo, a critério da/do profissional responsável. Esses são somente 2 exemplos de direitos das/dos servidores que são objeto da intervenção de assistentes sociais na Área de Perícias e Medicina do Trabalho.

Na Área de Perícias e Medicina do Trabalho do MPSP, a contradição intrínseca à condição das/dos assistentes sociais como trabalhadoras/res assalariadas/dos é bastante evidente. Como



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

profissionais, assistentes sociais têm o dever ético da defesa dos direitos das/dos trabalhadoras/res. Mas o que a instituição demanda das/dos dessas/es profissionais como avaliadoras/res (peritas/os) para a concessão de direitos às/aos servidoras/res públicas/os pode apontar para o sentido oposto da defesa e garantia de direitos.

Nesse sentido, Silva (2018, p. 231), em sua pesquisa sobre o serviço social no MPSP já apontava questões contraditórias da instituição

o próprio movimento que constituiu o MP expõe sua contradição fundamental: ao mesmo tempo em que se apresenta como defensor da democracia, dos direitos civis, humanos e sociais, internamente se estrutura um espaço institucional com forte viés hierárquico e autoritário, perpetuando traços históricos da formação socioeconômica brasileira patrimonialista, burocrática e corporativista, exigindo enfrentamentos permanentes para sua democratização.

Isso porque o contexto de políticas neoliberais e ataque aos direitos das/dos servidoras/es públicos também se faz presente no MPSP. Exemplo disso, são as constantes revisões das resoluções que regulamentam direitos das/dos servidoras/res, em sua maioria criando critérios mais rígidos para o acesso e/ou mudando os processos de avaliação para a concessão de tais direitos.

Além disso, avaliações periódicas com metas de produtividade e eficiência e outras práticas que estimulam a concorrência entre servidoras/res, evidenciam o estilo de gestão gerencialista, útil às políticas neoliberais que encaram as/os servidoras/res públicos como produtores de antivalor<sup>9</sup>.

## **IMPLICAÇÕES DO USO DAS TICS NA ÁREA DE PERÍCIAS E MEDICINA DO TRABALHO DO MPSP**

Em 2020, o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) emitiu uma Nota Técnica intitulada: Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia, na qual discute que

---

<sup>9</sup> Na lógica capitalista, o produto do trabalho de servidoras/es públicas/os representa um "antivalor", pois não está diretamente ligado à lógica mercantil. Ver DRUCK, Graça; VIEIRA, Denise. As transformações do trabalho dos servidores públicos: reformas administrativas, digitalização e privatização do Estado. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais. São Paulo: Boitempo, 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

A introdução das TICs e dos meios remotos repercute nos processos de trabalho em que nos inserimos, na relação com outras profissões e trabalhadores/as, na relação com usuários/as e nas condições éticas e técnicas de trabalho (CFESS, 2020<sup>10</sup>).

Essa realidade vem sendo observada e estudada não só pelo conselho de classe das/dos assistentes sociais, mas também por diversas produções acadêmicas publicadas especialmente a partir do advento da pandemia de COVID-19.

Atualmente, para avaliar a concessão de direitos, de pedidos de afastamento, para acompanhar e processar os pedidos de readaptação de integrantes e para realizar as perícias de ingressos de integrantes com algum tipo de deficiência, realiza-se entrevistas, estudos sociais e avaliações biopsicossociais presenciais e à distância utilizando TICs, como o software Microsoft Teams<sup>11</sup> e, posteriormente, produz-se pareceres e laudos que subsidiarão a decisão da Diretoria Geral ou da Procuradoria Geral de Justiça do MPSP.

Ademais, as solicitações de cada direito das/dos integrantes são realizadas exclusivamente no Portal de Atendimento ao Integrante, inserido na intranet do MPSP, ou por meio da abertura de processos administrativos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI)<sup>12</sup>.

A primeira implicação apontada é sobre a dimensão relacional, tão cara ao serviço social, que ganha outro caráter quando condicionada às TICs. Mesmo que a intervenção profissional, no caso da Área de Perícias e Medicina do Trabalho, seja a realização de uma perícia ou avaliação biopsicossocial, mediada por uma plataforma de comunicação à distância, não pode se perder de vista o fato que assistentes sociais desempenham o papel de educadores sociais (Abreu, 2002) e ao logo da intervenção o processo reflexivo deve ser estimulado. Tais competências são naturalmente difíceis de se exercer a partir de interações pontuais, como acontece nos casos das atividades citadas. Mas as dificuldades de se formar vínculos e de se perceber a comunicação de elementos importantes a partir da linguagem não verbal, dentre outros elementos importantes,

---

<sup>10</sup> Conselho Federal de Serviço Social. Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. Disponível em <<https://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>>. Acesso em 20 ago. 2024.

<sup>11</sup> Plataforma de comunicação e colaboração desenvolvida pela gigante estadunidense de tecnologia Microsoft, projetada para integrar diversas ferramentas de trabalho em um único ambiente, melhorar a comunicação e aumentar a produtividade de equipes.

<sup>12</sup> O Sistema Eletrônico de Informações (SEI), desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), é uma ferramenta de gestão de documentos e processos eletrônicos, e tem como objetivo promover a eficiência administrativa. O SEI integra o Processo Eletrônico Nacional (PEN), uma iniciativa conjunta de órgãos e entidades de diversas esferas da administração pública, com o intuito de construir uma infraestrutura pública de processos e documentos administrativos eletrônico. Fonte: <https://www.gov.br/economia/pt-br/aceso-a-informacao/sei>.



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

podem influenciar muito o conteúdo dos pareceres e laudos, além de minimizar ou mesmo anular a relevância da intervenção profissional da/do assistente social para a/o servidora/or.

O que nos leva à segunda implicação, quanto aos riscos da padronização e da simplificação da intervenção profissional, pois para a realização das perícias e avaliações biopsicossociais são utilizados questionários e formulários padronizados. Existe espaço para questões complementares, que cada profissional pode propor utilizando sua autonomia, mas a maior parte do tempo dispendido às perícias e avaliações é ocupada pelo preenchimento de instrumentos padronizados. Até porque, em muitos casos o atendimento é realizado junto a outro profissional da Área de Perícias e Medicina do Trabalho, como psicólogas/os e médicas/os. A partir das respostas coletadas nos questionários e formulários e das questões complementares, se produz os laudos e pareceres. Sem reflexão crítica, esse conhecimento passa a parecer padronizado e simplificado e fica armazenado nos bancos de dados das instituições. No contexto atual de adoção de Inteligência Artificial (IA) para inconstáveis atividades, não é uma ideia persecutória pensar que podemos estar treinando máquinas para a realização de parte do nosso trabalho e nos substituir, que é uma atualização da substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto descrito por Marx.

A terceira implicação é sobre os efeitos da exclusão digital, ainda bastante expressiva no contexto brasileiro. Segundo a Pesquisa TIC Domicílios 2023<sup>13</sup>, somente 43% dos domicílios possuem um computador na área urbana e 22% na área rural; o acesso à internet ainda não chega a cerca de 14% dos domicílios na área urbana e 26% na área rural; 11% das pessoas não utilizam internet na área urbana e 17% na área rural; e essa exclusão do acesso é mais presente entre pessoas idosas, pessoas com baixa escolaridade, pessoas com deficiência e cidadãos das classes D e E.

Além disso, a exclusão digital não é um fenômeno isolado que atinge somente as classes com menor renda e baixa escolaridade. Mesmo as/os servidoras/es do MPSP, com cargos estáveis e salários garantidos, podem enfrentar os males da exclusão tecnológica pois,

o problema do 'acesso para todos' não pode ser reduzido às dimensões tecnológicas e financeiras geralmente apresentadas. Não basta estar na frente de uma tela, munido de todas as interfaces amigáveis que se possa pensar, para superar uma situação de inferioridade. É preciso antes de mais nada estar em condições de participar ativamente dos processos de inteligência coletiva que representam o principal interesse do ciberespaço. [...] Em outras palavras, na perspectiva da cibercultura assim como das abordagens mais clássicas, as

<sup>13</sup> A pesquisa TIC Domicílios é realizada anualmente pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.Br).

políticas voluntaristas de luta contra as desigualdades e a exclusão devem visar o ganho em autonomia das pessoas e grupos envolvidos. (Lévy, 1999, p. 238 apud Silveira, p. 46, 2008).

Para o acesso às plataformas digitais que possibilitam tanto o teletrabalho como à solicitação de direitos, as/os servidoras/es dependem de recursos tecnológicos próprios, pois o MPSP não fornece os equipamentos fora das dependências da instituição. No mínimo, é necessário energia elétrica, um computador e acesso à internet de boa qualidade, o que acarreta custos às/aos servidoras/es.

E mesmo utilizando os equipamentos fornecidos pelo MPSP no trabalho presencial, no que diz respeito à utilização das plataformas digitais para a realização do trabalho ou no acesso a direitos das/dos servidoras/es, as barreiras podem ser de diversas dimensões como o desconhecimento ou pouco entrosamento com a linguagem tecnológica e a dificuldade de se ter domínio de diversos sistemas de informação que, muitas vezes, necessitam de capacitação para serem operados. Pois,

Um processo de inclusão digital deve considerar pelo menos quatro assimetrias no uso individual e coletivo das redes [...] 1) o acesso à banda larga; 2) o conhecimento da língua inglesa; 3) a bagagem cultural; 4) a habilidade tecnológica e os saberes técnicos. (Silveira, p. 57, 2008).

Tais implicações devem ser objeto de atenção das/dos assistentes sociais que trabalham não somente na Área de Perícias e Medicina do Trabalho do MPSP, mas de todas/os da categoria que utilizam TICs organização, execução, gestão e controle dos processos de trabalho, considerando a finalidade do trabalho e os limites ético-políticos e técnicos para sua realização, como orienta o CFESS que assim prossegue na Nota Técnica já citada:

compreendemos que as ferramentas remotas não podem se confundir com a finalidade do trabalho profissional ou não podem ser entendidas com um fim em si mesma. Como outras ferramentas de trabalho, elas podem e devem contribuir para alcançar objetivos profissionais de assegurar direitos e acesso às/aos usuárias/os, e não servir apenas para o cumprimento de metas de produtividade pensadas pelas instituições, sem a participação das/os profissionais, ainda que esse movimento implique em muitas contradições e desafios, sob a égide do trabalho assalariado ao qual assistentes sociais, majoritariamente, estão submetidos/as (CFESS, 2020).

A categoria há se apropriar dos conhecimentos e possibilidades que as TICs trazem na contemporaneidade, pois é “necessário captar as novas mediações e requalificar o fazer profissional, identificando suas particularidades e descobrindo alternativas de ação” (Iamamoto, 2009, p. 20), no sentido de garantir qualidade dos serviços, acesso às informações e aos direitos, pensando formas de atuação possíveis e dignas dentro da nova morfologia do trabalho.



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

Para isso, não pode se perder de vista, que sob a perspectiva marxiana, as tecnologias são resultado do trabalho humano, expressões do processo de desenvolvimento das forças produtivas e das relações sociais de produção (Grohmann, 2020, p. 93). Essas tecnologias, quando adotadas por órgãos estatais ou de governo, fazem parte de projetos políticos, portanto há interesses em disputa. Por conta disso,

O uso das TIC requer investigação, na medida em que participa da tendência mais geral de o trabalho ser subsumido ao capital, cuja tendência se afirma através do processo de autonomização dos instrumentos ante o trabalhador e da perda de autoatividade por parte do trabalho (Marx, 1988; 2011; Romero, 2005) (Cavalcante, 2022, p. 112).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise realizada ao longo deste artigo revela um cenário preocupante para as/os trabalhadoras/res, em especial para as/os servidoras/res públicas/os, diante da crescente ofensiva neoliberal e da intensificação do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nos processos de trabalho. Observa-se que a ideologia gerencialista, com sua ênfase na eficiência, concorrência e produtividade, tem impactado profundamente as políticas públicas e as relações de trabalho, desmantelando direitos históricos e precarizando as condições laborais.

No contexto da Área de Perícias e Medicina do Trabalho do MPSP, a digitalização e o uso das TICs têm reconfigurado as práticas profissionais, trazendo tanto facilidades quanto desafios éticos e operacionais. Se por um lado as TICs oferecem ferramentas que podem agilizar processos e melhorar a gestão, por outro, elas introduzem novas formas de controle e vigilância, e podem comprometer a justiça social, uma vez que o foco na eficiência pode ofuscar a defesa dos direitos dos trabalhadores.

A crescente automação no serviço público, incentivada por reformas como a PEC nº 32/2020, aponta para a substituição da força de trabalho humana por plataformas digitais, o que, apesar de prometer modernização, pode resultar na desumanização do trabalho e na precarização dos serviços públicos. Esse movimento é especialmente crítico para as categorias profissionais que, como os assistentes sociais, têm como princípios fundamentais a defesa e a universalização de direitos, mas que se veem pressionadas a operar em um sistema que prioriza resultados quantitativos em detrimento de um atendimento humanizado.

Portanto, é crucial que as/os profissionais do serviço social e outras áreas correlatas mantenham uma postura crítica e reflexiva diante dessas transformações. A resistência às pressões neoliberais deve ser fortalecida, com o objetivo de preservar os direitos conquistados 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

assegurar que as TICs sejam utilizadas de forma a complementar, e não substituir, a intervenção humana necessária para garantir um serviço público de qualidade e orientado para a justiça social.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, Marina M. **Serviço Social e a organização da cultura: perfis pedagógicos da prática profissional**. 4ª Ed. São Paulo: Cortez, 2002.

BARROCO, M<sup>a</sup> Lúcia S.; TERRA, Sylvia H.; Conselho Federal de Serviço Social – CFESS (Org.). **Código de ética do/a assistente social comentado**. São Paulo: Cortez, 2012.

BRASIL. **Código de ética do/a assistente social**. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. 10ª ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012.

BRASIL. **Lei nº 13.467/2017**. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 103/2019**. Altera o sistema de previdência social e estabelece regras de transição e disposições transitórias. Brasília, DF: Presidência da República, 2019. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/emendas/emc/emc103.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc103.htm). Acesso em: 25 ago. 2024.

BRASIL. **Proposta de Emenda à Constituição nº 32/2020**. Altera disposições sobre servidores, empregados públicos e organização administrativa. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, 2020. Disponível em <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2262083>. Acesso em: 25 ago. 2024.

CAVALCANTE, Rita; PRÉDES, Rosa. Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. In: **Serviço Social e Sociedade**, n. 144, p. 110-128, São Paulo: Cortez, mai/set 2022.



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

CHAVES, Helena L. A.; CAMARGO, M<sup>a</sup> A. B. C. A. Sistemas algorítmicos, lucratividade do capital e implicações nas políticas sociais. In: **Serviço Social e Sociedade**, n. 144, p. 17-32, São Paulo: Cortez, mai/set 2022.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Nota Técnica: Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia**. Brasília/DF: CFESS, 2020. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2024.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal**. São Paulo: Boitempo, 2016.

DRUCK, Graça; VIEIRA, Denise. As transformações do trabalho dos servidores públicos: reformas administrativas, digitalização e privatização do Estado. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais**. São Paulo: Boitempo, 2023.

ESTADO DE SÃO PAULO. **Lei Complementar Nº 734, de 26 de novembro de 1993**. Institui a Lei Orgânica do Ministério Público. São Paulo, SP: Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, 1993. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei.complementar/1993/compilacao-lei.complementar-734-26.11.1993.html>. Acesso em 26. ago 2024.

ESTADO DE SÃO PAULO. **Lei Complementar nº 1.155, de 26 de outubro de 2011**. Altera dispositivos da Lei Complementar nº 734, de 26 de novembro de 1993, que institui a Lei Orgânica do Ministério Público, e dá outras providências. São Paulo, SP: Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, 2011. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei.complementar/2011/lei.complementar-1155-26.10.2011.html>. Acesso em: 26. ago 2024.

FARIA, Gabriela. Tecnologias da informação e comunicação nas políticas sociais: opacidade e ilusão democrata. In: **Rev. Katálisis**, v. 25, n. 1, p. 137-146, Florianópolis: jan/abr 2022.

GAULEJAC, Vincent de.; HANIQUE, Fabienne. BRAZ, Matheus V., BANDINI, Marcia (Orgs.) **Capitalismo paradoxante: um sistema adoecedor**. São Paulo: Hucitec, 2024.



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

GAULEJAC, Vincent de. **Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social**. Trad.: Ivo Storniolo. Aparecida/SP: Ideias & Letras, 2007.

GROHMANN, Rafael. Trabalho plataformizado e luta de classes. **Margem Esquerda**, São Paulo: Boitempo, n. 36, p. 40-46, 2021.

GROHMANN, Rafael. Plataformização do trabalho: características e alternativas. In: ANTUNES, R. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. p. 93-109. São Paulo: Boitempo, 2020.

IAMAMOTO, Marilda V. Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. In: CFESS; ABEPSS. **Serviço Social - Direitos Sociais e Competências Profissionais**. Brasília: CEAD/UnB, 2009.

RAICHELIS, Raquel. Tecnologia, trabalho e pandemia no capitalismo em crise: admirável mundo novo?. In: **Serviço Social e Sociedade**, n. 144, p. 5-16, São Paulo: Cortez, mai/set 2022.

RAICHELIS, Raquel; VICENTE, Damares; ALBUQUERQUE, Valéria. (Orgs.). **A Nova morfologia do trabalho no serviço social**. São Paulo: Cortez, 2018.

RIZZOTTI, M<sup>a</sup> Luiza A.; NALESCO, Ana P. P. Tecnologia, trabalho e informação sob a ótica da desigualdade social: implicações na política social. In: **Serviço Social e Sociedade**, n. 144, p. 91-109, São Paulo: Cortez, mai/set 2022.

SILVA, Cíntia A. da. **Serviço Social e Ministério Público**. Campinas: Papel Social, 2018.

SILVEIRA, Sergio A. da. O mercado de dados e o intelecto geral. **Margem Esquerda**, São Paulo: Boitempo, n. 36, 2021.

\_\_\_\_\_. A noção de exclusão digital diante das exigências de uma cibercidadania. In: HETKOWOSKI, Tânia M. (Org.) **Políticas públicas & inclusão digital**. Salvador: EDUFBA, 2008. p. 43-66

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