



**10º Encontro Internacional de Política Social<sup>11</sup>**  
**17º Encontro Nacional de Política Social**  
**Tema: Democracia, participação popular e novas resistências**  
**Vitória (ES, Brasil), 27 a 29 de agosto de 2024**

---

**Eixo: Mundo do Trabalho**

**Precarização do trabalho e as TICs na pandemia de COVID-19.**

**Larissa da Silva Gomes<sup>1</sup>**  
**Camila Faria Pançardes<sup>2</sup>**

**Resumo:** Diante do contexto pandêmico e da centralidade do trabalho e seu caráter de superexploração, sob a hegemonia do capitalismo financeiro, esse trabalho tem como propósito analisar a relação entre o serviço social e o uso das TICs nos processos de trabalho. Nossa hipótese é considerar o uso dessas tecnologias como ferramenta de intensificação do trabalho e debater os impactos sobre a reprodução social da classe trabalhadora e sobre a agudização das expressões da questão social contemporânea. Partimos do referencial marxiano e a modalidade de pesquisa utilizada foi a qualitativa através da revisão bibliográfica possibilitando a apreensão do objeto. O debate das TICs e a regulação do trabalho tem relação com os direitos sociais e trabalhistas duramente conquistados pela classe trabalhadora.

**Palavras-chave:** Direitos Sociais, Questão Social; Serviço Social; Trabalho; TICs.

**Abstract:** Given the pandemic context and the centrality of work and its super-exploitation nature, under the hegemony of financial capitalism, this work aims to analyze the relationship between social service and the use of ICTs in work processes. Our hypothesis is to consider the use of these technologies as a tool to intensify work and debate the impacts on the social reproduction of the working class and on the intensification of expressions of contemporary social issues. We started from the Marxian framework and the research modality used was qualitative through bibliographic review, enabling the understanding of the object. The debate on ICTs and labor regulation is related to the hard-won social and labor rights of the working class.

**Keywords:** Social Rights; Social Issues; Social Service; Work; ICTs.

## **1 Introdução**

Diante das transformações no mundo do trabalho, com a reestruturação produtiva e o advento do neoliberalismo, como medidas para conter a crise do capital, a partir da década de 1970, vimos desde então, a precarização do trabalho e a superexploração dominarem o contexto. No Brasil, o receituário neoliberal chega na década de 1990, no capitalismo tardio, trazendo impactos sobre a classe trabalhadora e o atendimento de suas necessidades sociais de reprodução incidem sobre as condições de vida e em especial, sobre o sistema de proteção que passa por um progressivo desmonte.

Somado a este contexto, está a revolução tecnológica, priorizando ferramentas e tecnologias que invadiram a vida e sua reprodução no cotidiano, fazendo com que todos os indivíduos sociais sejam obrigados a aderi-las.

Atualmente, as tecnologias de informação e comunicação buscam agilidade e eficiência para

---

<sup>1</sup>Graduanda em Serviço Social pela Escola de Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro UFRJ.

<sup>2</sup> Assistente Social, pesquisadora e Profa. Dra. da Escola de Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro UFRJ. E-mail: camilafariavr@gmail.com

os processos de trabalho. A terceirização, a informalidade e a flexibilidade se tornaram parte da <sup>12</sup> lógica pragmática daquilo que Antunes (2020) chama de “*a aparência de prestação de serviços e afunilando as relações de assalariamento e de exploração do trabalho*”. Este cenário foi acirrado com a pandemia de COVID19, que deflagrou o adensamento da crise econômica, política, ética e social e deu à estas ferramentas lugar central nas relações de trabalho.

A eminente preocupação com a contaminação do vírus, a negação à Ciência e a falta de medidas de saúde pública estatal precipitou o home office e uso diário de email, WhatsApp, telegram etc. como mecanismos instantâneos para o trabalho.

Diante do contexto pandêmico e da centralidade do trabalho destes elementos na acumulação do capitalismo financeiro, esse trabalho tem como propósito analisar o uso de aplicativos de mensagens para trabalhar, que pode ser considerado uma ferramenta de intensificação do trabalho.

O caminho percorrido por este trabalho de conclusão de curso tem como ponto de partida a centralidade do trabalho na produção e reprodução da vida social e sua exploração no atual contexto do capitalismo. Partiremos do real concreto para análise das determinações da precarização do trabalho e as TIC’S: whatsapp como ferramenta de intensificação do trabalho e os impactos sobre a reprodução social da classe trabalhadora e sobre a agudização das expressões da questão social contemporânea.

Partimos do referencial marxiano e a modalidade de pesquisa utilizada foi a qualitativa através da revisão bibliográfica possibilitando a apreensão do objeto. A pesquisa bibliográfica realizada buscou abordagens a respeito das mudanças ocorridas no mundo do trabalho, a partir da segunda metade da década de 1970, e os rebatimentos sobre a classe trabalhadora, principalmente após o avanço tecnológico informacional. A análise apresentada busca saber se os aplicativos de mensagens utilizados para atividade laboral, pode ser considerado uma ferramenta de intensificação do trabalho.

## **2 Desenvolvimento**

### **Reestruturação Produtiva: contexto histórico**

A Reestruturação Produtiva ou “novo complexo de reestruturação produtiva”, pode ser caracterizada como conjunto de inovações de ordem política, social, cultural e econômica ocorridas no capitalismo a partir dos anos de 1970, principalmente, após a grande recessão de 1973, que evidenciou o fim da “onda longa expansiva”, de “três décadas gloriosas” de um significativo “crescimento econômico” (NETTO, 2010) do período fordista-keynesiano. A reestruturação produtiva traduz-se, assim, como o incremento de novas tecnologias e modelos de gestão da produção, com o estabelecimento de um a “nova base técnica” e uma “nova proposta de organização social da produção”, promovendo transformações e fazendo surgir “um novo e precário mundo do trabalho” (ALVES, 1999).

A produção capitalista organizava-se até a crise de 1973, basicamente, nos moldes do fordismo. Criado por Henry Ford, em 1914<sup>3</sup> nos Estados Unidos, o fordismo é mais que um método de

---

<sup>3</sup> A data inicial simbólica do fordismo deve por certo ser 1914, quando Henry Ford introduziu seu dia de oito horas e

racionalização para reduzir os custos da produção, que se baseava no aumento da produtividade nas fábricas através da linha de montagem - onde a produção em série aconteceria por meio de esteiras – em que cada trabalhador estava fixo em uma única tarefa no processo produtivo. Ford acreditava, sobretudo, que a produção em massa resultaria no consumo em massa e que para isso, o poder corporativo e a disciplina no trabalho eram os suficientes e capazes até mesmo de formar uma nova sociedade (HARVEY, 2008).

Nesse período, Ford encontrava-se imbuído da metodologia de Frederick W. Taylor, considerado como o *Pai da Administração Científica*, que desenvolveu princípios organizacionais para aprimorar a produção. Taylor, em sua abordagem científica, instituiu a racionalização das tarefas como fundamental para aumentar a produtividade: supervisionar cada trabalhador – saber quem melhor desenvolvem determinadas tarefas –, cronometrar, controlar a jornada de trabalho, a partir de um sistema verticalizado e organizado hierarquicamente, no qual a gerência deveria sistematizar o conhecimento dos trabalhadores a respeito do processo produtivo e reformulá-lo com regras e padrões a serem executados pelos próprios trabalhadores (CARAVANTES, 2005).

Harvey (2008) descreveu ao menos duas barreiras para expansão do fordismo antes dos anos de 1930. Primeiro baseava-se no “estado das relações de classe no mundo capitalista”, era difícil a “aceitação” da proposta de fragmentação do trabalho que deveria ser executado por longas horas, sem controle por parte do trabalhador; principalmente na Europa, onde alguns países mantinham formas de produção artesanais bastante estruturadas, produzindo sob encomenda para elites da época; absorvendo apenas algumas práticas fordistas para aperfeiçoar a produção. O segundo refere-se à postura do Estado, pois era preciso sua intervenção para favorecer o modo fordista de produção.

O Estado passa a aplicar políticas keynesianas, regulando a produção e a vida social, incumbia-se então, de preencher as lacunas do sistema de produção com bens que não eram produzidos – saúde, educação e serviços públicos – *Estado de Bem-estar Social* que representava a intervenção estatal na economia; legitimando o sistema fordista.

No período pós Segunda Guerra (1945 a 1975), o fordismo-keynesianismo ganhou força e expandiu-se internacionalmente, principalmente após o acordo de Bretton Woods (1944)<sup>4</sup> e o Plano Marshall (1947)<sup>5</sup>. “O fordismo se aliou firmemente ao keynesianismo, e o capitalismo se dedicou a um surto de expansões internacionais de alcance mundial que atraiu para sua rede inúmeras nações descolonizadas” (HARVEY, 2008). Harvey destaca as obrigações que o governo estadunidense assumira, segundo ele o Estado

Se esforçava por controlar ciclos econômicos com uma combinação apropriada de políticas

---

cinco dólares como recompensa para os trabalhadores da linha automática de montagem de carros (...) em Dearbon, Michigan. (HARVEY, 2008, p.120).

<sup>4</sup> O dólar como moeda principal do sistema financeiro internacional tendo paridade com o ouro.

<sup>5</sup> Criado pelos Estados Unidos para recuperação dos países europeus após a II Guerra Mundial.

fiscais e monetárias no período pós-guerra. Essas políticas eram dirigidas para áreas de investimentos público – em setores como transporte, os equipamentos públicos etc. – vitais para o crescimento da produção e do consumo de massa e que também garantiam um emprego relativamente pleno. Os governos também buscavam fornecer um forte complemento ao salário social, assistência médica, educação, habitação etc. (HARVEY, 2008, p.129).

A hegemonia estadunidense estabeleceu-se e ditou as regras para a economia mundial. Sendo assim, “o fordismo do pós-guerra tem de ser visto menos como um mero sistema de produção em massa do que como um modo de vida total”; ou seja, um método de produção torna-se o padrão dominante de organização ou “regime de acumulação”<sup>6</sup> quando perpassa a mentalidade de toda a sociedade, naturalizando-se nos costumes, regras e leis (HARVEY, 2008).

Ainda no período pós Segunda Guerra, junto ao keynesianismo, o fordismo proporcionou aos países capitalistas centrais, alta lucratividade e crescimento econômico relevantes. Os Estados Unidos, centro da economia e do controle financeiro mundial, bem como a Inglaterra e algumas regiões da Alemanha e do Japão, eram cobiçados territórios para grandes indústrias petroquímicas, automobilística, de construção naval e civil, gerando grande desenvolvimento – que se manteve até aproximadamente 1973, à custa do controle da força de trabalho, sufocamento dos movimentos operários, acordos com sindicatos para concessão e/ou preservação de direitos aos trabalhadores.

O período fordista-keynesiano que serviu de base para essa expansão econômica do pós-guerra de 1945 a 1973, caracteriza-se como “o conjunto de práticas de controle do trabalho, tecnologias, hábitos de consumo e configurações de poder político-econômico” que se comparadas às novas tecnologias e novos modelos de gestão implementados após os anos de 1973, são “suficientemente significativos” para reforçar “a hipótese de uma passagem do fordismo para o que poderia ser chamado de “regime de acumulação flexível” (HARVEY, 2008). Isso porque nos anos de 1960, o fordismo nos Estados Unidos passa a enfrentar mais fortemente a competitividade das exportações dos países da Europa ocidental e Japão, que procuravam como os Estados Unidos, escoar os excedentes da produção. A diminuição da atividade econômica fez os Estados Unidos tomar decisões drásticas para conter a queda nos lucros e manter a balança comercial favorável. A impressão desenfreada de papel moeda levou o país a uma forte inflação, descredibilizando o dólar como moeda-reserva internacional.

As empresas multinacionais, por sua vez, iniciaram as migrações em busca de territórios mais lucrativos para produção, com menos impostos, matéria-prima e mão de obra de baixo custo, onde a exploração da força de trabalho fosse legalmente menos reprimida. Esse movimento migratório fez com que os Estados Unidos sofressem ainda mais competitividade para exportar seus excedentes.

Foi então, que por volta dos anos de 1970 na fábrica da Toyota, no Japão, despontava-se um novo método de racionalização do processo produtivo, desenvolvido por Taiichi Ohno, o chamado

---

<sup>6</sup> Harvey (2008, p.115) faz uso do termo utilizado pela “escola da regulamentação”, vertente de pensamento que teve como pioneiro Aglietta (1979) e como propositores Lipetz (1986), Boyer (1986<sup>a</sup>; 1986b).

toyotismo. Com uma lógica inversa à produção fordista, o toyotismo visava a minimização dos estoques na produção por meio do sistema *just in time*, ou seja, a produção se dava de acordo com a demanda: produzir somente o necessário, no tempo e na quantidade necessária.

O sistema *just in time* operava com alta tecnologia. O controle da produção realizava-se por “fichas” que indicavam a quantidade de matéria-prima a ser utilizada e quantas peças deveriam ser fabricadas, mediante um sistema de comunicação chamado *kanban*; a comunicação tornou-se indispensável, obter a informação certa no menor espaço de tempo possível. O sistema da Toyota possui dois pilares: *just in time/kanban* e a *autonomação* – colaboração de todos os trabalhadores. "Eis o significado ontológico das categorias do ohnismo" (ALVES, 2013).

O toyotismo esmera por um estoque zero, significando a redução da produção e, portanto, a redução da necessidade do trabalho vivo; a divisão de tarefas ocorre de forma horizontalizada, pois todo trabalhador é responsável pelo processo produtivo, com múltiplas funções, são supervisores de si mesmos, em prol da qualidade. Os *layouts* das fábricas foram alterados para comportar novas tecnologias e permitir maior controle da qualidade na produção. A terceirização, neste sistema, é de suma importância – uma indústria pode encomendar de outras fábricas as peças necessárias para a produção de suas mercadorias, diminuindo ainda mais sua necessidade de estoque.

O modo de produção fordista mostrou-se insuficiente para garantir a acumulação de capital a partir dos anos 60/70. A queda da taxa de lucro revelou o excesso de capital das corporações, capital que não encontrou muitas áreas lucrativas para investir no setor produtivo. Inicia-se então, uma fuga de capitais para o setor financeiro; a rigidez do sistema precisava ser alterada para garantir a lucratividade do capital, e para isso era preciso “romper com as amarras das relações sociais, leis e regulamentações, dentro das quais se achava possível prendê-lo com a ilusão de poder civilizá-lo” (ALVES, 1999).

### **Neoliberalismo e Precarização do Trabalho: a Terceirização como padrão e a estratégia da Informalidade.**

O neoliberalismo surge como alternativa para reformular a atuação do estado na economia, visando diminuir os gastos públicos assistências e obter maior liberdade de mercado; uma nova “doutrina político-econômica” (FILGUEIRAS, 2006). A política e a ideologia neoliberal constituíram-se como *a ofensiva do capital na política*, e o “novo complexo de reestruturação produtiva”, como a *ofensiva do capital na produção* (ALVES, 1999), servindo como ponto de partida para “acumulação flexível” que se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo, caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional (HARVEY, 2008, p.140).

A precarização das relações de trabalho é um dos itens fundamentais no processo de reestruturação produtiva, diminuindo os custos do empregador com a força de trabalho, com alta rotatividade da força de trabalho, principalmente, em funções que exijam pouca especialização e não

ocupem cargos centrais na administração da empresa, pois “a atual tendência do mercado de trabalho é reduzir o número de trabalhadores centrais” – trabalhadores com direitos a pensão, seguro, projeção de carreira – “e empregar cada vez mais uma força de trabalho que entra facilmente e é demitida sem custos quando as coisas ficam ruins” (HARVEY, 2008).

O avanço tecnológico, sob a ótica do sistema capitalista, gerou alto índice de desemprego, consequência da substituição dos trabalhadores por mecanismos automatizados em diversos setores da produção e da exigência de maior especialização dos trabalhadores, fazendo desaparecer profissões e surgirem outras, principalmente no setor de serviços. Soma-se a isso, os contratos de trabalho flexibilizados – subcontrato, contrato por tempo determinado, temporários, meio período etc.

Esse sistema vem transformando a classe trabalhadora, principalmente a partir dos anos de 1970, e de forma inteiramente nova - com o desenvolvimento das tecnologias informacionais - agregando novos grupos de trabalhadores, em sua maioria contratados de forma terceirizada. A condição mental desse grupo de trabalhadores, em grande parte no setor de serviços, que atendem a demanda da produção de novas tecnologias, está continuamente submetida à pressão das demandas que exigem especialização contínua e alta produtividade.

A expansão das novas tecnologias e de todo aparato do “maquinário informacional-digital”, não elimina a necessidade do trabalho humano, pelo contrário, ocorre a “expansão monumental do novo proletariado da era digital” ou ainda “novo proletariado de serviços” (ANTUNES, 2018). São homens e mulheres que se agregam a fileira de trabalhadores conectados pelos seus celulares, notebooks e computadores, com vínculos de trabalhos terceirizados, temporários ou não, que atendem às novas necessidades do capital, isso significa que a longa transformação” do capital chegou à era da financeirização e da mundialização em escala global, introduzindo uma nova divisão internacional do trabalho, que apresenta uma clara tendência, quer intensificando os níveis de precarização e informalidade, quer se direcionando à “intelectualização” do trabalho, especialmente nas TICs (ANTUNES, 2018, p. 35).

Essas inovações são também utilizadas pelo capital para o aperfeiçoamento das técnicas de gestão de pessoal na produção, a força de trabalho teve de adaptar-se às novas configurações tecnológicas, adequar-se como trabalhador e como consumidor, isso porque, “controlar atitudes comportamentais tornou-se a meta dos treinamentos empresariais” (ALVES, 2008), para obtenção não apenas da polivalência e da multifuncionalidade dos trabalhadores, mas também de seu consentimento, tendo rebatimentos na vida fora do trabalho.

## **O Serviço Social e as Tecnologias da Informação e Comunicação no contexto da pandemia COVID-19.**

A partir do entendimento de que as tecnologias não se limitam ao “instrumento, ferramenta ou equipamento tangível”, mas também se refere aos “procedimentos, métodos, técnicas” (VELOSO, 2012) Deve-se considerar as potencialidades do uso das Tecnologias da Informação (TI) para o Serviço Social.

Veloso (2011) afirma que as TI possuem um “potencial estratégico” e podem ser utilizadas para ampliar “outras dimensões já previamente existentes” e “permitir a otimização de competências e habilidades”. No entanto, deve-se atentar para o fato de se tratar de uma sociedade capitalista, que visa a produtividade e o lucro, e, portanto, “as inovações tecnológicas caracterizam-se como espaço de disputa social”. Desse modo, a construção de uma contribuição voltada para os interesses não hegemônicos requer dos profissionais do Serviço Social um consistente acúmulo teórico-metodológico, ético-político e técnico instrumental, de forma que possam deter tanto o domínio operacional do recurso tecnológico quanto a postura crítica que lhe permita apropriar-se desse recurso e colocá-lo a favor de seus valores e princípios profissionais” (VELOSO, 2012).

Segundo o autor, o comprometimento com o Projeto Ético-político profissional é primordial para que a prática profissional não recaia a atividade simplista de fornecer dados aos sistemas, “uma apropriação da TI com vistas a captação de suas potencialidades para o exercício profissional” depende do profissional, das “condições de trabalho” e da “formação profissional” que abordem temáticas contemporâneas do exercício profissional, para que a incorporação das TI não seja puramente “tecnicista e gerencial” (Veloso, 2011).

As TICs vem sendo usada pelo capital para potencializar a produtividade e o lucro, isso não significa que não possam ser engendradas possibilidades históricas de apropriação desse recurso numa perspectiva alternativa, voltada, por exemplo, para a defesa dos direitos sociais e o fortalecimento de projetos sintonizados com a superação dos valores capitalistas (Veloso, 2011, p.522).

O projeto profissional é a maneira como a profissão se apresenta na sociedade, a “forma de pensar e exercer a profissão” de acordo com sua base teórica que também orienta “seus objetivos e funções, formulando os requisitos para seu exercício e estabelecendo normas e balizas para atuação profissional” (Veloso, 2011).

O projeto ético-político do assistente social tem em seu núcleo o reconhecimento da liberdade (concebida historicamente como possibilidade de escolher entre alternativas concretas) como valor central, remetendo a um compromisso com a autonomia, com a emancipação e com a plena expansão dos indivíduos sociais (...) na perspectiva da universalização do acesso aos bens e serviços relativos aos projetos, programas e políticas sociais; na ampliação e na consolidação da cidadania; e na defesa do aprofundamento da democracia, entendida como socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida (Veloso, 2011, p.526-527).

O aprofundamento das discussões a respeito da inserção das TI no exercício profissional do assistente social, deve ser contínuo, principalmente, por se tratar de um campo em constante evolução. A cada nova tecnologia criada, há uma intencionalidade do capital para sua utilização, uma oportunidade de

exploração e extração de mais-valia, como ocorreu no período pandêmico a partir do ano de 2020.<sup>18</sup>

A contaminação pelo vírus SARS-COV-19 atingiu a humanidade de forma assustadoramente rápida, na passagem dos anos de 2019 para 2020, medidas de proteção foram tomadas para tentar evitar o contágio, uma delas foi o isolamento social. Com o isolamento social a utilização das TIC 's se expandiu, todas as formas de interação que puderam ser mediadas pela tecnologia foram adaptadas para sanar a impossibilidade do contato social.

As TIC 's também imprimem mudanças significativas nos espaços sócio-ocupacionais do Serviço Social. Não que o uso dessas tecnologias na atuação do assistente social tenha dado início no período pandêmico, mas que, a partir desse momento, houve uma propagação desses meios em diversas profissões, foram amplamente utilizados e, em muitos casos, tornaram-se padrão, tais como o “teleatendimento, prontuários eletrônicos, atendimento por e-mail, aplicativos de mensagens” (VALENTIM ET PAZ, 2022).

Uma das questões apontadas foi a forma como essas tecnologias foram utilizadas para concessão de benefícios, referente aos programas de transferência de renda durante os primeiros anos da pandemia. Programas como o Auxílio Emergencial, do governo federal, e o Renda Básica Emergencial, do município de São Paulo.

Ambos os benefícios foram criticados, por não acionarem o sistema de proteção social já existente, ou seja, o processo foi pensado para ser realizado por intermédio de meios digitais, através da criação de um aplicativo e de um site para que os beneficiários realizassem o cadastro, sendo aplicado o cruzamento dos dados das famílias cadastradas no Cadastro Único para Programas Sociais e daqueles recebedores (ou não) do Bolsa Família, com a finalidade de avaliar as condições de elegibilidade.

Observa-se o afastamento entre o usuário e o profissional, que ficou impossibilitado de atuar desde o início no processo para concessão do benefício, a impossibilidade de “desburocratizar a relação com os/as usuários/as, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados”. Toda essa informatização do sistema, tem a tendência de impor ao assistente social, um comportamento de “burocrata de nível de tela.

Outra questão a respeito das TIC 'S no ambiente de trabalho do assistente social, refere-se ao controle do tempo, com foco na produtividade. Considerando-se as especificidades do trabalho do assistente social, cuja natureza do conteúdo laboral é complexa, predominante qualitativa e politicamente contrária a lógica produtivista e imediatista, quando alinhada ao Projeto Ético-político herdeiro da tradição marxiana (VALENTIM ET PAZ, 2022, p 117).

A dinamicidade está implícita na informatização dos recursos e ferramentas de trabalho do assistente social, instrumentos da prática profissional estão sendo automatizados para cumprir com o padrão produtivista, isso porque

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 (SANTOS, 2019, p 2 apud VALENTIM et PAZ).

A informatização dos atendimentos também traz consigo dilemas éticos, quanto às informações dos usuários estarem disponíveis em prontuários digitais, podendo ser visualizado por outras pessoas, e os atendimentos terem de ser realizados através de aparelhos de uso pessoal do profissional, expondo o número de telefone particular e, até mesmo, o ambiente familiar, no caso da necessidade de vídeos-chamadas.

Esses tipos de procedimento não garantem o sigilo nos atendimentos, não é possível, por exemplo, saber quantas pessoas estão de fato escutando no momento, o que também implica na segurança do usuário/a atendido, dependendo da natureza da intervenção.

Apesar das TIC'S terem sido necessárias no contexto da pandemia do COVID-19, não se apresentam por si só como melhor meio de atendimento para os usuários, isso porque eles, muitas vezes, não possuem as tecnologias necessárias para o atendimento online, a exemplo dos usuários da Assistência Social.

Na Previdência Social, o uso das TIC'S também é preocupante, uma vez que vários meios de acessos às informações já são informatizados, através do telefone 135 e do aplicativo MEU INSS. A problemática encontra-se também no fato dos usuários não disporem dos meios ou habilidades para esse tipo de atendimento, bem como da “possibilidade de fraude” e, diante da dificuldade de alguns usuários para acessar esses serviços, surgirem figuras que se apresentam como facilitadores da burocracia do sistema, “atravessadores”, “mediadores entre os usuários e o INSS, com fins de extorsão” se valendo da falta de informação do usuário (VALENTIM et PAZ, 2022).

Diante desse contexto os assistentes sociais encontram-se no confronto de serem profissionais propositivos, frente às demandas enfrentadas, mesmo em espaços sócio-ocupacionais reconfigurados pelas atualizações tecnológicas sob a ótica capitalista, que nem sempre são favoráveis a sua atuação profissional, e de outro lado, eles mesmos sendo trabalhadores expostos a contratos fragilizados, baixa oferta de emprego que ofereça estabilidade e projeção de carreira, ou seja, expostos a precarização do trabalho em benefício do capital.

### **3 Considerações Finais**

Diante do contexto pandêmico e da centralidade do trabalho e seu caráter de superexploração, sob a hegemonia do capitalismo financeiro, verifica -se a intensificação do trabalho como caráter proeminente no cotidiano.

Os impactos sobre a reprodução social da classe trabalhadora e sobre a agudização das expressões da questão social contemporânea podem ser vistos sob o que Antunes sinaliza como “o privilégio da servidão”. O debate das TICs e a regulação do trabalho tem relação com os direitos sociais e trabalhistas duramente conquistados pela classe trabalhadora.

A tecnologia de ponta exige habilidades, conhecimentos, e sobretudo, agilidade. Para isso, implementam-se novas técnicas para treinamentos, estratégias de motivação de pessoal e gestão de

pessoas. O trabalhador precisa se sentir engajado, motivado, tudo de forma natural. Dá-se aí a captura de sua subjetividade e a legitimação de um novo ethos do trabalho a partir da superexploração.

Diante desse contexto os assistentes sociais encontram-se no confronto de serem profissionais propositivos, frente às demandas enfrentadas, mesmo em espaços sócio-ocupacionais reconfigurados pelas atualizações tecnológicas sob a ótica capitalista, que nem sempre são favoráveis a sua atuação profissional, e de outro lado, eles mesmos sendo trabalhadores expostos a contratos fragilizados, baixa oferta de emprego que ofereça estabilidade e projeção de carreira, ou seja, expostos a precarização do trabalho em benefício do capital.

O contexto de pós pandemia exige do conjunto da classe trabalhadora desvendar a aparência dos desafios colocados para o quadro de lutas sociais contemporâneas.

#### 4 Referências

ALVES, Giovanni. A subjetividade às avessas: toyotismo e "captura" da subjetividade do trabalho pelo capital. **Cad. psicol. soc. trab. São Paulo**, v. 11, n. 2, p. 223-239, dez. 2008.

ALVES, Giovanni. **A condição de proletariado**: a precariedade do trabalho no capitalismo global. Bauru: Práxis, 2009.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018.

ANTUNES, Ricardo. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.

CARAVANTES, Geraldo R., PANNO, Cláudia C.; KLOECKNER, Mônica C. **Administração**: teorias e processos. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

FILGUEIRAS, Luiz. **O neoliberalismo no Brasil**: estrutura, dinâmica e ajuste do modelo econômico. Buenos Aires: CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, 2006.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**: Uma Pesquisa sobre as Origens da Mudança Cultural. 17. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2008

NETTO, José Paulo. **Uma Face Contemporânea da Barbárie**. In: Encontro Internacional "Socialismo ou Barbárie", 2., 2010, São Paulo. São Paulo, Serpa, 2010.

VALENTIM, Erika Cordeiro de Rêgo Barros; PAZ, Fernanda Ribeiro. Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19. R. **Revista Katál.**, Florianópolis, v.25, n. 1, p. 114-124, jan./abr. 2022 ISSN 1982-0259.

VELOSO, Renato. Serviço Social, Trabalho e Tecnologia da Informação. **Revista Em Pauta**: teoria social e realidade contemporânea, [S. l.], n. 27, p. 71–90, 2012. DOI: 10.12957/rep.2011.2499. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/revistaempauta/article/view/2499>. Acesso em: 8 abr. 2024.