



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

**Eixo temático:** Trabalho, Questão Social e Serviço Social

### OS CONDICIONANTES DA INCORPORAÇÃO DAS TICs NO EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL: “E A NOVIDADE QUE SERIA UM SONHO VIRAVA UM PESADELO TÃO MEDONHO”<sup>1</sup>?

JOSELITA OLÍVIA DA SILVA MONTEIRO <sup>2</sup>

**Resumo:** Este artigo discute a incorporação das TICs no exercício profissional do Serviço Social e busca refletir o fato de a “novidade” preconizada no uso das tecnologias, e sua tendência de subsumir o trabalho, ter se transformado em um “pesadelo” ou não. Consiste numa pesquisa bibliográfica, pautada no materialismo histórico-dialético, e assinala que por meio da incorporação das TICs por parte do Serviço Social, faz-se fundamental a reafirmação dos interesses da classe trabalhadora, como pressuposto do projeto ético-político. Uma vez que, a contraface das inovações previstas pelas TICs (Barbosa, 2020) se expressa comumente na intensificação da precarização das relações de trabalho.

**Palavras-chave:** Trabalho; Capitalismo; TICs; Serviço Social; Projeto ético-político.

**Abstract:** This paper discusses the incorporation of ICTs in the professional practice of Social Work and reflects the fact that the “novelty” advocated in the use of technologies, and its tendency to subsume work, has become a “nightmare” or not. It consists of a bibliographical research, based on historical-dialectical materialism, and points out that through the incorporation of ICTs by Social Work, it is essential to reaffirm the interests of the labor class, as a presupposition of the ethical-political project. Since the counter-face of the innovations provided by ICTs (Barbosa, 2020) is commonly expressed in the intensification of the precariousness of work relationships.

**Keywords:** Work; Capitalism; ICTs; Social Work; Ethical-political project.

## 1. INTRODUÇÃO

O presente artigo discute os condicionantes da incorporação das TICs e suas consequências no exercício profissional do Serviço Social, na atualidade, tomando como ponto de partida o decurso de 2020. Embora o contexto ocasionado pelo vírus da Covid-19<sup>3</sup> tenha enfatizado o uso das referidas tecnologias, situa seu fundamento a partir da maquinaria e seu emprego no aumento produtivo do trabalho. Conforme

---

<sup>1</sup>Letra da música A novidade. Compositores: Felipe De Nóbrega Ribeiro / Gilberto Passos Gil Moreira / João Barone / Hermano Vianna.

<sup>2</sup> Estudante de Pós-Graduação. Universidade Federal De Alagoas

preconizado por Marx (1996).

Inspirado na composição de Gil (et.al, 1986) busca refletir o fato de a “novidade” retratada no uso das tecnologias da informação, e sua tendência de subsumir o trabalho, ter se transformado em um “pesadelo” ou não. Nesta perspectiva de análise, parte do entendimento que nos países de capitalismo periférico as consequências da crise estrutural têm se mostrado desastrosas para a classe trabalhadora. Na particularidade do Brasil, as formas intensas de exploração do trabalho e sua conseqüente subsunção ao capital, assume a feição de precarização ilimitada somada às conseqüências mais perversas do ponto de vista social.

No que se refere ao uso da TI neste país, cuja ênfase se dá no primeiro decênio dos anos 2000, seu caráter potencializador dos processos de trabalho, no contexto da “era tecnológica”, efetiva a sua quase completa incorporação por parte das profissões. Nesta esteira, se vale do genuíno estudo de Veloso (2011) que traz uma importante análise sobre essa tecnologia e seu uso voltado predominantemente aos interesses do capital, contudo sem desconsiderar a possibilidade de atender interesses diversos, quando colocada em sintonia com a luta e resistência social.

Por fim, o estudo aponta que o debate sobre a incorporação das TICs por parte do Serviço Social deve reafirmar os pressupostos que preconizam a direção sociopolítica da profissão no horizonte dos interesses da classe trabalhadora, tendo por fundamento o projeto ético-político do Serviço Social e, principalmente, colocando em questão a repercussão destas sobre o trabalho, levando em consideração sua contraface e a conseqüente intensificação do processo de precarização das relações de trabalho.

## **2. SERVIÇO SOCIAL E A INCORPORAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.**

Embora haja a expressão atual das novas tecnologias, para Marx a própria

---

<sup>3</sup>Em janeiro de 2020 a Covid-19 é caracterizada pela Organização Mundial da Saúde como pandemia. O surto do novo coronavírus (2019-nCoV) passa a constituir uma [Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional](#).

maquinaria torna-se um negócio central para a compreensão da natureza do capitalismo. Com base no autor, sua aplicação “é apenas um dos muitos métodos empregados para aumentar a força produtiva do trabalho.” (MARX, 1996, p. 117).

Sobre essa questão Harvey, afirma que:

A capacidade da inovação é evidentemente onipresente na história humana. Havia transformações tecnológicas na China antiga e, mesmo no feudalismo. Mas o que é singular no interior do modo de produção capitalista é o simples fato de que a tecnologia torna-se um negócio, com um produto genérico a ser comercializado tanto para produtores quanto para consumidores. Isso é bastante específico do capitalismo, virando uma das principais forças motrizes do modo como a sociedade capitalista evolui. Gostemos ou não, este é o mundo em que vivemos. (HARVEY, 2020, p. 26).

O dinamismo tecnológico, ligado ao dinamismo de produção de novos conhecimentos científicos e técnicos, caracteriza o aspecto do modo de produção capitalista em sua face contemporânea. Contudo, a estratégia de aumentar os níveis de produtividade e o controle sobre a força de trabalho como parte da lógica inerente à ordem sociometabólica do capital permanece intocável (MÉSZÁROS, 2011). Por assim dizer, ainda diante dos efeitos da crise estrutural do capital e da consequente tendência à estagnação não há para Mézáros possibilidade alguma de um colapso capaz de ocasionar o desaparecimento do capitalismo.

Conforme o autor entende:

O sistema existente de dominação está em crise porque sua razão *d'être* e sua justificação histórica desapareceram, e já não podem mais ser reinventadas, por maior que seja a manipulação ou a pura repressão. Desse modo, ao manter milhões de excluídos e famintos, quando os trilhões desperdiçados poderiam alimentá-los mais de *cinquenta* vezes, põe em perspectiva o absurdo desse sistema de dominação. (MÉSZÁROS, 2011, p. 801).

Com base nessa premissa, na órbita do capitalismo financeiro, o trabalho é concebido estritamente como custo e diante de contextos de crises essa lógica torna “a força de trabalho global cada vez mais descartável e supérflua”. (ANTUNES, 2020, p. 14). Na atual fase de crescimento do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação, impulsionadas e comandadas pelas relações capitalistas o quadro vem se agravando:

A estratégia do capital é, portanto, aumentar os níveis de produtividade e controle sobre os resultados esperados, flexibilizar os limites de exploração, atacar e destruir os direitos das/os trabalhadoras/as e empreender esforços para retirar do horizonte qualquer perspectiva emancipatória. **O teletrabalho ou trabalho remoto se insere como um dos experimentos para intensificar a exploração do trabalho e dificultar a organização política da classe trabalhadora. Tal cenário tem indicado que pensar em respostas pautadas somente na aposta de que este contexto está próximo de chegar ao fim pode não ser suficiente.** (CFESS, 2020, p. 2, grifos do autor).

É dentro desse parâmetro que, ademais dos impactos de tais mudanças no mundo do trabalho, o uso das TICs vem se constituindo como desafio da presente realidade uma vez que como bem afirma o CFESS, apenas considerar esse tempo passageiro não é suficiente para entender as demais contradições advindas desse momento.

De modo evidente, a regência de tais tecnologias enfatiza indistintamente a intensificação da exploração do trabalho, contudo, é para os segmentos mais pauperizados que as formas intensas de exploração do trabalho e sua conseqüente subsunção ao capital assumem feição de precarização ilimitada somada às conseqüências mais perversas do ponto de vista social. (ANTUNES, 2020).

Importantes aspectos histórico-sociais, em seu conjunto, foram cruciais para permitir a consolidação de dois fenômenos imbricados e analiticamente caros, quer sejam: o florescimento das TICs no âmbito do Serviço Social, sobretudo, condicionado pelo contexto pandêmico em razão do vírus da Covid-19<sup>4</sup> que impõe “o desafio de pensar quais seriam as atividades que poderiam ser interrompidas ou prestadas sem a presença física dos trabalhadores/as, considerando a necessidade do isolamento social” (CFESS, 2020, p. 1) e, ainda, as mudanças no mundo do trabalho que incidem na particularidade prático-social da profissão, no contexto em que as tecnologias “se encontram plasmadas, impulsionadas e comandadas pelas relações capitalistas em *sua forma mais destrutiva*” (ANTUNES, 2020, p. 15-15).

A importante análise de Veloso (2021) aponta para a seguinte reflexão:

O momento atual de incremento de mecanismos tecnológicos, aplicativos e plataformas não corresponde à criação da tecnologia, mas à reprodução, de forma mais ampla, de um processo que já estava em curso muito antes da nossa época. Portanto, o que se busca é refletir sobre a relação do Serviço Social com algumas das expressões mais atuais do desenvolvimento tecnológico, sobretudo aquelas

---

4. Em 7 de janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde confirmou um novo tipo de coronavírus identificado primeiramente na República Popular da China. Esse tem ocasionado até o mês de março de 2022, na morte de 6.140.850 pessoas.

sobre as quais costumamos nos referir como tecnologias da informação e comunicação. Estas, sim, vinham apresentando pouca presença entre assistentes sociais, embora as especificidades do momento atual tendam a alterar esse quadro.

É notório que as práticas comunicacionais na contemporaneidade têm nas novas tecnologias um importante veículo. Pinto (2005) indica que no primeiro quartel do século XX se efetiva a grande revolução das mídias sociais e consequentes mudanças no modo como se dá o desenvolvimento das relações sociais a partir daí. Mesmo com a atenção voltada para a particularidade desse momento histórico cumpre destacar que Marx, na compreensão de Harvey, efetiva importante contribuição para o entendimento da evolução das tecnologias capitalistas:

[...] também para mostrar o que o estudo desse processo evolutivo revela sobre o modo de produção capitalista visto como uma totalidade (um conjunto ou junção de elementos interativos). Se você lê-lo assim, verá um conjunto de determinações muito mais rico do que uma simples história das mudanças tecnológicas (HARVEY, 2013, p. 209).

Com esse trato, Harvey registra que para Marx “o capitalismo desenvolveu uma base tecnológica ímpar, revolucionando as tecnologias associadas ao artesanato e à indústria manufatureira”. (Idem, 2013, p. 209). Ainda no que toca as implicações para o trabalhador, sobre a relação entre tecnologia e relações sociais, a introdução da maquinaria abriu premissa para o prolongamento da jornada de trabalho e condicionou a transformação de ofícios permitindo, por exemplo, o emprego de mulheres e crianças que antes não era possível. Portanto, ao analisar o advento do sistema fabril e toda a sua consequência para os trabalhadores, Marx (2013) descreve tanto a intensificação do processo de trabalho quanto a sua desqualificação o que lhe permite afirmar que, ao serem reduzidos à tarefa de servir a máquinas, os trabalhadores se tornam meros apêndices delas. Na compreensão do referido autor:

Como maquinaria, o meio de trabalho adquire um modo de existência material que condiciona a substituição da força humana por forças naturais e da rotina baseada na experiência pela aplicação consciente da ciência natural. Na manufatura, a articulação do processo social de trabalho é puramente subjetiva, combinação de trabalhadores parciais; no sistema da maquinaria, a grande indústria é dotada de um organismo de produção inteiramente objetivo, que o trabalhador encontra já dado como condição material da produção. (MARX, 2013, p. 459).

Sobre o aspecto político da revolta ocorrida durante o século XIX, em quase toda a Europa, Marx sugere que o problema não está na tecnologia (máquinas), mas no próprio capitalismo. Essa questão, porém, é refletida criticamente por Harvey quando o argumento de que as máquinas, não sendo neutras em si mesmas, poderiam ser usadas na transição para o socialismo.

O autor pondera a questão afirmando o seguinte:

Há um problema que diz respeito às próprias máquinas, porque elas foram concebidas e introduzidas para interiorizar certas relações sociais, concepções mentais e modos de produzir e viver. Certamente não é uma coisa boa que os trabalhadores se tornem apêndices das máquinas. Nem a privação das capacidades mentais associada ao emprego das tecnologias mecânicas capitalistas. (HARVEY, 2013, p. 213).

O pressuposto de Harvey é que os capitalistas desenvolvem conscientemente tecnologias que servem para disciplinar o trabalhador diante do processo de trabalho, assim como para favorecer a criação do excedente de trabalho que reduz os salários e as ambições do trabalhador. O próprio Marx suscita a condição de desemprego ocasionado pela tecnologia.

Na linha analítica de Harvey:

As inovações que poupam trabalho provocam demissões. De fato, ao longo dos últimos trinta anos, profundas mudanças econômicas e aumentos de produtividade incríveis causaram desemprego e insegurança no emprego e tornaram muito mais fácil a tarefa de disciplinar politicamente o trabalho. Houve certa tendência a culpar a subcontratação e a concorrência da mão de obra barata do México e da China pelos males da classe trabalhadora norte-americana, *mas estudos mostram que cerca de dois terços da perda de postos de trabalho nos Estados Unidos se devem a mudanças tecnológicas*. (HARVEY, 2013, p. 215, grifos nossos).

Assim como Marx se preocupou em analisar o desemprego ocasionado pela tecnologia, uma série de economistas burgueses como James Mill (1843), MacCulloch (1830), John Stuart Mill (1848), etc. também o fizeram. Segundo análise de Marx, na afirmativa destes autores, “toda maquinaria que desloca trabalhadores sempre libera, simultânea e necessariamente, um capital adequado para ocupar esses mesmos trabalhadores”. (MARX, 2013, p. 510). É com base nesse argumento que tais economistas inventaram a “teoria da compensação com vistas a justificar que as máquinas não causam desemprego”. (HARVEY, 2013, p. 215). Na

contramão, Marx assevera que a grandeza da compensação é problemática. Assim, de acordo com Harvey é possível compreender:

Você pode absorver 10% dos trabalhadores que se tornaram supérfluos, ou 20%. Não há nenhuma razão imediata para que todos sejam absorvidos [...]. Mesmo que a maioria dos trabalhadores seja empregada, há ainda um sério problema de transição. 'Assim que a maquinaria libera uma parte dos trabalhadores até então ocupados em determinado ramo industrial, distribui-se também o pessoal de reserva' - isto é, o exército industrial de reserva, que está sempre à disposição -, 'que é absorvido em outros ramos de trabalho, enquanto as vítimas originais' - dispensadas do trabalho - 'definham e sucumbem, em sua maior parte, durante o período de transição' (513). Há também problemas de adaptação: metalúrgicos não podem se tornar programadores de computador da noite para o dia. (HARVEY, 2013, p. 216).

A questão reforçada pelo autor de maneira longa e rigorosa é de que “o uso capitalista da maquinaria é em geral cruel e desnecessariamente opressivo” (Idem, 2013, p. 217). Dado esse caráter denso da análise de Harvey, pode-se dizer que a necessidade intrínseca do modo de produção capitalista requer fluidez e adaptabilidade do trabalho ao passo que exige a flexibilidade deste a condições variáveis. (Harvey, 2013). Essa contradição permanente está localizada no centro do capitalismo.

Conforme demonstração de Marx (2013), às relações entre tecnologia, natureza, produção e reprodução da vida são condicionadas por mudanças negativas, mas abrem possibilidades progressistas. A questão, para Harvey (2013), é como “identificar onde exatamente se encontram tais possibilidades progressistas e como podem ser mobilizadas na criação de um modo de produção socialista”. (HARVEY, 2013, p. 228). A complexidade da ordem do capital, levada a efeito pelas mudanças tecnológicas e organizacionais está “profundamente enraizada na coevolução de nossa relação com a natureza, os processos de produção, as relações sociais, as concepções mentais de mundo e a reprodução da vida cotidiana”. (Idem, 2013, p. 228).

Em decorrência das transformações acima mencionadas, na fase atual do capitalismo, a crise de caráter estrutural inerente ao modo de produção capitalista não é capaz, por si só, de levar à superação desta sociabilidade, nem tem como lhe impor uma lógica que não seja a da sua autorreprodução. Como já referenciado, “no topo, o capital financeiro somado ao avanço informacional digital se efetiva uma

força de trabalho cada vez mais descartável e supérflua”. (ANTUNES, 2020, p. 14).

Portanto, a inserção das Tecnologias da Informação e Comunicação constituída na era digital agrava sobremaneira a condição geral dos trabalhadores “e a esse trágico cenário de devastação veio se somar a pandemia global”. (ANTUNES, 2020, p. 15). Conforme já mencionado, somada à crise estrutural, a pandemia tem contornos de uma crise sanitária que expõe com maior nitidez as desigualdades estruturais e conseqüentemente as “dificuldades de atendimento à população com o recorrente desmonte e desfinanciamento das políticas sociais pelo projeto neoliberal”. (CFESS, 2020, p. 1). Ainda na especificidade do Brasil a condução da pandemia levada a efeito pelo presidente Jair Bolsonaro demonstra a sua também crise política, uma vez que o país chegou a ter seu quarto Ministro da Saúde desde o início da pandemia, afora as demais problemáticas oriundas dos posicionamentos contrários à ciência e a toda medida de proteção individual e coletiva.

No horizonte de sua lógica, o capital intensifica a exploração da classe trabalhadora expressa no ataque aos direitos ademais de empreender esforços que retirem, cada vez mais, qualquer perspectiva emancipatória pela via do trabalho. É nesse contexto que se dá a exponenciação da precarização do trabalho pela via da ampliação das Tecnologias de Informação e Comunicação que abarca:

Desde os/ trabalhadores/as da indústria de software, passando pelos/as de call center, telemarketing - que constituem o núcleo do infoproletariado ou cibertariado -, até chegar aos setores industriais, agronegócio, bancos, comércio, fast foods, turismo e hotelaria etc. Tal tendência já vinha se acentuando com o desenvolvimento da chamada indústria, proposta que foi originalmente desenhada para gerar um novo salto tecnológico e informacional no mundo da produção, tornando-o ainda mais automatizado e robotizado em praticamente todos os espaços da cadeia produtiva de valor. (ANTUNES, 2020, p. 23).

Na esfera do Serviço Social, a entrada das mencionadas tecnologias passa a ser razão de reflexão por Veloso em 2011. Para o autor, “a forma hegemônica de imposição da tecnologia ao conjunto da sociedade por parte dos grupos dominantes evidentemente condiciona fortemente os usos possíveis desses recursos tecnológicos, não apenas pelo Serviço Social, mas também pelo conjunto dos trabalhadores”. (Idem, p. 177).



O estudo do autor busca refletir a importância da tecnologia da informação (TI), para o trabalho dos assistentes sociais, tanto no aspecto relacionado ao processamento das atividades profissionais, quanto no acesso aos direitos por parte dos cidadãos. (VELOSO, 2011).

Àquela época, com base em pesquisa com profissionais, seu estudo apontou que o acesso às tecnologias por parte dos assistentes sociais era possível se fossem levados em consideração os seguintes aspectos:

Vontade e interesse dos (as) profissionais em utilizar a tecnologia em seu trabalho; existência de condições de trabalho adequadas; existência de formação profissional voltada para o tratamento desse tema. (...) Na opinião dos (as) profissionais, o principal fator que possibilita uma adequada incorporação da TI ao trabalho do Serviço Social refere-se a uma formação profissional que dê conta das principais questões referentes não só ao uso operacional do recurso técnico, mas também a desmistificação e superação da resistência em relação ao seu uso, demonstrando as possibilidades e feitos positivos de sua adequada utilização. (Idem, p. 177).

A compreensão da relação do Serviço Social com a TI leva em consideração o fato de outras profissões já realizarem essa incorporação, “estando, desta forma, à frente do Serviço Social, que por sua vez, estaria em desvantagem em relação a outras profissões”. (Idem, p. 179). Contudo, o autor assegura que “a preocupação maior consiste nas possibilidades que a TI apresenta para o conjunto da profissão”. (Idem, p.180).

É dado que o uso da tecnologia requerido intensamente sob a justificativa para o favorecimento dos processos de trabalho, diante de um contexto em que o conjunto de medidas de afastamento social é imprescindível, coloca em questão seu uso e determinações nos espaços sócio-ocupacionais entendendo que não se trata de uma questão unívoca.

Conforme esclarecimento do CFESS:

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, por exemplo, para trazer algumas das questões levantadas até o momento. (CFESS, 2020, p. 3).

Adensam-se a isso, novas formas de exploração:

Nesse universo, conquistaram expressão as empresas de inovação para experimentação de novas formas de trabalho de baixo custo, onde emergiram formas, por exemplo, diferenciadas de trabalho por demanda, just in time – projetos temporários que organizam novos negócios com custos e riscos compartilhados com os trabalhadores. (BARBOSA, 2020, p. 75).

Portanto, atreladas ao capital financeiro, o uso das TICs amplia o controle do trabalho, uma vez que, “as tecnologias digitais foram fundamentais para simplificar e padronizar as tarefas, possibilitando a crescente mobilidade da força de trabalho”. (Idem, p. 76). De outro lado, a incorporação destas tecnologias tem contribuído efetivamente com mudanças consideradas qualitativas, por assim dizer, no exercício profissional do (a) assistente social. Na medida em que, o andamento de processos internos de trabalho, redução de custos, disponibilização das informações em tempo real, trabalho em rede e compartilhado, etc. são, comumente colocados como avanços e os são, contudo, efetivam contradições inerentes a esse mesmo processo. Sobretudo, quando se refere à privacidade de seus usuários e o direito de acesso à informação tendo em vista que, segundo a União Internacional de Telecomunicações (UIT), a pobreza, a falta de eletricidade ou conhecimento digital são alguns dos maiores desafios para os “digitalmente excluídos”

No entendimento de Veloso:

Um dos temas que mais chamam a atenção na atualidade, tendo em vista o desenvolvimento cada vez mais acelerado das novas tecnologias, refere-se a um fenômeno que vem sendo denominado de ‘exclusão digital’, considerado, genericamente, como o não acesso às novas tecnologias disponíveis, sobretudo a Internet. (VELOSO, 2011, p. 103).

Tendo por pressuposto o perfil socioeconômico da população usuária do Serviço Social sua exclusão do mundo digital é, comumente, resultado da exclusão social. Porquanto, tal condição é “expressão de um processo já conhecido de apropriação privada da riqueza produzida socialmente pelo trabalho coletivo”. (VELOSO, 2011, p. 103). Ainda na análise do autor, apesar de serem resultado do processo de trabalho, as tecnologias não são apropriadas pelos trabalhadores muito em virtude do desenvolvimento capitalista e de sua “lei geral” de acumulação.

Analisar sob este viés implica esclarecer que, ao ser usada como mediação

para o acesso a determinado direito, no tocante a TI, o dilema da “exclusão digital” precisa ser apontado mesmo entendendo que esse não é o problema essencial a ser confrontado, uma vez que é consequência e não causa. Nos dizeres de Veloso, “a desigualdade não é produzida pela divisão digital. Ela lhe é anterior’.” (2011, p. 104).

O uso das tecnologias e sua importância na incorporação dos processos de trabalho no exercício profissional, enfatizado diante do contexto pandêmico, tem demonstrado, inclusive, que pode contribuir para potencializar as ações profissionais. Contudo, a questão a ser pensada presentemente é sobre a intensificação do processo de precarização das relações de trabalho expressa no aumento da jornada, sobretudo, no sistema de home office, em que há a falsa impressão de liberdade no desenvolvimento deste. Ainda, como exemplo, a realização de reuniões remotas, sem o necessário contato entre os profissionais e usuários o que tende a fragilizar os vínculos, monitoramento da produção por parte dos gestores no âmbito do sistema de intranet ou mesmo nos arquivos compartilhados e produzidos online, insegurança no tocante às informações geradas no ambiente online, principalmente que versam indicadores importantes para a consolidação de direitos, etc. são aspectos importantes a serem considerados no sentido de “diferenciar o trabalho remoto (ou seja, aquele desenvolvido majoritariamente com a utilização das TICs e fora do ambiente institucional) do uso de ferramentas remotas”. (CFESS, 2020, p. 6).

A analogia elaborada no presente estudo com base na canção de Gil (1980), sobre a questão do uso das ferramentas e sua contribuição na celeridade das respostas profissionais comparada ao “sonho”, expressa os avanços para o processo de trabalho efetivado por meio da modernização que contribui no favorecimento das finalidades profissionais.

Não obstante, ao questionar o sonho figurado em pesadelo, parte do pressuposto de que o desenvolvimento da TI no interior da sociedade capitalista carrega as marcas da contradição dada pelo desenvolvimento das forças produtivas, ou seja, deste desenvolvimento resultar em “formas de dominação e exploração do trabalhador cada vez mais acentuadas, o que possibilita por sua vez, a

potencialização da extração da mais-valia no processo produtivo”. (VELOSO, 2011, p. 114).

Ainda conforme Veloso enxerga a questão, consideramos importante destacar:

Não é nesta abordagem que se pretende apreender a TI e sua relevância para o Serviço Social. Tomá-la como uma mediação significa tomá-la como um meio a ser utilizado para alcançar finalidades específicas, como uma forma de se implementar determinado projeto, o qual, por sua vez, consiste num ato consciente de intervenção no mundo. O uso da TI, assim, encontra-se condicionado a ideias e valores vinculados a finalidades projetadas, a projetos que expressam o relacionamento da ação a uma finalidade, em vista da qual são preparados e dispostos os meios necessários e adequados, são escolhidos os objetos e os procedimentos de ação. (VELOSO, 2011, p. 119).

É neste sentido que diante das transformações societárias em curso e da efervescência do uso das TICs, no presente contexto da década de 2000, busca-se pensar o uso das ferramentas possíveis pela TI e o potencial estratégico para o Serviço Social. Uma vez que tal potencialidade, de modo argucioso, possa contribuir para a formulação de respostas para o trabalho na perspectiva do fortalecimento de direitos que “confere prioridade à satisfação dos interesses dos (as) usuários (as), dos segmentos populares e menos favorecidos”. (Idem, p. 118).

Contudo, há de se destacar, que os processos de flexibilização, precarização do trabalho e tendência crescente a substituição do trabalho vivo conforma o projeto societário capitalista a que as tecnologias vêm somar, na desqualificação do trabalho que resulta em consequências sociais as mais diversas.

A apresentação desse contexto expõe que o uso das TICs circunscrito a sua compreensão meramente instrumental para o favorecimento dos processos de trabalho é limitante diante do movimento que efetivou o projeto ético-político do Serviço Social que plasma a direção sociopolítica da profissão, no horizonte dos interesses da classe trabalhadora. Não basta discutir o uso das TICs como favorável ou não ao processo de trabalho, é necessário localizá-la por pressuposto o projeto da classe trabalhadora e de que modo ela pode alicerçar a nossa instrumentalidade preconizada no potencial estratégico do projeto ético-político profissional que possa vir a contribuir com o projeto de superação do capitalismo.

### 3. CONCLUSÃO

O desafio colocado no cotidiano das profissões acerca do uso da TI para o favorecimento dos processos de trabalho vem sendo discutido pelo Serviço Social, desde o início dos anos 2000. Contudo, é diante do contexto pandêmico ocasionado pelo vírus da Covid-19 que esse tema tem sido recorrente dado o aumento exponencial do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação, condicionada pelo afastamento e isolamento social como medida para a contenção do referido vírus.

O avanço das tecnologias possibilitou o uso destas, como recurso para mediação das relações sociais. Contudo, para autores como Antunes (2020), por exemplo, não se trata de uma mediação neutra, haja vista a maquinaria ser historicamente um negócio central para a composição do capitalismo como um dos meios empregados para aumentar a força produtiva do trabalho e consequentemente a sua subsunção diante do processo de produção.

Com base nos pressupostos analíticos deste artigo, se colocam dois desafios historicamente caros e imbricados: o florescimento das TICs no âmbito do Serviço Social e as mudanças no mundo do trabalho decorrentes das tecnologias “plasmadas, impulsionadas e comandadas pelas relações capitalistas em *sua forma mais destrutiva*” (ANTUNES, 2020, p. 15-15).

Com isso, ao desafio colocado para o serviço social sobre as TICs e quais instrumentos a partir delas podem ser incorporados à profissão, como potencializadores das respostas direcionadas aos usuários dos serviços, o dever de compreender o caráter contraditório do uso das tecnologias que inclusive pela lógica que lhe dá a finalidade, é excludente. Com essa compreensão, o entendimento de que, não sendo neutro em si, o uso das tecnologias pode vir a favorecer um ou outro polo pela mediação de seu oposto, para lembrar lamamoto (2008).

Conquanto, sem virar as costas para a novidade que não sendo sonho, o desafio de não reduzir a instrumentalidade profissional ao mero uso de instrumentos tecnológicos, em que pese à importância de nossa intervenção dialogar com os

interesses gerais do projeto da classe trabalhadora.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **Coronavírus [Recurso eletrônico]: o trabalho sob fogo cruzado**. 1 ed. – São Paulo: Boitempo, 2020.

BARBOSA, Rosângela. **Trabalho e mediação digital: captura de tempo e erosão de direitos**. In: Crise, ultraneoliberalismo e desestruturação de direitos. Uberlândia: Navegando Publicações, 2020. p. 69 – 104.

CFESS. **Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia**. Brasília, 2020. [Acesso em 25 de março de 2021]. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>

\_\_\_\_\_. **Código de Ética Profissional do Assistente Social**. 1993.

HARVEY, David, 1935. **Para entender o capital**; [Tradução de Rubens Enderle]. – São Paulo, SP: Boitempo, 2013.

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

IAMAMOTO, Marilda Vilela, CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. – 23 ed. – São Paulo, Cortez; [lima, peru]; CELATS, 2008.

MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política: Livro I: o processo de produção do capital**; [Tradução de Regis Barbosa e Flávio R. Kothe]. – São Paulo: Editora Nova Cultural Ltda., 1996.

\_\_\_\_\_. **O capital: crítica da economia política: Livro I: o processo de produção do capital**; [Tradução de Rubens Enderle]. – São Paulo: Boitempo, 2013.

\_\_\_\_\_. **Glosas críticas marginais ao artigo “o rei da Prússia e a reforma social: de um prussiano”**. 1. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2010.

MÉSZÁROS, **Para além do capital: rumo a uma teoria da transição**. [tradução Paulo Cezar Castanheira, Sérgio Lessa. -1 ed. revista. – São Paulo: Boitempo, 2011.

NETTO, Jose Paulo. **Capitalismo monopolista e serviço social**. 7 ed. – São Paulo, Cortez, 2009.

PINTO, Álvaro Vieira. **O conceito de tecnologia**. Rio de Janeiro: contraponto, 2005.

\_\_\_\_\_. **Transformações societárias e Serviço Social Notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil**. In: Revista Quadrimestral de Serviço Social Ano XVII – nº 20 – abril 1996.

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

\_\_\_\_\_. **O lugar das tecnologias da informação e comunicação no Serviço Social**. In: VASCONCELOS, Ana Maria de; ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de; VELOSO, Renato (Orgs.). **Serviço Social em tempos ultraneoliberais**. Uberlândia: Navegando Publicações, 2021.