



## “Questão Social, Pandemia e Serviço Social: em defesa da vida e de uma educação emancipadora”

**Eixo temático:** Serviço Social: Fundamentos, Formação e Trabalho Profissional

### **INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E PODER:** Notas sobre a incorporação das TICs no trabalho de assistentes sociais

UBIRATAN DE SOUZA DIAS JUNIOR <sup>1</sup>  
CLENIVALDA FRANÇA DOS SANTOS <sup>2</sup>  
NURIA PARDILLOS VIEIRA <sup>3</sup>  
MARIA JOELMA LIBÓRIO DE LIMA FREITAS <sup>4</sup>

**RESUMO:** O presente artigo tem como objetivo refletir sobre a informação, conhecimento e poder, considerando as transformações no mundo do trabalho e o processo de reestruturação produtiva do capital em meados da década de 1970 que afeta diretamente o processo de trabalho profissional das/os assistentes sociais a partir da intensificação de uso das tecnologias de informação e comunicação - TICs. Um dos desafios que se colocam na mediação com a população usuária são as conexões entre finalidades institucionais e a geração de novas informações que podem ser colocados à disposição dos próprios usuários e da luta em defesa de direitos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Serviço Social; Informação; Tecnologias da Informação e Comunicação; Poder.

**RESUMEN:** Este artículo tiene como objetivo reflexionar

- 
- 1 Estudante de Pós-Graduação. Pontifícia Univeridade Católica De São Paulo
  - 2 Estudante de Pós-Graduação. Pontifícia Universidade Católica De São Paulo.
  - 3 Profissional de Serviço Social. Prefeitura Municipal De São Paulo /puc-sp
  - 4 Profissional de Serviço Social. Companhia Brasileira De Projetos E Empreendimentos
-

sobre la información, el saber y el poder, considerando las transformaciones en el mundo del trabajo y el proceso de reestructuración productiva del capital a mediados de la década de 1970 que inciden directamente en el proceso de trabajo profesional de los asistentes a partir de la intensificación de la uso de las tecnologías de la información y la comunicación - TICs. Uno de los desafíos que se presentan en la mediación con la población usuaria son las conexiones entre los fines institucionales y la generación de nueva información que pueda ser puesta a disposición de los propios usuarios y de la lucha en defensa de los derechos.

**PALABRAS CLAVE:** Servicio Social; Información; Tecnologías de la Información y la Comunicación; Poder.

## INTRODUÇÃO

Este texto tem como objetivo aprofundar o debate sobre informação, conhecimento e poder, considerando as transformações no mundo do trabalho e o processo de reestruturação produtiva do capital em meados da década de 1970. Toma como base empírica resultados da pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Comunicação e Informação – TICs, realizada por núcleo de pesquisa sobre trabalho, em 2019.

Nossos apontamentos se apoiam nas proposições, entre outros, de Harvey (2005) e Chesnais (1996, 1998)<sup>5</sup> que compreendem, como parte do processo de reestruturação produtiva, a fundamental participação das tecnologias de informação e comunicação na reorganização dos grupos industriais como “empresas rede”, ou seja, como grupos interligados, automatizados e descentralizados de gerenciamento e controle da produção capitalista.

As estruturas das tecnologias de informação e comunicação possibilitam a conexão entre regiões muito distantes no globo, gerando compressão espaço-tempo (Harvey, 2009). Essa compressão ocorre na medida em que, num espaço virtual – o

---

<sup>5</sup>Conferir ainda Antunes (2006 e 2009) e Lojkin (1999), entre outros autores utilizados.

“aqui”, sem distâncias nem fronteiras<sup>6</sup> – são coordenadas produção, distribuição, consumo e serviços, localizados de maneira amplamente descentralizada, em escala geográfica mundial; e num tempo imediato, no “agora” do mundo virtual, são encurtados os períodos entre identificação de uma demanda e a tomada de decisão pelos conglomerados econômicos.

No mesmo movimento, as transações financeiras e os fluxos de capital financeiro foram dinamizados, de tal sorte que o próprio desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação tornaram-se convergentes com o processo de mundialização financeira e sua “lógica rentista, imediatista e avessa a riscos” (Lopes, 2008, p. 23).

Em algumas décadas e, por que não dizer, progressivamente, essas novas tecnologias foram incidindo na vida cotidiana de grande contingente de pessoas, conectadas ou não à rede. Novas interações sociais e novos formatos de produção e compartilhamento de informação e conhecimento foram sendo criados e ainda que a Pesquisa TIC Domicílios (2019) aponte o fato de que 70% da população possui acesso à rede<sup>7</sup>, as questões primordiais passam a ser que tipo de acesso é esse, com quais finalidades e com quais impactos.

O impacto do uso da internet e das correlatas TICs no nosso cotidiano é de várias ordens. Coloca em questão a implicação da conectividade 24/7<sup>8</sup>; as modificações nas interações interpessoais, na estruturação do pensar de indivíduos, grupos e classes sociais; seus efeitos na organização e desenvolvimento das cidades, atendendo à pressão constante de modelização das “cidades globais”<sup>9</sup>; questões relacionadas à privacidade, à transparência, ao controle e segurança de

---

<sup>6</sup>Chauí (2003, p. 24).

<sup>7</sup><https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2019/08/28/uso-da-internet-no-brasil-cresce-e-70percent-da-populacao-esta-conectada.ghtml>. Acesso em 03 jan. 2020.

<sup>8</sup>Crary, Jonathan (2016). *24/7: Capitalismo Tardio e o fim do sono*. São Paulo: Ubu Editora. O autor utiliza essa expressão referindo-se ao estímulo constante para que as pessoas estejam conectadas a dispositivos eletrônicos, 24 horas por 7 dias da semana. Aponta implicações dos mecanismos de captura de tempo de vida para o trabalho produtivo (ou estímulo à produtividade, até mesmo nas horas de descanso e lazer).

<sup>9</sup>O termo “cidade global” foi utilizado originalmente para destacar as cidades que adquiriram centralidade no interior do sistema produtivo internacional, reestruturado e flexibilizado a partir da década de 1970. Tal perspectiva implicou em processos de segregação social, com a transformação da própria cidade em mercadoria (Carvalho, M. (2000). *Cidade Global: anotações críticas sobre um conceito*. São Paulo em Perspectiva. vol. 14, n. 4, São Paulo, oct./dec.)

dados e controle social do uso comercial e político de informações pessoais; o impacto em processos eleitorais e nos mecanismos e estruturas democráticas; e as implicações do seu uso intensivo nas relações produtivas e na reestruturação do mundo do trabalho.

A presente reflexão parte do entendimento das tecnologias como fruto de acumulação social e histórica de conhecimentos científicos e, especificamente, das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como sendo aquele conjunto de recursos tecnológicos referenciados em maquinário computacional (*hardwares* e *softwares*), em sistemas e infraestrutura de telecomunicações e na organização de um conjunto de conhecimentos para gestão da informação por meio digital – captação, processamento e distribuição (Velo, 2011).

## **CONHECIMENTO, INFORMAÇÃO E SUBSUNÇÃO DO TRABALHO INTELLECTUAL.**

A partir da década de 1970, em resposta a uma das crises estruturais de acumulação de capital, se difundem intensiva e extensivamente formas flexíveis de organização e gerenciamento da produção e consumo que haviam sido inauguradas pelas fábricas da Toyota após a Segunda Guerra Mundial. Em consonância com esse novo padrão flexível foi engendrada uma nova racionalidade neoliberal, bem como sistemas de normas e instituições a ela vinculados e novos mecanismos de subsunção do trabalho ao capital, que asseguraram nova etapa de acumulação capitalista.

Lembra-nos Harvey (2005, p. 23) que o mundo capitalista “mergulhou na neoliberalização por meio de uma série de idas e vindas e de experimentos caóticos [...] que só convergiram como uma nova ortodoxia [...] nos anos 1990”. O processo de neoliberalização abarcou a

destruição criativa [...] das divisões do trabalho, das relações sociais, da promoção do bem-estar social, das combinações de tecnologias, dos modos de vida e pensamento, das atividades reprodutivas, das formas de ligação à terra e dos hábitos do coração, de antigos poderes e estruturas; envolve também as relações sociais, de combinações tecnológicas, dos modos de vida e de pensamento [...] sustentados pela ideia de que o bem social é ampliado se maximizado o alcance e a

frequência das transações de mercado (Harvey, 2005, p. 13).

Para o autor, essa maximização exigiu “tecnologias de criação de informação e capacidade para acumular, armazenar, transferir e usar massivas bases de dados para orientar decisões no mercado global”, decorrendo daí os enormes investimentos para desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (Harvey, 2005, p. 13).

Nesse processo, a importância assumida pelo conhecimento e pela **informação** induziu ao uso de expressões como “sociedade do conhecimento” ou “sociedade da informação”, tomada por alguns autores como emergência de uma sociedade baseada num novo paradigma, alternativo ao paradigma produtivista<sup>10</sup> das sociedades capitalistas. No entanto, consideramos tratar-se do uso do conhecimento e das inovações tecnológicas – relacionadas à produção e circulação da informação – como vantagem comparativa no jogo competitivo entre empresas e economias; um uso fortemente vinculado à lógica sociometabólica<sup>11</sup> do capital, portanto, ao movimento de constante inovação, aceleração dos fluxos de comunicação e aumento da produtividade do trabalho.

Essas tecnologias são um produto da forma específica como se relacionam ciência, tecnologia e indústria na sociedade moderna, que impossibilitou o desenvolvimento da ciência apartado das exigências específicas do processo de produção capitalista. Esse formato permitiu a realização de potencialidades produtivas em extensão “anteriormente inimaginável” e com impactos “implacáveis” e “esmagadores” sobre a sociedade. No entanto, nem essas tecnologias nem seus impactos são o resultado de um mecanismo “incontrolável e autopropulsionado pelas próprias descobertas científicas” (Mészáros, 2004, p. 246). São expressão da forma historicamente

---

10Lopes (2008), referindo-se a Manuel Castell e Jürgen Habermas.

11Sociometabolismo do capital é um termo utilizado por Mészáros (2006, p. 1066) para tratar, de forma abrangente, a constituição e desenvolvimento de todos os aspectos da vida em sociedade sob a lógica do capital. Defende Mészáros que, sustentado no tripé capital, trabalho e Estado, esse modo de sociometabolismo é profundamente destrutivo. Sua superação só poderá se efetivar se enfrentado em conjunto, em todas as dimensões por ele controladas (econômicas, políticas, ideológicas, culturais, subjetivas). Todos os esforços para sua superação só podem progredir se tiverem como objetivo estratégico reduzir “consciente e persistentemente o poder de regulação do capital sobre o próprio sociometabolismo”. Mészáros acrescenta elementos a essa expressão ao reforçar que o capital é uma estrutura totalizadora de controle “à qual tudo o mais, inclusive seres humanos, devem se ajustar ou perecer, caso não consigam se adaptar” (Mészáros, 2006, p. 96).

determinada pela qual as forças sociais dominantes se apropriaram privadamente da produção intelectual coletiva, do “intelecto geral, do fundo humano de conhecimento” (Lopes, 2008, p. 34), para valorização do capital.

Para compreender os termos dessa apropriação, autores como Lopes (2008) e Wolff (2009) recuperam os conceitos de subsunção formal e subsunção real do trabalho ao capital, identificando a subsunção real do trabalho intelectual à lógica de reprodução do valor, como um terceiro movimento de abstração, alienação e reificação do trabalho vivo (Wolff, 2009, p. 98)<sup>12</sup>, engendrado pela maquinaria informática (Wolff, 2009, p. 91). Vejamos cada um desses elementos na análise marxiana sobre a sociedade capitalista.

Marx (2017, p. 786-787) destaca que a relação capitalista pressupõe a separação entre trabalhadores e propriedade em relação às condições de realização do trabalho; essa separação foi se dando processualmente, a partir de um conjunto de ações de subjugação do trabalhador, que teve início no século XVI. A separação entre produtor e meios de produção lançou “massas humanas despojadas súbita e violentamente de seus meios de subsistência (ao) mercado de trabalho, como proletários absolutamente livres”. O caso inglês é tomado como exemplo clássico: um primeiro impulso dado pela expropriação violenta das terras de camponeses, seguida da supressão dos monastérios – sendo a Igreja grande proprietária feudal – e pelo cercamento de terras comuns, foi conjugada a um arcabouço legal que punia a “vagabundagem”, submetendo a população rural por meio de “leis grotescas e terroristas [...] a uma disciplina necessária ao sistema de trabalho assalariado” (Marx, 2017, p. 808).

Na segunda metade do século XIV e no século XV, já se pode observar a existência da subordinação formal do trabalho ao capital, quando ainda o capital variável – utilizado para compra de mão de obra – preponderava em relação ao capital

---

12O primeiro movimento de abstração decorreu da separação do trabalhador dos meios de produção, portanto, da transformação do trabalhador em assalariado e em mais um instrumento (coisa) da produção. O segundo movimento decorreu do desenvolvimento da maquinaria, que permitiu segmentar as várias tarefas e conjugar vários trabalhadores combinados na produção. “Nasce daí o conceito marxiano de trabalho abstrato, isto é, quantificado, determinado pelo tempo de trabalho socialmente necessário à produção e reprodução das mercadorias, inclusive [...] da força de trabalho [...]. Trabalho abstrato é trabalho alienado, aquele que reifica, ou seja, aquele que, seguindo a lógica da produção capitalista, abstrai (aliena) as qualidades do trabalho vivo para proceder sua transformação em mercadoria (coisa)” (Wolff, 2008, p. 92-93).

constante – máquinas, equipamentos, edifícios, matéria-prima, combustível – e o modo de produção ainda não era especificamente capitalista. A subsunção formal do trabalho ao capital nesse momento do desenvolvimento das forças produtivas ocorre quando se produz mais-valor “recorrendo ao prolongamento do tempo de trabalho, quer dizer, sob a forma de mais-valia absoluta” (Marx, 2010, p. 90). Nesse momento, o conhecimento intrínseco ao trabalho vivo (ou trabalhador/a) – suas habilidades, suas potencialidades físicas e intelectivas – estão apenas formalmente submetidas à lógica de produção social e os/as trabalhadores/as vão sendo paulatinamente destituídos do conhecimento acumulado, mas a centralidade do processo de produção ainda está sob controle do trabalhador, no domínio de suas habilidades e qualificações. Foi essa subsunção formal que permitiu o crescimento da força produtiva social do trabalho, em detrimento da força individual (Paulani, 2001).

Num movimento sucessivo o/a trabalhador/a vai sendo desqualificado em relação a habilidades e destrezas exigidas pela manufatura e vão se especializando os instrumentos de trabalho. No modo de produção especificamente capitalista, a subsunção formal se desdobra na subsunção real, “a maquinaria [...] se converte no verdadeiro amo do trabalho vivo” (Marx, 2010, p. 48), os processos produtivos passam a ser ditados pelo maquinário, e o trabalho vivo passa a se submeter ao trabalho morto.

A subsunção real do trabalho ao capital, portanto, é expressão de uma revolução total na própria produtividade do trabalho, processo esse que incorporou o conhecimento laboral do trabalhador – seu que fazer – na própria maquinaria; em outras palavras, cristalizou conhecimento em capital fixo e, a partir do maquinário, imprimiu formas e ritmos específicos e controlados ao trabalho. O conhecimento “tradicional” dos trabalhadores e todo o trabalho cerebral nele embutido separa-se do trabalhador e objetiva-se no maquinário. É o maquinário que passa a pré-planejar e pré-calcular as etapas e ritmos de trabalho, a parte ativa e consciente que caracteriza o sujeito está na maquinaria, no trabalho morto; o trabalho vivo passa a apêndice da máquina, tornando-se “sujeito negado” (Paulani, 2001, p. 702).

A subsunção real do trabalho vivo ao trabalho morto compõe os fundamentos da

sociedade moderna, e a cada fase de desenvolvimento produtivo ela se reconfigura com acréscimo de características bem marcantes. Paulani (2001, p. 703) lembra que o desenvolvimento da gerência científica taylorista/fordista retirou qualquer resquício de autonomia da força de trabalho em relação à máquina. No movimento seguinte, o toyotismo, ou flexibilização produtiva, ao requisitar do trabalhador sua incorporação ativa como corresponsável pelo processo produtivo (para opinar, mudar, interferir, corrigir, melhorar o processo de produção) o faz apenas porque esse trabalhador já se encontra como “sujeito negado”. Tal participação, portanto, não interferirá na lógica abstrata da acumulação que o processo capitalista requer e, portanto, o “sujeito negado” tem sua autonomia absolutamente condicionada à interação com a maquinaria e à organização da produção já criada anteriormente (Paulani, 2001, pp.706-708).

Esses formatos produtivos mais flexíveis, conjugados com renovados mecanismos de gerenciamento da produção e do consumo, delinearam as formas também inovadas de subsunção do trabalho intelectual à lógica de acumulação. Como nos lembra Paulani (2001, p. 708-709), ao comprar força viva de trabalho, o capital sente-se no direito de usufruí-la inteiramente, quantitativa e qualitativamente, sem desperdiçar o potencial a explorar.

Lopes (2008, p. 35) será mais categórico e tratará essa etapa de acumulação flexível como uma nova forma de “pilhagem”, de apropriação privada do “fundo humano de conhecimento”, que se expressa na cristalização do conhecimento no maquinário, mas também na colonização daquilo que escapava – as capacidades reflexivas, cognitivas, criativas, bem como os conhecimentos tácitos do trabalhador, ou seja, aquele conhecimento concreto ligado à experiência humana prática, expresso em respostas singulares a problemas concretos vivenciados, o “saber fazer” sem a consciência de como foi adquirido esse saber. A busca do capital é justamente **codificar** essas capacidades e saberes, de tal modo a torná-los mais adequados à forma capitalista, ou seja, torná-los reproduzíveis. Nesse processo, portanto, o/a trabalhador/a passa a agregar valor aos produtos materiais e imateriais produzidos, por meio do seu saber e pelas informações que pode fornecer.

Recuperando as observações de Marcos Dantas (2000), Lopes (2008, p. 37, nota de rodapé 26) observa que informação e trabalho vivo concreto estão absolutamente interligados: na grande indústria é o trabalhador que processa em sua mente um conjunto de informações e decodifica os sinais que a máquina lhe envia através de seus mostradores. É o trabalhador que “lê” a peça fabricada, a partir da imagem que ele tem desse objeto na sua mente e daí decide se aprova ou não o produto finalizado; portanto, realiza um trabalho simbólico tanto quanto o de um

engenheiro que registra num papel, através de uma lapiseira, os desenhos e cálculos que desenvolve em sua mente; ou de um pesquisador de laboratório que, pelas cores do líquido num tubo de ensaio deduz, adicionando-as mentalmente a dados retidos na própria memória, o resultado de uma reação química (Lopes, 2008).

Todos esses são exemplos de expressões do processamento “mental” de informações. O que se pretende destacar é a captura e subordinação à produção da capacidade de “pensar, conceber, programar, imaginar, criticar, observar, medir, avaliar, intuir, próprias da mente humana e constituída em grande medida, fora do processo laboral”. Ao cristalizar parte dessa capacidade em capital fixo e “impor ao trabalhador seu próprio ritmo (transformando-o em vigia das máquinas), o capitalismo pôde, formal e materialmente, apropriar-se das informações e do conhecimento, fazendo-o não existir de forma pura, mas na ação, no processo mesmo de transformação do objeto” (Dantas, 2001 *apud* Lopes, 2008, p. 37)

Para Lopes (2008), portanto, a novidade do momento atual de flexibilização produtiva não está na centralidade do conhecimento como força produtiva, mas no fato de que conhecimento e informação estão colocados, ao mesmo tempo, como recurso e como produto, gerando uma série de incoerências no circuito da valorização (Lopes, 2008, p. 74).

Examinando tais incoerências, Lopes (2008, p. 73) aponta que informações, sendo “um conjunto de dados inertes” necessitam da capacidade do ser humano de “engendrar, extrapolar e inferir” para gerar conhecimento; conhecimento, portanto, implica recursos cognitivos (capacidade de aprendizagem, reflexão, síntese, contexto) e possui uma dimensão tácita, relacionada a habilidades não apenas laborais, mas resultado de reelaboração mental de aprendizados vivenciados. A

captação e transferência dessa dimensão é muito difícil e custosa, por isso a condição necessária para que esse conhecimento se torne mercadoria é sua redução à qualidade de informação e novamente em informações quantificadas e quantificáveis, isto é, em dados, em representações simbólicas passíveis de serem armazenadas, estocadas, memorizadas e transferidas. É nesse sentido que Wolff (2009) afirmará que dado nada mais é do que a própria reificação do conhecimento.

Tratando do que denomina “trabalho informacional”, ou seja, aquele realizado pelos trabalhadores das Tecnologias de Informação (Wolff, 2009, p. 104-105), a autora apresenta o caráter contraditório do processo de valorização: o capital necessita da força de trabalho – nessa etapa do processo de acumulação, especialmente da cognição humana<sup>13</sup>, de difícil separação do próprio trabalhador – e, ao mesmo tempo, esforça-se por se autonomizar da mesma, através da materialização – reificação/coisificação do saber tácito transformado em dado. Isso se expressa, por exemplo, nos programas utilizados para operar os variados dispositivos eletrônicos digitais (*softwares*). Por esse motivo a autora considera o momento atual do desenvolvimento das forças produtivas como um novo momento de alienação e reificação do trabalho vivo, caracterizado pela tentativa não mais de transformar o homem em máquina, mas de humanizar a máquina, cuja “inteligência artificial” deve necessária e constantemente ser alimentada com dados.

Em síntese, compreendendo as tecnologias de informação e comunicação como resultado da apropriação do fundo humano de conhecimento, dependente do trabalho vivo para sua constante e incessante inovação, inclusive para criação de novas formas de captação e alimentação de dados, torna-se importante refletir sobre as implicações que a interface com essas tecnologias trazem para os/as trabalhadores/as que as utilizam nas suas atividades laborais cotidianas, em especial, a categoria profissional de assistentes sociais.

## **RACIONALIDADE NEOLIBERAL, TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E**

---

<sup>13</sup>Antunes (2018 e 2019) lembra-nos que o capitalismo informacional-digital-financeiro conjuga “minas e escritórios, trabalho ‘sujo’ e trabalho ‘limpo’”, ou seja, novas formas de exploração e extração do mais-valor, propiciadas pelos avanços tecnológicos e processos de extração do mais-valor a partir de situações de trabalho degradante, como os trabalhos nas minas de extração de minérios e outros trabalhos análogos ao escravo, por exemplo.

## COMUNICAÇÃO E SERVIÇO SOCIAL

Profissionais de Serviço Social encontram-se majoritariamente vinculados às políticas públicas e, portanto, tendo como principal empregador o Estado. Nesse sentido, é fundamental lembrar que desde a década de 1990 a “racionalidade neoliberal”<sup>14</sup> tem buscado reestruturar o Estado e adequá-lo às regras das empresas privadas, transformando com isso a própria ação pública. Ao incorporar os princípios de eficácia, eficiência e produtividade ao desempenho das políticas públicas e ao fornecimento de bens e serviços públicos, a lógica do “Estado Gerencial” cria uma “mutação [...] que subverte os fundamentos modernos da democracia, isto é, o reconhecimento de direitos sociais ligados ao status de cidadão” (Dardot, Laval, 2016, p. 274).

O gerencialismo como método destaca o aspecto técnico e o conjunto de técnicas supostamente neutras, capazes de tornar o Estado mais eficiente – tomada a medida de eficiência também como supostamente neutra –, em detrimento do aspecto político, negocial e conflituoso da ação do Estado; a lógica da gerência ou gestão permitiu, a partir de retóricas da inovação, da luta contra os “desperdícios”, “abusos” e combate aos “privilégios”, que se ocultasse de fato a intensificação do controle político em todo setor público, a redução de orçamento, supressão de agentes públicos e da autonomia de algumas profissões. Em resumo, “fez na prática a reestruturação neoliberal do Estado” (Dardot, Laval, 2016, p. 290-291).

Interessa-nos, no âmbito dessas reflexões, apontar a conexão da lógica gerencialista com a implantação das tecnologias de informação e comunicação na operação das políticas públicas.

Para Dardot e Laval (2016, p. 314), a mensuração do desempenho<sup>15</sup> tornou-

---

14Dardot e Laval (2016, p. 17-18) abordam o neoliberalismo pela chave da reflexão política e defendem a tese de que mais do que uma ideologia ou política econômica, o neoliberalismo é a “razão do capitalismo contemporâneo”, “que tem como principal característica a generalização da concorrência como norma de conduta e a empresa como modelo de subjetivação”, acompanhado de práticas, discursos e mecanismos para governar, conduzir a conduta dos homens.

15Lembra-nos Gaulejac (2017, p. 45-46) que “no universo hiperconcorrencial [...] a imediatividade das respostas constitui uma regra de sobrevivência absoluta, e daí um encurtamento permanente dos prazos, uma aceleração contínua dos ritmos e uma generalização da simultaneidade; [...] trata-se de fazer sempre mais, sempre melhor, sempre mais rapidamente [...]”. Conjugado a isso, “a pressão do número e dos instrumentos de medida [ocorre]

se a “tecnologia elementar das relações de poder nos serviços públicos, uma verdadeira ‘obsessão pelo controle’ dos agentes, uma fonte de burocratização e inflação normativa consideráveis”. Indicadores de desempenho da política, avaliação de resultados e impactos; ênfase no controle do desempenho do agente público – tomado como indivíduo “que fará seu interesse particular passar à frente do interesse geral” – a lógica gerencial ou gerencialista preocupar-se-á com a definição de meios para controle<sup>16</sup> desses agentes, a mensuração do seu desempenho e produtividade.

Nesse cenário, a funcionalidade das TICs vai se tornando evidente. No levantamento exploratório realizado pela equipe de pesquisa, repetiram-se depoimentos de profissionais que destacaram o fato de que a utilização do aplicativo *WhatsApp* acaba tornando-se uma prática institucional. A pressão por eficiência induz o profissional a utilizar o seu próprio pacote de dados e o seu *smartphone*, sendo que em alguns espaços institucionais esta prática é esperada pelas chefias, conjugando controle do desempenho com a precarização das condições de trabalho. A intensificação do uso desse aplicativo indica que já é uma tecnologia que se interpõe na relação com os usuários. Em que medida e de que forma as atividades cotidianas podem estar sendo ressignificadas e o quanto isso poderá afetar o tipo de relação que o profissional tem com o usuário ainda não está nítido; alguns profissionais entrevistados já identificam o aumento da pressão dos usuários por “respostas imediatas” a questionamentos ou até demandas específicas.

Os profissionais atribuem essa cobrança, em parte, ao próprio uso dessa ferramenta eletrônica (*WhatsApp*), cujo propósito é justamente propiciar conexão imediata entre interlocutores e permitir controlar o momento em que a mensagem foi recebida, colocando todos os usuários mais ansiosos pelo retorno.

Além disso, essa ferramenta permite que os/as trabalhadores/as sejam requisitados/as fora do ambiente e horário de trabalho, tornando comum o trabalho a

---

em detrimento de uma reflexão sobre os processos, os modos de organização e os problemas humanos”.

16“De um lado, dar maior liberdade possível aos agentes que perseguem seu próprio objetivo no mercado; de outro, exercer controles estritos sobre todos que deveriam trabalhar para o interesse coletivo, mas que não são suficientemente vigiados, infalivelmente são tentados a trabalhar para sua própria satisfação” (Dardot, Laval, 2016, p. 294).

qualquer tempo, relatado por vários/as profissionais. Para Cantor (2019, p. 48-49) trata-se de um papel efetivamente desempenhado pelas TICs – o de expropriar o tempo dos trabalhadores tanto dentro como fora do âmbito laboral, na medida que permite a flexibilização da jornada de trabalho e “a volta de formas de exploração em que impera o mais-valor absoluto”, e que acaba aceito pelas novas gerações de trabalhadores como algo normal. O importante a ser destacado aqui é, novamente, a lógica sociometabólica do capital que permitiu utilizar a medição do tempo, em horas, minutos e segundos, para comprar e vender o tempo de trabalho (Cantor, 2019, p. 53).

Outro exemplo é o uso do *smartphone* pessoal para registro fotográfico e de áudio em atividades profissionais, como: reuniões, assembleia de moradores/usuários, nas redes etc.), que ocorrem no contexto em que o registro, a prova da ocorrência da ação e o próprio cumprimento das metas assumem uma dimensão por vezes maior do que a própria avaliação da qualidade da atividade.

Nesse cenário, é importante lembrar que o processo de terceirização da ação profissional, observado nas áreas de habitação, assistência e sociojurídico, não poucas vezes condicionou o pagamento do serviço prestado pela terceirizada à apresentação de inúmeros relatórios, com quantitativos e comprovantes de realização de atividades, facilitados por algumas das tecnologias aqui tratadas que, inclusive, permitem tanto a inserção de fotos e vídeos, como agilizam o seu envio – por meio eletrônico – para o contratante.

Dessa forma, em tarefa recorrente dos profissionais de Serviço Social, é possível identificar algumas das implicações do processo de terceirização e do domínio do gerencialismo no controle da ação do/a trabalhador/a, reforçadas pelas tecnologias de informação e comunicação.

Por exemplo, o cadastramento de moradores de favelas em processo de urbanização, restrito a informações genéricas e passíveis de agrupamento para quantificação, perde a função como momento de interação do profissional com o morador, de reconhecimento do profissional como interlocutor, de esclarecimento de dúvidas. A mobilização de moradores seguia no mesmo sentido: a ênfase na

comprovação da realização e no controle da produtividade retira dessa atividade seu caráter de interação interpessoal e de estratégia para construção de vínculos, restringindo-a ao registro quantificado por número de convites distribuídos e de contatos telefônicos realizados. Outro exemplo: no campo da Política de Assistência Social, no atendimento à população em situação de rua, as abordagens realizadas pelos serviços são contabilizadas por número de CPF em detrimento das inúmeras abordagens realizadas no mês com cada usuário. Em outras palavras, o trabalho social desenvolvido durante o mês é esvaziado quando quantificado como forma de controle da execução do trabalho.

É importante destacar que o trabalho do/a assistente social possui uma dimensão qualitativa, expressa no componente socioeducativo da intervenção profissional, cuja mensuração em números é bastante problemática. É nesta dimensão que o trabalho intelectual é mais evidente, pois trata-se de encontrar estratégias de ação que possibilitem resultados de mais longo prazo e que alterem determinada realidade, por exemplo, o nível de informação e compreensão dos usuários acerca dos seus direitos ou o fortalecimento da organização popular autônoma.

Os resultados socioeducativos nem sempre são isoláveis, como são as informações imediatamente computáveis – números de atendimentos, de reuniões, de cadastros, CPF etc. São construídos processualmente em interações participativas como reuniões, assembleias, oficinas, atendimentos individuais e seus impactos somente serão percebidos no médio e longo prazo e, por essa razão, incompatíveis com a redução quantitativa.

Retomando a questão do controle sobre a produtividade do profissional, os dados do levantamento exploratório evidenciam que esse controle reduz substancialmente a autonomia dos/as assistentes sociais. De um lado, a segmentação do trabalho em tarefas simples é um movimento de adequação à lógica gerencialista. Quanto mais simplificadas, mais fáceis de controlar e medir. Segmentado, subdividido em atividades específicas, também facilita-se a construção de “modelos” ou “manuais” de ação e espera-se a adequação do profissional às etapas, objetivos e ferramentas

predeterminadas e padronizadas; nesse movimento, portanto, limita-se substancialmente a autonomia relativa do/da trabalhador/a.

Vale destacar que esses manuais ou normativos, assim como os instrumentais utilizados no atendimento social, foram elaborados a partir da incorporação de conhecimentos e experiência acumulada de profissionais com presença no território, em contato direto com usuários e as diversas expressões da questão social; em parte, **conhecimentos tácitos** construídos em processos de trabalho qualitativamente definidos, desenvolvidos e aprimorados metodologicamente no atendimento aos usuários, famílias e comunidades, e que puderam ser abstraídos e amplamente replicados, com a ajuda das ferramentas informacionais e sob pena da alienação daquele/a que o produziu.

A padronização do trabalho atende ao mesmo tempo ao quesito controle e à simplificação da própria força de trabalho, como nos lembra Wolff (2009, p. 106):

ao simplificar e submeter o conhecimento do trabalho vivo a um determinado padrão, reduz-se também o tempo necessário à sua formação/qualificação e, por conseguinte, seu custo (salário ou qualquer outra forma de pagamento pelo exercício de suas funções). Daí que a simplificação (leia-se reificação) do trabalho incorre, necessariamente, na sua desvalorização.

Esse aspecto não foi indagado na pesquisa e nem foi apontado pelos participantes da pesquisa, o que indica a importância de continuidade e aprofundamento da pesquisa. Para muitos profissionais entrevistados, é como se a atividade-fim da instituição tivesse que se “acomodar” às tecnologias e não o contrário. A ênfase na computação de uma infinidade de dados, ou seja, do registro nos bancos, demanda ao mesmo tempo trabalho intelectual e trabalho “mecânico” e redundante, que tem consumido tempo de trabalho desproporcional em relação àquele que se desenvolve na relação direta com os usuários.

Trata-se, a nosso ver, de um dos impasses próprios das TICs: ao incorporar capacidade cognitiva na matéria amorfa (*hardwares* e *softwares*), permite a eliminação de uma série de operações redundantes que passam a ser automaticamente executadas por esse maquinário; ao mesmo tempo, esse maquinário precisa ser “vivificado pelo trabalho vivo” (Lopes, 2008, p. 38), portanto, exige ser constante e continuamente alimentado por novas informações. Nesse

movimento, essas informações “farão parte de um banco, onde se transformará em dado, a ser também, eventualmente utilizado (e significado) posteriormente” (Bolanõ, 2004, *apud* Lopes, 2008, p. 87).

Para muitos/as entrevistados/as, não se identifica essa utilização no sentido de ampliação do acesso aos direitos. Nesse aspecto, o trabalho de preenchimento dos instrumentais e alimentação dos bancos de dados, comuns às políticas sociais, realiza-se na tensão entre dois movimentos: de um lado, o Estado reestruturado pela lógica neoliberal e gerencialista tende a impor processos de registro e seleção que podem dificultar o acesso amplo aos diversos serviços e, em última instância, aos próprios direitos. De outro, como profissional que exerce um trabalho qualificado e complexo, “saturado de conteúdos políticos e intelectuais” (Raichelis, 2020), com autonomia relativa para responder às requisições institucionais e, ao mesmo tempo, analisar a realidade, elaborar e negociar propostas de intervenção, os/as assistentes sociais se veem impulsionados/as a tensionar num sentido inverso, e imprimir intencionalidade ao preenchimento dos bancos de dados e instrumentais na perspectiva da garantia de direitos.

A pesquisa realizada não esgotou todos os aspectos dessa relação. É importante a realização de novos estudos que possam evidenciar situações concretas da participação de profissionais de Serviço Social nesse processo contínuo de segmentação de informações em dados, bem como na alimentação constante de bancos, com uso criativo ou não dos mesmos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A problematização sobre o impacto das TICs no desenvolvimento do trabalho dos profissionais de Serviço Social é muito recente. O desafio permanece sendo tornar evidentes e compreensíveis mudanças nas condições e relações de trabalho, tanto entre profissional e seu empregador, quanto daquele com os cidadãos usuários dos serviços sociais públicos, na interface com essas novas tecnologias.

As tecnologias de informação e comunicação são instrumentos que imprimem ritmo, padrão, bem como novos significados para o trabalho desenvolvido. Ao submeter o

trabalhador que as utiliza à lógica da simplificação para replicabilidade tende a limitar a capacidade de pensamento e ação autônomos. Não podemos considerar as TICs neutras, uma vez que são funcionais à racionalidade hegemônica que domina a nossa sociedade. Entretanto, as tecnologias de informação e comunicação, seus usos e finalidades são objeto de disputa social, na mesma medida em que se problematiza o projeto societário que as orienta e embasa. **Politizar** a discussão sobre o uso imposto pela racionalidade neoliberal é condição necessária, ainda que não suficiente, “para imprimir novos valores à herança tecnológica construída até o momento” (Feenberg, 2002 *apud* Novaes e Dagnino, 2004).

Para enfrentar esse desafio é fundamental decifrar o processo de subsunção real do trabalho intelectual à lógica produtivista, que submete o trabalhador aos dispositivos de controle do seu tempo de trabalho e não trabalho; na mesma medida, problematizar cotidianamente o fetiche da tecnologia é requisito indispensável para a apropriação crítica dessas tecnologias pela categoria profissional de Serviço Social, tendo como horizonte a ampliação do acesso a direitos.

Sendo o fetichismo um aspecto intrínseco às sociedades movidas sob a lógica do capital, também se expressa na percepção fetichista das tecnologias de informação e comunicação quando consideradas pela sua função prática, politicamente neutra, sujeitas a valores estritamente técnicos. Mas na realidade são uma construção histórico-social na qual “a posse da iniciativa técnica, ou o controle das decisões de natureza técnica pelos capitalistas, possui um poder de determinação semelhante à posse do capital, dando a eles um (comando) de decisão nas escolhas dos artefatos e processos” (Novaes, Dagnino, 2004, p. 194) que se baseiam, em última instância, em valores e interesses dessa classe específica.

Considerando a informação como direito da população usuária e seu domínio, o pressuposto para a construção da própria defesa de direitos, o exercício do franqueamento da informação está intimamente ligado com a interação direta e dialógica com essa população, nos territórios em que vive e trabalha. Não se trata da “sobrecarga de informações a que estamos expostos todos os dias por sistemas microeletrônicos (que nos saturam) de dados, assumidos pela memória de curto

prazo, sem poder conectá-la com informação armazenada na memória de longo prazo (e que acabam por dificultar a distinção entre) o relevante do irrelevante” (Carr, 2011 *apud* Cantor, 2019).

Portanto, um dos desafios que se colocam para trabalhadores/as que utilizam as tecnologias de informação e comunicação na mediação com a população usuária é, no mesmo movimento em que identifica suas conexões com as finalidades impostas pela racionalidade neoliberal, apropriar-se consistente e criticamente dessas ferramentas e desenvolver uma ação de tal modo que o registro de dados, a comunicação e a geração de novas informações e de conhecimentos possam ser colocados à disposição dos próprios usuários e da luta em defesa de direitos.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo (2000). *Adeus ao trabalho?* Ensaio sobre as metamorfoses e a Centralidade do Mundo do Trabalho. 7. ed. São Paulo: Cortez, Campinas, SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas.

ANTUNES, Ricardo (2006). Introdução. *In: MÉSZÁROS, István. Para Além do Capital.* São Paulo: Boitempo.

ANTUNES, Ricardo (2009). *Século XXI: nova era da precarização estrutural do trabalho?* Infoproletários: a degradação do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo.

CANTOR, Renán Vega (2019). A expropriação do tempo no capitalismo atual. *In: ANTUNES, Ricardo (org.) Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil IV.* Trabalho Digital, autogestão e expropriação da vida. São Paulo: Boitempo.

CHESNAIS, F. A mundialização do Capital. São Paulo: Xamã, 1996.

CHESNAIS, F. Introdução geral in *A Mundialização Financeira: Gênese, custos e riscos.* São Paulo: Xamã, 1998.

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

GAULEJAC, Vicente de. (2007). *Gestão como doença social.* Ideologia, poder gerencialista e fragmentação social. São Paulo: Ideias e Letras.

- HARVEY, David (2009). *A condição pós-moderna*. 2. ed. São Paulo: Loyola.
- HARVEY, David (2005). *O Neoliberalismo: história e implicações*. São Paulo, Edições Loyola.
- LOJKINE, Jean (1999). *A revolução informacional*. 2. ed. São Paulo: Cortez.
- LOPES, Ruy Sardinha (2008). *Informação, conhecimento e valor*. São Paulo: Radical Livros.
- MARX, K. (2010). *Capítulo VI Inédito de O Capital*. São Paulo: Centauro.
- MARX, K. (2017). *O Capital, Livro I* (capítulos 5. 13. Maquinaria e Grande Indústria e Capítulo 24. A assim chamada acumulação primitiva). São Paulo: Boitempo.
- MÉSZÁROS, Istvan (2004). A Ciência como legitimadora de interesses ideológicos. *In: O poder da Ideologia*. São Paulo: Boitempo.
- MÉSZÁROS, István (2006). *Para além do capital*. São Paulo: Boitempo.
- NOVAES, Henrique; DAGNINO, Roberto (2004). O fetiche da tecnologia. *Revista Organizações e Democracia*, v. 5, n. 2, pp.189-2JO. Unesp: Marília. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/orgdemo/article/view/411>. Acesso em: 01 dez. 2019.
- PAULANI, Leda (2001). O papel da força viva de trabalho no processo capitalista de produção. Uma análise dos dilemas contemporâneos. *Revista Estudos Econômicos*, n. 31/4. out./dez. São Paulo: FEA USP.
- RAICHELIS, Raquel (2020). Atribuições e competências profissionais revisitadas: a nova morfologia do trabalho no Serviço Social. *In: Cfess. Atribuições Privativas do Assistente Social*, v. 2. Brasília: Cfess. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS202-AtribuicoesPrivativas-Vol2-Site.pdf>. Acesso em: 1 fev. 2021.
- VELOSO, Renato (2011). *Serviço Social, Tecnologias da Informação e trabalho*. São Paulo: Cortez.
- WOLFF, Simone (2009). O trabalho Informacional e a reificação da informação sob os novos paradigmas organizacionais. *In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (org.) Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo.

,  
,  
,