



9º Encontro Internacional de Política Social
16º Encontro Nacional de Política Social
Tema: A Política Social na Crise Sanitária revelando Outras Crises
Vitória (ES, Brasil), 13 a 15 de junho de 2023

Eixo: Mundo do trabalho.

Consolidação da nova morfologia do trabalho no Serviço Social na pandemia

Liliane Gomes de Abrantes Andrade¹

Resumo: O trabalho busca analisar a nova morfologia do trabalho no Serviço Social e sua consolidação no contexto de crise sanitária da COVID-19. Inicialmente apresentamos a emergência de novas formas de trabalho no âmbito da profissão, situando-as no contexto de precarização do trabalho no capitalismo contemporâneo. Posteriormente, apontamos a consolidação dessas novas formas de trabalho no cenário pandêmico, destacando a incorporação das TICs nos processos de trabalho. Os resultados apontam que o mercado de trabalho das/os assistentes sociais acompanham o movimento mais geral de precarização do trabalho, mediante a eclosão de uma nova morfologia expressa na precarização do trabalho, na informatização dos processos de trabalho, na baixa remuneração, na desproteção social e trabalhista etc.

Palavras-chaves: Mundo do trabalho. Serviço Social. Nova morfologia do trabalho. COVID-19.

Consolidation of a new morphology of work in Social Work during the pandemic

Abstract: The work seeks to analyze the new morphology of work in Social Work and its consolidation in the context of the COVID-19 health crisis. Initially, we present the emergence of new forms of work within the profession, placing them in the context of precarious work in contemporary capitalism. Later, we point out the consolidation of these new ways of working in the pandemic scenario, highlighting the incorporation of ICTs in work processes. The results indicate that the labor market of social workers follows the more general movement of work precariousness, through the emergence of a new morphology expressed in the precariousness of work, in the computerization of work processes, in low remuneration, in social lack of protection. and labor, etc.

Keywords: World of work. Social Service. New morphology of work. COVID-19.

INTRODUÇÃO

As metamorfoses ocorridas no mundo do trabalho em resposta a crise estrutural do capital, emergida na segunda metade da década de 1970, ocasionaram significativas alterações no mercado de trabalho profissional do Serviço Social, sobretudo, em suas relações e condições de trabalho, considerando sua condição de trabalhador/a assalariado/a, submetido/a às legislações e padrões que regulam e determinam às tendências contemporâneas de gestão da força viva de trabalho.

Na cena contemporânea, as novas formas de trabalho precárias e superexploradas emergidas no âmbito do Serviço Social, assim como, para o conjunto

¹ Doutoranda em Serviço Social pela Universidade Federal do Pernambuco (UFPE). E-mail: gomesufcg@hotmail.com.

da classe trabalhadora, são acirradas com o advento da crise sanitária da COVID-19, uma vez que, assistimos a intensificação das políticas de ajuste fiscal, dos processos de precarização das relações e condições de trabalho e a incorporação de novos mecanismos de subsunção do trabalho, a exemplo das Tecnologias da Informação e Comunicação - TICs, consolidando o que Raichelis (2020) chama de nova morfologia do trabalho².

Neste sentido, o presente trabalho tem como objetivo central analisar as novas formas de trabalho do Serviço Social, no capitalismo contemporâneo, e sua consolidação no contexto de crise sanitária da COVID-19, posto que, neste período os processos de precarização do trabalho materializados: na informatização dos processos de trabalho, no gerenciamento dos níveis de produtividade, no aumento do número de demandas, na cobrança pelo alcance de metas, no rebaixamento dos salários, nos vínculos precários, no adoecimento das/os profissionais nos espaços de trabalho entre outros aspectos, são consolidados e/ou acirrados, de tal maneira, que mesmo superado os momentos mais complexos da pandemia permanecem em voga e/ou disputam mais espaços, como é o caso do trabalho remoto e home office.

Assim, apresentamos em um primeiro item a emergência de novas formas de trabalho no Serviço Social, situando-as no contexto mais amplo de precarização e degradação do mundo do trabalho - tributárias do processo de crise do capitalismo contemporâneo - e sinalizando as inflexões dessa nova morfologia do trabalho para a profissão. Em seguida, apontamos a consolidação dessas novas formas de trabalho no Serviço Social na conjuntura demarcada pela COVID-19, evidenciando a incorporação das TICs enquanto uma das principais formas de precarização do trabalho no cenário pandêmico.

A leitura desta realidade é o ponto de partida da nossa investigação cujo interesse é resultado de algumas aproximações teóricas desenvolvidas ainda no curso de mestrado, mais precisamente, a partir da construção do trabalho de dissertação, tal qual tem como um dos eixos estruturantes o mercado de trabalho profissional do Serviço Social. Nesse sentido, compreender quais as formas de trabalho das/os assistentes sociais no capitalismo contemporâneo com o advento da pandemia do

² A expressão “nova morfologia do trabalho” foi criada por Ricardo Antunes para se referir aos novos modos de ser do trabalho e da classe trabalhadora frente a precarização estrutural do trabalho emergida a partir da crise mundial do capital.

COVID-19, me levou a escolha do presente tema.

Em termos metodológicos, fizemos um levantamento bibliográfico, utilizando como principais fontes de leitura: artigos e livros de autoras/es que tem se dedicado a entender tal fenômeno. Por fim, com o intuito de compreender as múltiplas determinações desse processo, nossa análise é pautada na perspectiva da totalidade inscrita no materialismo histórico-dialético de Marx, por compreender que este proporciona ao pesquisador uma apreensão concreta da realidade concreta.

SERVIÇO SOCIAL E MUNDO DO TRABALHO: A EMERGÊNCIA DE NOVAS FORMAS DE TRABALHO DA/O ASSISTENTE SOCIAL NA CENA CONTEMPORÂNEA

Nas últimas décadas, mais precisamente, a partir dos anos de 1980 o mundo do trabalho nos países capitalistas centrais experimentou um conjunto de transformações e/ou metamorfoses destrutivas para a “classe que vive do trabalho” (ANTUNES, 2015), em razão das mudanças operadas pelo capital submerso em um contexto de crise. Nesse cenário, o neoliberalismo enquanto projeto econômico passa a ser implementado, inicialmente nos países de economia central e posteriormente em países de economia periférica, como é o caso do Brasil.

É a partir dos anos de 1990 que os trabalhadores passaram a vivenciar os efeitos desastrosos desse processo no Brasil, mediante a contrarreforma do Estado, orientada pelos organismos financeiros internacionais. Nesse contexto, a classe trabalhadora é fervorosamente atacada através da corrosão de seus direitos trabalhistas e sociais em função dos processos de desregulamentação do mercado de trabalho, precarização do emprego, somada à precarização e privatização das políticas sociais.

O Serviço Social enquanto uma especialização do trabalho coletivo, inserido na divisão social e técnica do trabalho, sendo o Estado seu maior empregador por meio da gestão das políticas públicas e sociais – espaços privilegiados de atuação das/os assistentes sociais – (IAMAMOTO, 2015a), tem seu mercado de trabalho fortemente tensionado pelas contradições que perpassam as classes sociais na sociedade capitalista, bem como, pela condição de trabalhador/a assalariado/a, submetido/a às normatizações que regulam as relações de trabalho (RAICHELIS, 2011).

Embora regulamentado enquanto profissional liberal, a/o assistente social não atua como as demais profissões liberais, uma vez que não dispõe de condições

materiais e técnicas para o desempenho de suas atividades profissionais de forma independente, seja no que se refere ao estabelecimento da jornada de trabalho e do nível salarial, seja no que se refere ao estabelecimento do público alvo do seu trabalho (IAMAMOTO, 2014), pois, requer necessariamente sua inserção em instituições públicas ou privadas para uma efetiva atuação profissional.

Para Iamamoto (2015a), a/o assistente social, em razão de sua qualificação profissional, dispõe de uma relativa autonomia teórica, técnica e ético-política na condução de suas atividades, que apesar de apresentar significativa relevância nos processos de trabalho, não exime as/os profissionais dos mecanismos de precarização e alienação. Isso, porque tem no Estado seu principal empregador nas três esferas do poder, principalmente, a de nível municipal (RAICHELIS, 2018), e nas políticas sociais seu campo prioritário de atuação, os quais vem passando por mudanças em sua dinâmica e organização, alterando seguramente o mercado de trabalho profissional.

Diante disso, fica evidente que as condições do mercado de trabalho profissional das/os assistentes sociais são determinados pelas tendências contemporâneas de gestão da força de trabalho. Destarte, a atual legislação trabalhista ao configurar-se enquanto um desmonte dos direitos no âmbito do trabalho reconfigura, como efeito, o mercado de trabalho profissional das/os assistentes sociais, impondo relações e condições precárias de trabalho, destituídas de direitos. Trata-se de uma nova morfologia do trabalho das/os assistentes sociais, segundo Raichelis (2018, p.52):

Inúmeras situações que expressam essa nova morfologia do trabalho de assistentes sociais podem ser observadas nas políticas de habitação, saúde, assistência social, entre outras, atestando que assistentes sociais subcontratadas/os e terceirizadas/os experimentam assim como os demais trabalhadores assalariados, a precarização do trabalho não protegido, a insegurança laboral, a baixa e incerta remuneração, a desproteção social e trabalhista, o assédio moral, o sofrimento e o adoecimento decorrentes do trabalho, ou seja, a precarização do trabalho e da vida.

Essas novas formas do trabalho materializadas na precarização mais acentuada das relações de trabalho são resultado da implementação de uma política de redução dos gastos com a força viva de trabalho, logo, resultado do conjunto de reformas trabalhistas. É o que traduz a reforma trabalhista regulamentada através da Lei nº 13.467 sob o argumento de que as despesas afetas aos direitos trabalhistas e sociais são elevadas no país, o que confere a necessidade de o Estado junto ao empresariado reduzir os custos da força viva de trabalho e flexibilizar as formas de contratação.

Diante desse contexto, as/os profissionais do Serviço Social acabam submetendo-se a subcontratações precárias que envolvem vínculos empregatícios terceirizados e de prestadores de serviço com baixa remuneração, configurando a precarização e exploração do trabalho no âmbito profissional (SERPA *et al*, 2018).

A precarização do exercício profissional se expressa por meio de suas diferentes dimensões: desregulamentação do trabalho, mudanças na legislação trabalhista, subcontratação, diferentes formas de contrato e vínculos que se tornam cada vez mais precários e instáveis, terceirização, emprego temporário, informalidade, jornadas de trabalho e salários flexíveis, multifuncionalidade ou polivalência, desespecialização, precariedade dos espaços laborais e dos salários, frágil organização profissional, organização em cooperativas de trabalho e outras formas de assalariamento disfarçado, entre outras (GUERRA, 2010, p.719).

De acordo com Raichelis (2018), na administração pública brasileira uma grande parcela dos serviços públicos deixou de ser realizada pelo servidor público, profissional concursado cujas relações de trabalho são regidas por regime jurídico próprio para serem realizados pelos diferentes tipos de trabalhadores/as, majoritariamente, empregados/as com relações de trabalho precárias regidas por contratos temporários, salários ínfimos e expostos a maiores riscos de adoecimento sem proteção social, isto é, sem os direitos trabalhistas que ainda são assegurados ao funcionalismo público estatutário.

Essa nova morfologia do trabalho profissional das/os assistentes sociais impacta todos os espaços de trabalho em níveis diferentes e altera significativamente desde às relações e condições de trabalho até as atribuições e demandas postas ao Serviço Social. Para Amaral e Cesar (2009), no âmbito das empresas³ os processos de precarização e flexibilização do trabalho redirecionam as estratégias empresariais, ocasionando a imposição de novas demandas ao trabalho profissional das/os assistentes sociais, o objetivo é atender os requerimentos de produtividade, competitividade e maior lucratividade. Além disso, as/os assistentes sociais atuam sob vínculos precários e instáveis, visto que, são em sua maioria terceirizados, contratados por projetos ou fazem parte de cooperativas.

³ O campo das empresas aparece logo atrás do Estado, ocupando o 2º lugar (13,9%) como campo de atuação dos profissionais do Serviço Social (CFESS/UFAL *apud* ALMEIDA; ALENCAR, 2011).

Nesse sentido, a terceirização se apresenta enquanto uma forte tendência no mercado de trabalho das/os assistentes sociais na contemporaneidade, pois, perpassa desde as empresas às entidades filantrópicas, Organizações não governamentais - ONGs, fundações e organizações sociais, estas por sua vez, representam o terceiro maior empregador de assistentes sociais no Brasil, com cerca de 6,8% de assistentes sociais em ocupação neste campo (ALMEIDA; ALENCAR, 2011). Traduz às chamadas assessorias prestadas pelos/as assistentes sociais, geralmente organizados em cooperativas multiprofissionais para atuar na promoção de cursos, treinamentos, na elaboração de projetos, bem como, em diversas áreas, como: saúde, empresas e previdência privada, podendo também ser contratados por associações de moradores a partir de recursos repassados pela esfera estatal sob o marco legal do terceiro setor (GUERRA, 2010).

Somada às tendências até aqui expostas, emerge, enquanto estratégia de recrudescimento da precarização das relações de trabalho, a prática do empreendedorismo, configurando uma forma velada de trabalho assalariado, cujos desdobramentos permitem a adoção de meios de flexibilização salarial, de horários, funções e formas variadas de contratação (GUERRA, 2010). Essa tendência ganha notoriedade no campo do trabalho das/os assistentes sociais, ou seja, cada vez mais as/os profissionais são empregadas/os através de cargos com nomenclaturas diferentes e, conseqüentemente, sob condições ainda mais precárias.

Essa diversidade de modalidades de admissão das/os profissionais ao passo que fragmenta a categoria profissional em grupos sob relações, condições e processos de trabalho diversos, contribui com o processo de desarticulação do conjunto das/os trabalhadoras/es em torno de suas pautas de lutas no cenário político, bem como, para a imobilidade e o não reconhecimento desses/as trabalhadores/as enquanto classe para si. Além disso, essa diversidade de formas de contrato, de remuneração e de jornada de trabalho, tende a estimular a competitividade e o individualismo entre as/os profissionais, dificultando a própria parceria e articulação entre as equipes e redes.

Desse modo, o conjunto de tendências que perpassam o mercado de trabalho das/os assistentes sociais, até aqui esboçadas, comprometem as ações profissionais no enfrentamento à questão social, uma vez que, submetem as/os profissionais a prazos contratuais, bem como, aos recursos financeiros disponibilizados

para tais fins, o que implica rompimentos de vínculos com a comunidade e os indivíduos e a descontinuidade das atividades desenvolvidas em razão das demissões das/os profissionais ou em função da falta de recursos para continuidade de uma determinada ação.

Os processos de precarização, aos quais estão submetidas/os as/os assistentes sociais nos marcos do capitalismo contemporâneo apresentaram tendências de crescimentos nos anos recentes, em razão da simbiose entre a crise econômica já em vigência e o advento da crise sanitária da COVID-19, que emergiu no primeiro trimestre do ano de 2020 no país, trazendo consigo mais elementos para composição da nova morfologia do trabalho no Serviço Social, o que trataremos de problematizar na sequência.

A CONSOLIDAÇÃO DA NOVA MORFOLOGIA DO TRABALHO NO SERVIÇO SOCIAL NO CONTEXTO DA COVID-19: A INCORPORAÇÃO DAS TICS NO TRABALHO PROFISSIONAL

No final de 2019, na cidade de Wuhan, província Hubei na República Popular da China, surge os primeiros casos da COVID-19, devido ao seu avanço em escala mundial, em 11 de março de 2020 a Organização Mundial de Saúde - OMS caracterizou o surto da COVID-19 como uma pandemia (LARA, 2020). Na América Latina, o primeiro caso foi diagnosticado no Brasil na cidade de São Paulo, mais precisamente em 26 de fevereiro de 2020, se espalhando em poucas semanas para os demais países da região. Embora, já tenhamos ultrapassado os momentos mais críticos de tal crise sanitária, convivemos com as marcas desse processo, notadamente, expressas nos números de mortes e de infectados, que atinge a cifra de quase 700 mil mortes e mais de 34 milhões de infectados apenas no Brasil (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2022).

Os efeitos desse quadro marcado por uma crise sanitária que se dissemina em meio a uma crise econômica e política, acirra as políticas de ajuste fiscal em curso, os processos de precarização das relações e condições de trabalho, além de agravar os níveis de desemprego e expandir o subemprego ausente de direitos trabalhistas.

Para Yazbek, Raichelis e Sant'Ana (2020), a situação de calamidade pública que vivenciamos revela de forma mais visível e aguda a crise econômica do país e expõe, ao mesmo tempo, a falácia das contrarreformas neoliberais, posto que, a esfera estatal em favor dos interesses das oligarquias internacionais, em detrimento das

necessidades e direitos da classe trabalhadora, dissemina a falsa ideia de que a crise econômica se dá em razão da crise sanitária, na tentativa de aprovar projetos de lei, emendas constitucionais e medidas de ajustes fiscais, argumentando sua incapacidade para a implementação de medidas de prevenção e enfrentamento à pandemia.

Nesse cenário de crise a classe trabalhadora foi mais uma vez penalizada, já que foi responsabilizada pelo pagamento das despesas com o custeio das poucas medidas adotadas para o enfrentamento à COVID-19, a exemplo: do auxílio emergencial instituído no Brasil pela Lei 13.982/2020 cujas parcelas iniciais variavam entre 600,00 a 1.200,00 no ano de 2020, e passaram a variar entre 150,00 à 375,00 em 2021 (GOVERNO FEDERAL, 2021). A maior expressão da transferência desse ônus para a classe trabalhadora se apresenta na aprovação da Lei complementar 173/20, a chamada Lei de Socorro aos Estados, tal qual veda o reajuste no salário de servidores nas três esferas de poder até 31 de dezembro de 2021. Utilizando os termos de Lara (2020, p.64), “colocaram a classe subalterna na trincheira da contaminação e morte”.

Diante disso, nota-se que os efeitos da pandemia do COVID-19 são alarmantes para a classe trabalhadora, principalmente em países em que se tinha em curso um conjunto de contrarreformas destrutivas ao conjunto dos trabalhadores, como é o caso do Brasil que, por sua vez, exprime enquanto característica mais premente a desigualdade social cujas raízes estão postas em sua formação sócio-histórica.

No Brasil, o corona vírus (COVID-19) encontrou um País historicamente campeão mundial de desigualdades sociais, e o processo de destruição dos direitos sociais estava em pleno vapor. As contrarreformas foram acentuadas nos últimos anos: Emenda Constitucional 95, que congelou o teto de gastos da União, atingindo duramente os investimentos em saúde, educação e assistência social; a contrarreforma trabalhista, que legalizou o trabalho precário em todas as suas modalidades possíveis (intermitente, remoto, terceirizado); a contrarreforma da previdência social, que impossibilitou a aposentadoria da maioria da classe trabalhadora em razão das próprias condições de empregabilidade do mercado de trabalho moldado pela contrarreforma trabalhista (LARA, 2020, p.62).

Yazbek, Raichelis e Sant’Ana (2020) defendem que tais contrarreformas neoliberais, com destaque para a EC 95, agravaram o funcionamento do SUS, do SUAS e da Previdência Social. As políticas de Seguridade Social que neste contexto são extremamente necessárias para realização de ações e medidas emergenciais e preventivas voltadas para o atendimento aos trabalhadores e trabalhadoras tem sua capacidade de cobertura inviabilizada.

Nesse cenário, uma série de desafios se colocaram as/os assistentes sociais, pois além de necessitar do acesso às políticas supracitadas, assim como os demais trabalhadores/as, precisavam de condições materiais, técnicas, de segurança e de proteção à saúde para a realização do trabalho profissional, no caso daquelas/es recrutadas/os a atuarem na linha de frente ao atendimento à população usuária. De acordo com o CFESS (2020, p.03) “[...] assegurar condições de trabalho frente à precariedade, à ausência de EPIs, à intensificação das demandas e à fragilidade dos vínculos de trabalho” foram um dos principais desafios da categoria profissional.

Conforme Raichelis e Arregui (2021), as/os assistentes sociais, na condição de trabalhadores/as assalariados/as, são submetidos/as aos mesmos processos de degradação e violação de direitos que acometem a classe trabalhadora na cena contemporânea. As autoras chamam atenção para o fato de que além do/a servidor/a público, estatutário com contrato regido por regime jurídico próprio – também ameaçado e com condições de trabalho precárias – nos deparamos com os mais variados vínculos empregatícios, dentre eles: os chamados PJs ou “pejotização” no jargão da área; a terceirização; o trabalho temporário; o trabalho em tempo parcial, por tarefa, por projeto; o trabalho intermitente etc.

Essa heterogeneidade — que tipifica o processo continuado de reestruturação produtiva do trabalho e do capital, caracterizado pelas diversas formas de contratação, de organização e de processamento do trabalho — expressa a nova morfologia ou a “uberização” do trabalho, como vem sendo denominado esse amplo movimento de mudanças que atinge o trabalho no capitalismo contemporâneo. E é preciso considerar que não se trata apenas da empresa Uber, mas, como observado anteriormente, da forma contemporânea do trabalho degradado e superexplorado que se dissemina amplamente para todos os setores e nichos do mercado de trabalho, com intensa incorporação das tecnologias de informação e comunicação (TIC) (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p. 144).

Nota-se que a crise pandêmica, ao passo que intensifica os processos de precarização do trabalho já em curso desde a década de 1990 no país, consolida nas palavras de Raichelis (2020), a nova morfologia do trabalho das/os assistentes sociais, algo que já vínhamos analisando, mas que agora em tempos de pandemia se generaliza sob a nomenclatura de novo normal. Nos termos de Antunes (2020^a) as condições de trabalho já precárias são agravadas no contexto do “capitalismo pandêmico” ou “capitalismo tóxico e virótico”.

Nessa conjuntura, novos elementos e ou processos são incorporados ao trabalho da/o assistente social, processos estes que atingem o núcleo das atribuições e

competências profissionais, desencadeando diversas tensões e contradições no que tange a dimensão do trabalho profissional.

O trabalho nas diferentes políticas sociais passou a ser alvo de discussões e ajustes em torno da manutenção dos atendimentos de forma presencial, com a adoção dos cuidados necessários para evitar a propagação da COVID-19; ou, de forma remota, mediados pelas TICs. Diante disso, emergem contradições e problematizações que envolvem as competências e atribuições profissionais, a dimensão ética, política e técnico-operativa da profissão, assim como a lógica produtivista e mecanicista imposta por muitas instituições (VALENTIM; PAZ, 2022, p.117).

Embora as TICs sejam utilizadas pela administração pública desde a Reforma Gerencial, a partir de meados dos anos de 1990 (VALENTIM; PAZ, 2022), é durante a pandemia da COVID-19 que assistimos o acirramento de sua incorporação nos processos de trabalho, mediante o estabelecimento do trabalho remoto e home office.

Assim, a apropriação das TICs no âmbito dos serviços públicos para potencialização dos processos de trabalho em um contexto pandêmico se apresentou enquanto um mecanismo indispensável, sobretudo, no ar quente da crise sanitária em tela. No entanto, é preciso analisar suas contradições e nuances considerando as tendências de preservação e ampliação dessas novas modalidades de trabalho - implantadas sob o argumento de um novo normal - mesmo depois da superação parcial ou completa da crise sanitária, ora analisada.

De acordo com Dal Rosso (2008), a utilização das tecnologias de informação intensifica os processos de trabalho, aumentam as metas a serem alcançadas pelo profissional, estabelecem um número superior de tarefas àquele que seria realizado presencialmente, produzindo um efeito controlador sobre o trabalhador, além de permitir a avaliação fiscalizatória do desempenho das/os profissionais em seu exercício. Nas palavras de Dal Rosso (2008, p.188), acirra “a ideologia da gerência e da qualidade total, do erro zero, do trabalho a tempo justo, da eficiência das metas e dos resultados”, podendo causar danos morais e comprometer a saúde mental das/os profissionais. Santos (2019, p. 2) ao se debruçar sob a temática dos impactos dos sistemas de informação para o trabalho do assistente social, esclarece que:

Os sistemas de informação refratam mudanças ao exercício profissional de assistentes sociais que atuam nesses espaços sócio-ocupacionais. Logo, os instrumentos de trabalho no campo das políticas sociais, como cadastros, questionários, relatórios, requerimentos para seleção de benefícios estão

sendo informatizados, impondo nova dinâmica e, de um modo geral, acelerando o ritmo de trabalho – seja pela política de redução dos recursos humanos nessas áreas, seja pelo processo de racionalização e controle do tempo de atendimento – afinal, permitem que o/a trabalhador/a, dentro da mesma carga horária para que foi contratado/a, seja condicionado/a a aumentar a sua capacidade de realizar atendimentos. Em outras palavras, tende a intensificar o processo de exploração do trabalho, posto que parece vantajoso para as instituições a ampliação do número de atendimentos (considerado como produtividade) sem aumentar o tamanho das equipes profissionais.

A informatização aparece como instrumento potencializador tanto dos níveis de produtividade, quanto potencializador dos níveis de controle e gestão do trabalho desenvolvido pelas/os assistentes sociais, culminando de um modo geral, na intensificação dos processos de precarização do trabalho profissional.

Outro aspecto ocasionado pela informatização dos processos de trabalho das/os assistentes sociais que merece destaque é o rompimento das relações que se estabelecem entre as/os profissionais e as/os usuárias/os, especialmente dos elos estabelecidos entre estes durante o trabalho socioeducativo. Conforme Raichelis e Arregui (2021, p.147), “há um impacto profundo na forma de ser do trabalho profissional, que se materializa por meio da relação presencial, dialógica e político-pedagógica com os sujeitos com os quais assistentes sociais trabalham”.

Além disso, Valentim e Paz (2022) chamam atenção para a necessidade de atentarmos para as mais variadas realidades sócio-ocupacionais nas quais estão inseridas/os as/os assistentes sociais, isto é, desde serviços ofertados em estruturas totalmente precárias que não dispõem sequer de telefone fixo e acesso a computadores com internet, restando aos profissionais a utilização de seus próprios recursos para responder determinadas demandas dos usuários, assim como, espaços sócio-ocupacionais que oferecem aos profissionais sistemas eletrônicos sofisticados e que agora estão sendo redimensionados em decorrência da COVID-19.

Ademais, é necessário pensarmos se as/os usuárias/os dos serviços prestados pelo Serviço Social possuem condições materiais e imateriais de requerer seus direitos através das tecnologias da informação e comunicação. Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD, aproximadamente 10% dos domicílios brasileiros não tiveram acesso à internet em 2021.

Muito nos preocupa a ampliação do espaço que as TICs vem ocupando na esfera do trabalho, pois, trata-se de processos que inauguram a mais profunda

metamorfose no mercado de trabalho profissional, mesmo em políticas públicas estatais, visto que, estimula a individualidade no trabalho, as práticas de avaliação de desempenho a partir do alcance de metas e determinados níveis de produtividade, além dos diferentes níveis de remuneração, o que ocasiona a competição entre trabalhadores (RAICHELIS; ARREGUI, 2021) e, possivelmente, o estranhamento entre os sujeitos de mesma classe social, desmobilizando e fragmentando os processos de luta coletivos, primordiais na atual conjuntura.

Diante disso, é possível inferir que os novos parâmetros de acumulação capitalista, materializados na flexibilização dos mercados, das leis trabalhistas, dos direitos sociais e no processo de uberização do trabalho – entendido não apenas como a empresa UBER, mas como forma contemporânea do trabalho precário e superexplorado incorporada em todos os setores do mercado de trabalho com intensa utilização das TICs - têm impactado severamente na vida daqueles que vivem do trabalho, tanto na dimensão material, quanto na dimensão subjetiva, revelando seu inteiro desprezo para com a vida daqueles que constituem a base de sustentação da reprodução de seu sistema, em razão da fome inexorável pela ampliação de suas taxas de lucro.

Desse modo, os elementos da realidade profissional aqui esboçados nos permite dizer que as/os assistentes sociais, como parte do conjunto das/os trabalhadoras/es, assistem a emergência de novas formas do trabalho, isto é, uma nova morfologia do trabalho no âmbito do Serviço Social - utilizando os termos de Ricardo Antunes - tal qual intensifica-se ou consolida-se como defende Raichelis (2020) no atual contexto de crise sanitária ou pandemia da COVID-19 em razão do desfinanciamento das políticas públicas e sociais, da carência de EPIs para as/os profissionais recrutadas/os a atuar na linha de frente, da informatização dos processos de trabalho, da fragilidade e precarização dos vínculos empregatícios, do ataque aos trabalhadores estatutários, da intensificação das demandas de trabalho, da distinção dos níveis de remuneração etc.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das ponderações analíticas apresentadas neste trabalho podemos identificar que os reflexos macroestruturais inerentes ao contexto de crise estrutural do

capital, que afetam o mundo do trabalho e as políticas sociais, rebatem significativamente no mercado de trabalho profissional das/os assistentes sociais, ocasionando a nova morfologia do trabalho no Serviço Social cujas manifestações mais expressivas são: a insegurança laboral, os salários ínfimos, a ausência de proteção social, a desproteção no âmbito do trabalho, a exigência por alcance de metas, o adoecimento decorrentes dos processos de trabalho, o trabalho cronometrado entre outros aspectos, que hoje se apresentam como tendências.

Além disso, fica perceptível que a crise pandêmica da COVID-19 ao passo que intensificou os processos de precarização do trabalho - já em curso desde a década de 1990 no país -, mediante a incorporação de maneira mais assídua das TICS nos processos de trabalho das/os assistentes sociais nos mais variados serviços, consolidou as chamadas novas formas do trabalho ou nova morfologia do trabalho, conforme previu Raichelis, ainda em 2020.

Em um contexto transpassado pelo desmonte dos direitos trabalhistas e sociais e pela emergência de mecanismos e dispositivos de acirramento da exploração e da precarização do trabalho, a exemplo: da mediação das TICs nos processos de trabalho, logo, da informatização dos sistemas, à necessidade por uma renda mensal coloca as/os assistentes sociais nas trincheiras do trabalho parcial, temporário, intermitente e mal remunerado. Nesses rumos, a volatilidade e rotatividade com que se defrontam as/os profissionais em seu mercado de trabalho profissional compromete sobremaneira as possibilidades reais de enfrentamento à questão social, em função do contínuo rompimento de vínculos trabalhistas, logo, da descontinuidade de estudos e ações desempenhadas junto ao público alvo do seu trabalho.

Ademais, os próprios profissionais empregados através de relações precárias de trabalho tendem a sentir-se desmotivados e/ou desestimulados em seu exercício profissional, incorrendo sérios riscos de assumir uma postura eminentemente conformista com as demandas institucionais, isto é, meramente tecnicista e pragmática, comprometendo sua práxis profissional e, por conseguinte, a qualidade dos serviços prestados à população usuária. Além disso, a precarização das relações de trabalho ao se dar de forma diversificada, gera a desarticulação das/os trabalhadoras/es em torno da luta por melhores condições de trabalho e de vida, já sinalizada anteriormente.

Diante das reflexões aqui tecidas e com a clareza da necessidade de aprofundamento e adensamento teórico crítico a partir de análises mais rigorosas, é

imperativo a ampliação de debates, estudos e pesquisas acerca da nova morfologia do trabalho no Serviço Social.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, N. L. T.; ALENCAR, M. M. T. **Serviço Social e Políticas Públicas**. São Paulo: Saraiva, 2011.

ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as Metamorfoses e a Centralidade do Mundo do Trabalho. 16. ed. São Paulo: Cortez, 2015.

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

CESAR, M. de J.; AMARAL, A. S. O trabalho do assistente social nas empresas capitalistas. In: CFESS, ABEPSS. (Org). **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. P.413.

CFESS. **Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia**. Brasília (DF): CFESS, 2020c. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>. Acesso em: 10 set. 2022.

DAL ROSSO, S. **Mais trabalho!** A intensificação do labor na sociedade contemporânea. São Paulo: Boitempo, 2008.

GOVERNO FEDERAL. **Auxílio Emergencial**. Disponível em: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br>. Acesso em: 10 ago. 2021.

GUERRA, Y. A formação profissional frente aos desafios da intervenção e das atuais configurações do ensino público, privado e a distância. **Revista Serviço Social e sociedade**, São Paulo, n.104, p. 715-736, out./dez. 2010.

IAMAMOTO, M.; CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 41.ed. São Paulo: Cortez, 2014.

IAMAMOTO, M. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 26. ed. São Paulo: Cortez, 2015a.

IAMAMOTO, Marilda. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2015b.

LARA, R. Pandemia e capital1: as repercussões da COVID-19 na reprodução social. **Revista Libertas**, Juiz de Fora, v.20, n.1, p. 53-69, jan./jun. 2020.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **COVID-19 no Brasil**. 2022. Disponível em:

<https://www.gov.br/saude/pt-br>. Acesso em: 03 out. 2022.

PNAD. 90% dos lares brasileiros já tem acesso à internet no Brasil, aponta pesquisa. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias-2022/setembro/90-dos-lares-brasileiros-ja-tem-acesso-a-internet-no-brasil-aponta-pesquisa>. Acesso em: 29 set. 2022.

RAICHELIS, R. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 107, p. 420-437, jul./set. 2011.

RAICHELIS, Raquel. **Desafios do trabalho profissional: crise sanitária no interior da crise do capital.** Live online (1:36:37), 2020. Disponível em: <https://www.tvpucsp/videos/a-%C3%A1rea-do-servi%C3%A7o-social-da-puc-sp-convida-para-a-live-em-comemora%C3%A7%C3%A3o-ao-dia-dao/1319149761610099/>. Acesso em: 23 set. 2022.

RAICHELIS, R. Serviço Social: trabalho e profissão na trama do capitalismo contemporâneo. *In*: RAICHELIS, R.; VIECENTE, D.; ALBUQUERQUE, V. (Org.). **A nova morfologia do trabalho no Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2018, p. 25-65.

RAICHELIS, R.; ARREGUI, C. C. O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. **Serv. Soc. Soc**, São Paulo, n.140, p.134-152, jan./abr. 2021.

SANTOS, F. Sistemas de informação e suas implicações no exercício profissional de assistentes sociais no Brasil. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 16, 2019, Brasília. Anais [...]. Brasília, 2019. p. 1-13. Disponível em: <https://broseguini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/article/view/220/215>. Acesso em: 26 set. 2022.

SERPA, M. A. *et al.* O mercado de trabalho profissional e os desafios frente a contrarreforma trabalhista. *In*: **Encontro Nacional de pesquisadores em Serviço Social - ENPESS**. Vitória-ES: ABEPSS, 2018.

SERPA, M. A.; ARAÚJO, W. O trabalho profissional: os impactos da contrarreforma do trabalho no mercado de trabalho do assistente social em Campina Grande-PB. *In*: **XXVI Encontro de Iniciação Científica da Universidade Estadual da Paraíba**. Campina-Grande, 2019.

VALENTIM, E. C. do R.; PAZ, F. A. R. Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da COVID-19. **R. Katálysis**, Florianópolis, v. 25, n.1, p.114-124, jan./abr.2022.

YAZBEK, M. C; RAICHELIS, R.; SANT'ANA, R. Questão social, trabalho e crise em tempos de pandemia. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 138, p. 207-213, maio/ago. 2020.