



## Novas tecnologias no trabalho e o serviço social em Mariana-MG pós-pandemia

Recent technologies at work and social work in Mariana-MG after the pandemic

**Roberto Coelho do Carmo\***

 <https://orcid.org/0000-0003-0136-8432>

**Maria Alice Silva Santos Félix\*\***

 <https://orcid.org/0000-0002-6339-2027>

**Milena Oliveira Amorim\*\*\***

 <https://orcid.org/0009-0009-9674-0567>

### RESUMO

A pandemia do novo coronavírus exacerbou crises estruturais no sistema capitalista global e brasileiro, destacando a precarização do trabalho e a desigualdade social. Neste contexto aceleram-se as transformações do trabalho no bojo da chamada quarta revolução industrial. Isso intensifica ainda mais as desigualdades, colocando desafios profissionais para o Serviço Social, como o da exclusão digital e digitalização das políticas públicas. Por isso, o presente trabalho buscou analisar, através de entrevistas semiestruturadas com assistentes sociais do município de Mariana-MG, a presença das Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação (TDCI) no trabalho das Assistentes Sociais do município. Diante da análise, foi possível apontar as consequências positivas e negativas da implementação tecnológica no cotidiano profissional, assim como o impacto dessa mudança reflete na oferta de políticas públicas.

### PALAVRAS-CHAVE

Pandemia; Tecnologias de informação e comunicação (TIC); Trabalho; Serviço Social.

### ABSTRACT

The new coronavirus pandemic has exacerbated structural crises in the global and Brazilian capitalist system, highlighting the precariousness of work and social inequality. In this context, labor transformations are accelerating as part of the so-called fourth industrial revolution. This further intensifies inequalities, posing professional challenges for Social Work, such as digital exclusion and the digitalization of public policies. This

---

\*Assistente Social. Doutor em Serviço Social pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro. (UERJ, Rio de Janeiro, Brasil). Docente na Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP, Mariana, Brasil). E-mail: [roberto.carmo@ufop.edu.br](mailto:roberto.carmo@ufop.edu.br)

\*\*Assistente Social. Bacharel em Serviço Social pela Federal de Ouro Preto (UFOP, Mariana, Brasil). Mestranda em Política Social pela Universidade Federal de Viçosa (UFV, Viçosa, Brasil). E-mail: [maria.a.felix@ufv.br](mailto:maria.a.felix@ufv.br)

\*\*\*Estudante. Graduanda em Serviço Social pela Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP, Mariana, Brasil). E-mail: [milena.amorim@aluno.ufop.edu.br](mailto:milena.amorim@aluno.ufop.edu.br)

DOI 10.22422/temporalis.2024v24n48p111-125



© A(s) Autora(s)/O(s) Autor(es). 2024 **Acesso Aberto** Esta obra está licenciada sob os termos da Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional ([https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt\\_BR](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt_BR)), que permite copiar e redistribuir o material em qualquer suporte ou formato, bem como adaptar, transformar e criar a partir deste material para qualquer fim, mesmo que comercial. O licenciante não pode revogar estes direitos desde que você respeite os termos da licença.

is why this study sought to analyze, through semi-structured interviews with social workers in the municipality of Mariana-MG, the presence of Digital Communication and Information Technologies (DCITs) in the work of the municipality's social workers. The analysis revealed the positive and negative consequences of technological implementation in everyday work, as well as how the impact of this change in the way of life affects the provision of public policies and the lives of social workers.

#### KEYWORDS

Pandemic; Digital information and communication technologies (DICT); Work; Social Work.

### Introdução

**A** emergência global do novo coronavírus provocou não apenas uma crise sanitária sem precedentes, mas também evidenciou uma crise estrutural no sistema capitalista. No contexto brasileiro, a magnitude da crise sanitária é ligada à crise econômica e ideopolítica. Neste momento em que a ciência figurava como única instância a apresentar resposta de ação, o negacionismo se apresentou e continua a apresentar-se como desvalorização da vida. Considerando-se o perfil das vítimas fatais dessa pandemia, aparentemente gerenciada no país para garantir que as pessoas se contaminassem<sup>1</sup>, podemos dizer que esse desprezo era voltado diretamente contra a vida das trabalhadoras e trabalhadores mais pobres do país. Elementos como a intervenção estatal, a busca implacável pelo lucro e o negacionismo convergiram, constituindo o combustível para a crise sanitária no país.

No que se refere ao trabalho nesse período, a chamada economia compartilhada, expressa, dentre outras coisas, em uma forma específica de compra e venda de serviços e produtos por meio de aplicativos, contextualizava as tendências para o mercado. Trata-se do flagelo das proteções para com o trabalho conquistadas ao longo de anos de luta política. Terceirização, intensificação, desregulamentação, informalidade são marcas associativas da precarização do trabalho neste contexto de plataformas digitais.

No campo do Serviço Social, a atuação das assistentes sociais envolve a análise e intervenção em várias dimensões da questão social fundamental do sistema capitalista. O exercício profissional demanda a utilização de diversos instrumentos e meios, que refletem uma intencionalidade construída a partir de bases teórico-metodológicas e ético-políticas. A introdução das Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação (TDCIs) inevitavelmente impactam os processos de trabalho nos quais atuam as assistentes sociais, influenciando suas relações com usuários e outros atores envolvidos nestes processos.

Isto posto, neste texto busca-se realizar o exame do processo de transformações nos trabalhos das assistentes sociais de Mariana-MG, especialmente no que se refere aos instrumentos de tecnologia, analisando as implicações no uso dessas ferramentas de maneira alinhada à missão profissional, assegurando atendimento qualificado aos usuários sem priorizar a lógica produtivista que possa prejudicar o desenvolvimento da ação profissional. Isso inclui, dentre outras coisas, rigor na proteção das informações,

---

<sup>1</sup> No que se refere à resposta do governo federal, do Poder Executivo federal, identificamos uma estratégia que parece ser focada em atralhar aqueles que estão tentando reduzir ou minimizar os malefícios que essa pandemia está causando à coletividade e aos indivíduos particularmente (Pesquisa [...], 2021).

ênfatizando a importância da segurança dos dados, mas também que as profissionais estejam em condições de retornar ao trabalho no dia seguinte após descanso adequado.

Com esta proposta, a pesquisa sob CAAE 65188122.9.0000.5150 no CEP, buscou ouvir assistentes sociais de Mariana sobre os desafios encontrados durante a pandemia e as repercussões deste período pós pandêmico. Para a análise que segue, busca-se focar nos aspectos capturados das entrevistas: 1) (sobre)carga de trabalho; 2) segurança das informações.

O estudo envolveu uma análise sistemática de obras que abordaram uma crescente integração das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no trabalho, utilizando a teoria do valor de Marx como guia de análise. Os procedimentos metodológicos incluem a identificação de textos clássicos e contemporâneos sobre essa teoria e o trabalho dos assistentes sociais.

Com isso, foi possível a elaboração de um roteiro de entrevista abordando questões como “Com o aporte tecnológico, o que mudou na relação com os usuários?”, “Que impactos você percebeu haver na qualidade do seu trabalho?” ou ainda “Você se sente segura no uso dessas tecnologias? Sente que sua privacidade e a do usuário são preservadas?”

A pesquisa realizou oitavas de assistentes sociais da cidade de Mariana de setembro de 2022 a agosto de 2024. A proposta envolveu ouvir seis profissionais de diferentes espaços sócio-ocupacionais para obter uma perspectiva abrangente sobre os processos de trabalho em distintas áreas de atuação das assistentes sociais. O processo de escolha das profissionais se deu pela aproximação inicial do pesquisador com as profissionais da cidade, seguindo a técnica de *snowball*<sup>2</sup> onde a primeira profissional indicaria outras até a saturação do objeto. Neste trabalho estas profissionais serão apresentadas com referência as suas áreas<sup>3</sup>, a saber, Filantropia e Assistência.

Todas as entrevistadas atuam na cidade de Mariana-MG e/ou distritos e ocupam distintos espaços sócio-ocupacionais. As oitavas ocorreram nos respectivos locais de trabalho, orientadas por questionário semiestruturado e gravadas. Para este texto, após transcritas as entrevistas, a equipe da pesquisa realizou destaques nas falas das profissionais para as análises, que seguem dois temas principais: 1) Produtividade do trabalho, onde podemos avaliar eventual sobrecarga de trabalho; 2) Segurança, que contribui para as avaliações das possibilidades de resguardo de informações e afirmação dos compromissos éticos da profissão.

É muito importante destacar que estamos falando do Serviço Social — profissão em cuja especificidade está na análise e intervenção nos reflexos da questão social — em uma

---

<sup>2</sup> Na amostragem em bola de neve, o processo de seleção de participantes ocorre através de uma rede de indicações, onde cada participante sugere outros possíveis indivíduos que atendam aos critérios da pesquisa. Vinuto (2014) ressalta que essa é uma amostra não probabilística, ou seja, não se pode determinar a probabilidade de seleção dos participantes, pois o processo depende das redes de contato dos primeiros participantes. Isso significa que o pesquisador não está selecionando de uma forma aleatória, mas utilizando uma rede de conexões que aumenta a chance de acessar grupos "ocultos" ou mais restritos.

<sup>3</sup> Quanto ao campo de atuação das/os participantes, a divulgação dessa informação apresenta-se como uma dificuldade, pois, considerando o pequeno porte do município, existe o risco de que as/os informantes sejam identificadas/os.

cidade de alto PIB para as características demográficas que possui e dependência econômica de uma atividade, a mineração (Carmo, 2023a). Isso certamente impacta o trabalho e, por isso mesmo, abordamos laconicamente a questão. Vejamos.

### **Pandemia e a cidade de Mariana**

Desde o final de 2019 o mundo já se assustava com a possibilidade de uma pandemia por conta de um novo coronavírus, e já no início 2020 o temor se concretiza e a crise sanitária se alastra por todo o globo. Como medida preventiva e protetiva, o isolamento social, prática recomendada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) tornou-se estratégia em vários países.

No Brasil a estratégia do isolamento, referendada pelo Conselho Nacional de Saúde (CNS), ganha outros contornos com uma ação, para não dizer muito mais, desordenada, com o governo federal desalinhado com as orientações da OMS para o isolamento e do próprio CNS. Ao mesmo tempo, governos e municípios com força residual para controlar o fenômeno pandêmico em seu território promoveram isolamento social.

Entretanto, cabe destacar, de partida, que havia já uma crise anterior à pandemia. Crise que inegavelmente foi ofuscada e agravada pela crise sanitária. Não ofuscada nos seus impactos, mas na sua justificativa que se subsume ao enorme impacto da pandemia. Uma crise estrutural do capital. Na verdade, a crise sanitária, no país, só atingiu tais magnitudes por conta desta primeira crise, que é econômica e ideopolítica. Ou seja, a ingerência do Estado, a sanha enfurecida pelo lucro e o negacionismo, elementos em íntima relação, são o combustível para a crise sanitária especificamente brasileira. É sobre este solo que a pandemia pôde ser utilizada para a realização de um dos sonhos capitalista, qual seja, o de acabar com o trabalho? Evidente que não, pois as cenas de horror pelo país com trabalhadores obrigados a clamar de joelhos pela possibilidade de seus patrões abrirem o comércio não faltaram.

Também a atividade mineradora, característica econômica predominante na cidade de Mariana-MG e de grande impacto para a economia nacional, não teve parada significativa de trabalhadores. O sonho a que se refere é o de passar para a classe trabalhadora os custos da produção, como exemplo do trabalho em home office. Como disse Marx (1996) no quinto capítulo de sua obra prima “O caráter normal dos fatores materiais de trabalho não depende, porém, do trabalhador, mas do capitalista” (Marx, 1996, p. 313). Esta conjuntura receberá de Antunes (2020, p. 18) a classificação de capital pandêmico, onde entram em simbiose este “sistema de metabolismo antissocial do capital, crise estrutural e explosão do coronavírus”.

Por isso mesmo, precisamos destacar que, antes mesmo da pandemia, o país já era tomado pela informalidade e pela falácia da economia do compartilhamento, a chamada uberização. Mais de “40% da classe trabalhadora brasileira encontrava-se na informalidade ao final de 2019” (Antunes, 2020, p. 8). Enquanto vemos crescer as experiências da uberização, principalmente para o setor de serviço de transporte, seja nas capitais, como as experiências pelo interior a fora. Trata-se de um coletivo de mais de cinco milhões em franca expansão (Antunes, 2020, p. 9). Enquanto a prática é reconhecida publicamente como a insígnia da modernidade do trabalho, criando empreendedores por todos os

cantos, o que se pode ver ao observar mais de perto o fenômeno é uma precarização das condições de trabalho e do mercado de trabalho. Com o discurso de aproximar oferta e demanda, o “regime uberizado de trabalho” passa pela tangente das regulamentações do trabalho e dos serviços específicos que presta, como podemos ver na obra de Tom Slee, traduzida para o português como Uberização. A crescente destas modalidades de trabalho, associada a perda do poder de compra do salário do trabalhador favorece a existência de dupla jornada e, de certo, a sobrecarga destes trabalhadores. Entretanto, isso não é objeto da coleta de dados e fica indicado como cenário de possíveis pesquisas futuras.

Esta economia compartilhada, marcada pelo comércio de produtos e serviços por aplicativos é um de tantos exemplos pelos quais essas novas tecnologias marcam o trabalho na contemporaneidade. IFood, Uber, aplicativos de lojas de departamentos, tudo ao alcance dos dedos. Tecnologias que se interiorizam pelas diversas regiões do Brasil e acabam se tornando a regra da circulação de mercadorias. Hoje é possível até mesmo marcar um horário no seu barbeiro por aplicativo e aquele profissional que não dispõe do recurso é atrasado e não é competitivo para este mercado.

O trabalho profissional das assistentes sociais, na sua análise e intervenção dos diferentes rebatimentos da questão social fundamental capitalista passa pela utilização de diferentes instrumentos e meios de trabalho que também compõem a instrumentalidade profissional. Estes instrumentos são determinados pelas profissionais que carregam sua utilização de uma intencionalidade construída no plano teórico-metodológico e ético-político. Quer dizer, a inserção dessas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) tem impacto nos processos de trabalho nos quais assistentes sociais se inserem e no relacionamento com usuários e outros atores profissionais

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

Por isso, analisar estas novas tecnologias no prisma das competências teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa no cenário que aqui apresentamos é candente ao serviço social, seja pelo uso dessas tecnologias - que devem se prestar à proposta profissional, garantindo o qualificado atendimento ao usuário, sem pautar na lógica produtivista de acelerar todo o processo de trabalho - seja pelo rigor no que se refere à proteção das informações. É por este motivo que a nota técnica do Conselho Federal de Serviço Social defende “a importância da pesquisa, estudo, atualização constante, [...] a educação permanente e a formação continuada e reflexiva sobre nossas ações, finalidades e instrumentais.” (CFESS, 2020, p. 16). Quer dizer, negar estas novas tecnologias é hoje negar um fenômeno real e absolutamente presente na vida das trabalhadoras e trabalhadores. Além disso, negar estas novas tecnologias é não assumir também a análise do seu potencial em contribuir com o trabalho profissional recebendo uma determinação eticamente orientada enquanto instrumento de trabalho.

A análise dos processos de trabalho onde as assistentes sociais se inserem, envolve, a compreensão dos fenômenos que repercutem a questão social no território. No caso em cena, trata-se de uma região de grande influência para a economia nacional, por conta da produção de minério de ferro. Uma enorme riqueza produzida e que deixa muitas marcas na cidade. Aqui, busca-se destacar uma das características centrais no território de Mariana-MG: a minério-dependência.

A questão social na cidade, delinea-se ao longo de seu processo histórico pela relação econômica com a extração mineral. Do ouro, no passado, e do ferro na contemporaneidade. Mariana sempre foi conhecida pela atividade minerária e, nos interstícios dessa atividade torna-se “cidade fantasma”, como com o fim da mineração aurífera (Carmo, 2023b).

A minério-dependência existe quando uma determinada cidade ou região fica “refém” de uma atividade econômica apenas — no caso, a mineração —, estando completamente suscetível às intempéries do mercado daquele setor produtivo. De acordo com Carmo (2023b) podemos afirmar que as consequências da mineração em Mariana-MG atravessam os limites da fábrica e atingem toda a condição e modo de vida dos trabalhadores da cidade, dependentes desta atividade produtiva. Em outras palavras, Carmo afirma que “Para o marianense as raízes na atividade mineradora definem sua identidade” Carmo (2023b, p. 234) “ser gaveteiro<sup>4</sup>, é ser mineiro (trabalhador da mineração)” (Carmo, 2023b, p. 240).

Por fim, é fundamental que se destaque, mesmo com todos os alertas sanitários e ordens públicas, mesmo a atividade minerária não sendo atividade essencial, a mineração não interrompeu suas atividades durante a pandemia. Como pudemos perceber na fala de uma das assistentes sociais ouvidas na pesquisa. “eles não pararam um dia, eles não tiveram, assim, eu estou falando operacional, a gente sabe que no administrativo, esse pessoal ficou de home office” (Assistência 3, 2023). Hoje, 2024, as atividades estão veementes na cidade, provocando inflação do custo de vida e inconsistências na prestação de serviços públicos, planejados para uma cidade de cerca de 61 mil habitantes, mas com uma população flutuante de mais de 30 mil habitantes de acordo com o secretário de Planejamento do município, Marlon Figueiredo (Varejano, 2023). Essa ausência de planejamento do setor público para lidar com as demandas de uma cidade que está em crescente aumento da população e em constante movimentação de ofertas e demandas e giro de capital — devido 1) as empresas mineradoras, 2) ao público estudantil da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP) e 3) ao turismo histórico —, tende a levar o setor público, conforme apontado por Huws (2018), a aumentar progressivamente os gastos com a contratação de empresas prestadoras de serviços.

### **Resultados preliminares**

Com o rompimento da barragem de Fundão e a obrigação legal de as empresas que cometeram o crime apresentarem resposta, criou-se a Fundação Renova. Esta entidade jurídica de direito privado Fundação realiza contratação de assistentes sociais, que atuam dentro do sistema público e atende exclusivamente às vítimas do crime de 5 de novembro

---

<sup>4</sup> Gentílico popular do marianense.

de 2015. Por isso, supõe-se também haver diferenças nos recursos dispostos para atender à população usuária da sede de Mariana e a egressa do distrito de Bento Rodrigues. Contudo, isso não foi possível aferir, pois a equipe não conseguiu entrevistar nenhuma profissional contratada pela Fundação. Isso não retira o impacto de uma instituição privada atuando dentro do serviço público para o conjunto do serviço prestado nas instituições que acolhem estas profissionais. Pelo contrário, essa incorporação da atuação do setor privado na esfera pública que vem ocorrendo desde 2008, representa o que Racheilis (2011) denomina como “cultura do ‘gerencialismo’”, cujo desgaste do exercício profissional acrítico às demandas de trabalho, desencadeiam atividades meramente mecanizadas, exercidas sobretudo por terceirizados.

Como pressuposto destacado pela trajetória de estudos, é possível supor ainda que os instrumentos tecnológicos apresentam um duplo caráter, positivo e negativo. Isso porque, apesar de entregar vantagens por facilitar a realização de procedimentos no cotidiano profissional, ela também é obscura, escapando às profissionais os fundamentos de como essas tecnologias operam. As tecnologias digitais a que nos referimos podem ser divididas em dois grupos: físicas e informacionais. No primeiro grupo encontram-se aparelhos eletrônicos como celulares e computadores, que são ferramentas tangíveis e amplamente utilizadas no cotidiano profissional. No segundo grupo, as tecnologias informacionais incluem redes sociais, aplicativos e softwares públicos e privados, além de plataformas de mensagens instantâneas. Esses recursos desempenham papéis fundamentais na comunicação e no gerenciamento de informações, configurando-se como elementos centrais no ambiente de trabalho, com impactos variados nas práticas diárias das profissionais entrevistadas.

De acordo com os materiais preliminares estudados, uma primeira questão que se deve ter em conta, recupera o lastro das transformações que se processavam no mundo do trabalho mesmo antes da pandemia. A necessidade sanitária pelo isolamento acelerou essas metamorfoses. Mudanças que vêm no bojo do que se reconhece por alguns autores como Quarta Revolução Industrial e que considera recursos de tecnologia como uma internet rápida e difusa (Schwab, 2016), digitalização de processos, armazenamento e processamento de grandes quantidades de informações (Zuboff, 2022). Isso fica evidente na fala de profissional da assistência, que afirma que essas tecnologias “Vieram pra ficar” e por isso há a “importância da gente pensar em políticas de inclusão digital, um caminho sem volta.” (Assistência 1, 2023).

Esse duplo caráter das tecnologias de informação nos processos de trabalho de assistentes sociais que, ao mesmo tempo permite o rápido acesso às informações que podem potencializar o atendimento aos usuários, a construção de registros e sistematização de dados que podem ser utilizados em pesquisas, bem como o aperfeiçoamento das políticas públicas, dentre outras melhorias no cotidiano profissional (Valentim; Paz, 2022). Por outro lado, contribuem também para a intensificação do trabalho, uma vez que permite reduzir o tempo de trabalho.

No que se refere a esta intensificação do trabalho, temos que as mesmas tecnologias que têm este potencial de promover melhor conforto no trabalho, dinamizando a execução de algumas tarefas como sistematização de informações produzidas no cotidiano profissional, são apropriadas sob uma lógica onde, no fim, temos a produção acentuada de

mais valor. Isso significa que com os recursos tecnológicos além do potencial de realização de mais valor relativo, pela possibilidade de executar tarefas mais rapidamente ou até mesmo de forma concomitante, a tecnologia comunicacional torna possível a extração absoluta de mais valor, quando permite estender a jornada para o tempo de não trabalho. Notificações e alertas no celular que tornam o tempo de vida e trabalho de trabalhadoras e trabalhadores confusos. Essa lógica atinge o mundo do trabalho e distancia assistentes sociais de uma importante dimensão do trabalho profissional, uma vez que essa nova dinâmica institucional imputada pelas TICs desconsidera as complexidades do trabalho da assistente social de relações diretas com os sujeitos dos serviços.

Essa violência que é vivenciada, que o capital exige daquele que está produzindo, ele tem que produzir mais, e mais, e mais, e mais, e lucro, e lucro, e lucro, se você não produz, você é inútil, acabou o seu tempo de utilidade para o capital, você é um trabalhador inutilizado para o capital (Assistência 3, 2023).

Ou seja, o trabalho passa a ser contabilizado a partir de uma lógica destrutiva, que anula a especificidade do Serviço Social, o qual é predominantemente qualitativo, e contrário à lógica produtivista e imediatista (Valentim; Paz, 2022). Neste caminhar de uma implementação tecnológica, o trabalho envolto nessa sociabilidade tende a unidimensionalizar-se (Duayer, 2011). No caso do Serviço Social isso significa uma compressão das competências teórico-metodológicas e ético-políticas pela supervalorização da dimensão técnico-operativa. Como vemos no depoimento que segue:

E aí eu tenho uma sensação muito angustiante, eu tenho a sensação que eu nunca consigo ver as famílias, conhecer o território, é uma sensação que eu nunca consegui, porque sempre tem uma nova família, um novo cadastro e a gente não consegue... a gente não vai dando conta né (Assistência 1, 2023).

As tecnologias, portanto, ampliam a administração da execução de atividades, visando, principalmente, a quantificação de tarefas realizadas pelos profissionais, bem como o tempo gasto em cada atividade, no intuito ao fim e ao cabo, de que desapareçam os tempos mortos nos processos de trabalho. Essa relação de pressão e opressão ao cotidiano profissional garante para os gerentes do trabalho gerenciador, um maior controle sobre a trabalhadora, tensionando sua autonomia profissional.

O período pandêmico iniciou essa lógica de mudança na jornada de trabalho das assistentes sociais em vários setores. As unidades de CRAS do município, por exemplo, começaram a atuar “em um contexto bem pesado da pandemia, precisamos ter que ficar um tempo trabalhando por escala, revezamento, com atendimento remoto.” (Assistência 1, 2023).

Algo que se deve destacar para cada revolução industrial é que o capital sempre busca formas de acelerar o processo de valorização, ou seja, busca-se produzir mais em menos tempo. Esta é uma questão que, no capitalismo, tende a determinar o uso de ferramentas no trabalho, e, é claro, na vida. O Estado, por sua vez, se coloca favorável a “ideologia da gerência e da qualidade total, do erro zero, do trabalho a tempo justo, da eficiência das metas e dos resultados” (Dal Rosso, 2008, p. 188), dificultando o exercício profissional direto com a população, que exige acompanhamento próximo e sistemático, e, portanto, não se resume ao preenchimento de formulários e cadastros (Raichelis, 2011).

Sobre a questão exposta, buscamos avaliar com os informantes da pesquisa se estes instrumentos tecnológicos geraram uma aceleração dos processos, com eventual aumento na produtividade individual e sobrecarga de trabalho. De comum às respostas sobre a questão, tivemos que o período de adaptação foi especialmente duro com as profissionais, mas isso se ajustou com o passar do tempo. Como informa assistente social em instituição filantrópica, “a princípio foi um caos, mas com o passar do tempo, a gente conseguiu ir organizando as atividades” (Filantropia 1, 2023).

Ademais, a fragilidade na articulação entre os diferentes setores, se apresenta no relato da Assistência 2 (2023), quando aponta que

às vezes o CREAS não me dá retorno nenhum, geralmente acontece assim, mas a família consegue me dar retorno, eu posso pedir para a família ‘aqui me dá o retorno se você conseguir ir lá, se você foi atendido, se você conseguiu marcar pelo menos, não é para falar o que aconteceu em atendimento.

Problemáticas como a relatada acontecem pela implementação desigual das tecnologias nas áreas, bem como pelas disparidades no uso destas ferramentas por diferentes assistentes sociais. Discrepância notória ao entrevistar a Assistência 3 (2023), cuja unidade recebeu “suporte da Universidade Federal de Viçosa, que ajudou a gente organizar isso, a capacitar, a PUC também, de Belo Horizonte.”

Já nas informações prestada pela Assistência 1 (2023), a realidade se contrapõe à anterior. Ao ser questionada sobre o processo de adaptação as tecnologias, e se receberam treinamento, ela relata que “não, sem treinamento. Inclusive essa ausência de parâmetro, isso de atender sem garantir sigilo, tentando garantir segurança sanitária foram decisões difíceis né. Mas treinamento não.”

Para aquelas profissionais que mantiveram suas atividades profissionais restritas aos espaços de trabalho, o uso de recursos como videoconferências com as equipes de trabalho e mensagens instantâneas para agendamento de atendimento ocorreram com frequência. Ademais para estas profissionais, os recursos tecnológicos aparecem no trabalho como positivos. O que se pode observar no depoimento que segue. “eu acho que não aconteceu assim do ponto da gente ficar esgotado, eu acho que isso acontecia, por incrível que pareça, durante a pandemia, essa loucura era muito maior do que esse momento, claro que tem dias que é uma loucura” (Assistência 2, 2023).

Entretanto, para aquelas profissionais que o trabalho invade o espaço privado e os tempos de não trabalho,

o trabalho home office ele consegue sobrecarregar mais, porque você quer fazer, cê perde inclusive a noção mesmo, do tempo e tal, você quer responder né, e como uma colega falou: “Você está lá almoçando lá, e você vê. Gente, isso não é para agora não, é para amanhã, aí a ansiedade vai ver o quê que é, porque você quer... e, assim né, eu acredito que afetou assim, muita gente, a saúde (Assistência 3, 2023).

Ainda a este respeito chama atenção que há uma compreensão diferente do que é estar no trabalho. Além da presença física no local de trabalho, também temos a presença online. “você não esconde de ninguém, agora você não tem como falar que você não viu ali,

porque está lá dentro do grupo, você está ali participando, se você não leu, você estava online, tem isso agora ‘você estava online’” (Filantropia 1, 2023)

Além da sobrecarga de trabalho para as situações de *home office*, ainda vem a ansiedade para responder de imediato às demandas que aparecem. No depoimento que segue tem-se evidenciado o desgaste mental que a confusão entre tempo de trabalho e não trabalho e local de trabalho local de descanso.

[...] teve um aumento nesse trabalho online, é, porque assim, é muita demanda, a questão assim, do telefone, do aplicativo de mensagem, é tudo assim, isso é muito imediatista, você vai lá responde, você quer responder, e assim, a sensação, é percepção minha, é que no trabalho home office, muitas vezes a gente trabalha até além do que o trabalho presencial, porque muitas vezes, a gente tem uma preocupação de mostrar, tipo assim: eu não tô aqui à toa, eu estou trabalhando, né, isso foi até um questionamento até que.. porque você liga o computador é uma reunião, é outra, então, são muitas reuniões às vezes no mesmo dia né, duas três, e... é cansativo né” (Assistência 3, 2023).

Quanto ao exercício de suas funções profissionais na relação direta com as comunidades, evidencia-se o que Schwab (2016) já destacava para as revoluções industriais, implementadas a partir de um desenvolvimento desigual. No caso do atendimento de unidades da assistência social, essa problemática de uma implementação desigual e insuficiente, é retratada no caso seguinte:

As demandas que antes as pessoas entravam contato pelo telefone fixo, foi para o whatsapp, então a recepção não atende chamada pelo whatsapp, responde apenas mensagem. Mas tem comunidade que chega sinal de internet, mas não chega sinal de telefone e vice-versa. Então as vezes acho que seria bom atender chamada pelo whatsapp, pois é o único meio que a pessoa vai ter (Assistência 1, 2023).

Neste sentido, tecnologias que, ao mesmo tempo facilitam o contato com o usuário, marginalizam os indivíduos cuja única opção para acessar o serviço é inviável para a instituição. Outrora, os recursos possuem grandes limitações, como na Assistência 2, em que os usuários dos serviços assistenciais que teriam internet pré-pago, utilizariam toda a internet que tem para participar de uma reunião de um grupo. Nesse caso, as assistentes sociais, ao adotar um projeto ético-político do Serviço Social brasileiro vinculado a um projeto de transformação da sociedade (Teixeira; Braz, 2009), fizeram uma escolha política “a gente não fez mesmo, principalmente por esse motivo, porque era como se a gente fosse penalizá-los novamente.”

As implicações dessa dinâmica de trabalho incidem diretamente na autonomia relativa dos/as profissionais que, apesar de estarem inseridas profissionalmente em um município que, como vimos, produz um volume enorme de riquezas, possuem disponíveis recursos materiais limitados para desenvolver um trabalho voltado às demandas deste território que vive sob o flagelo da minério-dependência.

Essa implementação heterogênea dos recursos de tecnologia também chega aos espaços sócio-ocupacionais em que se inserem as assistentes sociais, como no caso da Assistência 2, em que até o cenário pré-pandemia de Covid-19 “a gente não tinha nada, a única coisa que a gente tinha, era telefone fixo mesmo”, e a partir da pandemia todos os recursos

tecnológicos utilizados para o atendimento aos usuários, “computador, celular e internet, tudo nosso.”, advinham dos próprios profissionais.

Este trabalho que se debruçou em trazer as especificidades dos espaços sócio-ocupacionais do território marianense, reflete ao menos parcialmente no cenário pandêmico do país, com “desigualdades sociais gritantes” em que a “pandemia aflorou todos os tipos de violência, todos os tipos de negligência que a gente possa imaginar, né!” (Assistência 3, 2023).

Mesmo que sob uma implementação desigual, um aspecto foi homogêneo nos depoimentos das profissionais:

vem para ficar, essas mudanças vêm para ficar, e elas são importantes, desde que elas sejam administradas, desde que elas sejam organizadas, desde que elas sejam pensadas para facilitar, ao nosso atendimento, e a vida do usuário, elas não podem vir para complicar a vida do usuário (Assistência 3, 2023).

Outro aspecto abordado nas entrevistas foi a segurança com relação aos dados produzidos e armazenados. A questão é candente, pois, a ideia de privacidade se ressignifica na chamada era da vigilância (Zuboff, 2022). Isso porque, entender o que é social e o que é privado no mundo material é algo que se coloca de imediato. Quer dizer, no mundo real nós temos clareza do público e do privado, uma clareza física, um muro ou cerca que divide o meu e o seu. Quando não, existem Leis e regras que estabelecem isso. Por isso, questionamos as assistentes sociais sobre a segurança das informações profissionais e das informações prestadas pelos usuários e dados referentes a estas informações.

Um primeiro destaque a se fazer é sobre a Lei de Proteção de Dados. Ela aparece para profissionais e usuários como um recurso de defesa dos direitos sobre as informações, contudo, é prematuro dizer que ela se manifesta no cotidiano profissional como instrumento de garantia de segurança, apesar de aparecer claramente no depoimento que segue. “Eu me sinto, por conta da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), que a gente igual, tem o corporativo [celular corporativo], eu me sinto, muito tranquila de fazer isso no meu corporativo.” (Filantropia 2, 2023). Entretanto, o compartilhamento de sistemas e computadores, nos campos da assistência, por exemplo, criam um cenário de desconfiança quanto às possibilidades de se garantir segurança. A este respeito, segue um pequeno trecho do diálogo com a assistente social da Política de Assistência Social sobre o uso de computadores e do sistema G SUAS<sup>5</sup> utilizado no município.

Entrevistada: Aí você me trouxe uma questão para pensar, porque os registros que fazemos para a continuidade do trabalho e como garantir o sigilo. Por exemplo, no G-SUAS, no prontuário, tem uma aba específica de sigilo, você pode preencher normalmente e as informações sigilosas você coloca ao lado. Então apenas os outros veículos de proteção social básica têm acesso a essas informações sigilosas. Os outros níveis de complexidade, média e alta, não vão ter. Então eu não consigo acessar informação sigilosa do CREAS e da Unidade de Acolhimento, só da Unidade respectiva.

---

<sup>5</sup> Sistema contratado pelo poder público municipal de Mariana-MG. Armazena informações para o atendimento dos/as usuários/as, sendo possível anexar relatórios.

Entrevistador: Nós estamos falando só de assistentes sociais ou de outros profissionais?

Entrevistada: Não, outros profissionais que compõem a rede: psicólogos, terapeutas ocupacionais, entre outras áreas

Entrevistador: Inclusive os profissionais que vieram da pactuação? [refere-se à profissionais da Fundação Renova]

Entrevistada: Sim. Ah, e qual a questão que vem para garantir a continuidade do histórico e do sigilo. Dentro do drive do CRAS, o meu diário de campo que faço com o prontuário eletrônico, mas antes de digitar no prontuário eu escrevo ele no meu diário (Assistência Social 1, 2023).

Então temos uma profissional que se sente segura, outra que têm desconfianças do ambiente informacional e aqui trazemos uma terceira situação. A assistente social expressa como insegurança a utilização dos sistemas com os quais trabalha. Quando perguntada sobre se sentir segura no uso dessas novas tecnologias, respondeu:

Não, não sinto. Porque assim, o sistema, ele tem vários tipos de acesso. Então ele tem o coordenador, ele tem o técnico, e muitas vezes, o que pode acontecer, porque se você consegue passar a sua senha... por exemplo, é... eu sou gestora, assim gestora que eu falo não é secretário, pode ser coordenador da proteção tal. Então um exemplo, eu preciso às vezes é... aí vamos supor, eu não uso, eu não entro lá, então eu peço a pessoa que me auxilia para entrar, então ela consegue ver, com a minha senha de gestão, minha senha de coordenação (Assistência Social 3, 2023).

Algumas justificativas possíveis podem ser dadas a esta diferença de posição. 1) geracional. A assistente social que se sente segura nos ambientes informacionais é nativa digital; 2) a diferença dos espaços sócio-ocupacionais. Enquanto a profissional que sente segurança atua em instituição privada, as trabalhadoras que manifestaram desconfiança e insegurança estão no setor público; 3) ainda quanto ao espaço ocupacional é importante destacar que a profissional que se apresenta como insegura nos ambientes informacionais trabalha predominantemente com interpretação de dados; 4) sobre as condições de trabalho. As duas primeiras mantiveram suas atividades em loco, utilizando as ferramentas dos espaços de trabalho, enquanto a terceira, que apresentou maior insegurança, deslocou-se para o trabalho em *home office* e precisou valer-se de recursos pessoais para a realização das atividades de trabalho.

### **Considerações finais**

Ao final desta primeira etapa de análise dos dados, a rápida implementação e potencialização das novas tecnologias, impulsionada após a pandemia da Covid-19, trouxe mudanças profundas nas condições de vida e trabalho. Essa transformação tecnológica levanta debates cruciais sobre as consequências, tanto positivas quanto negativas, para o trabalho profissional do Serviço Social, bem como para o modo de vida das pessoas.

A terceira revolução tecnológica, caracterizada por inovações nas comunicações e telecomunicações, trouxe avanços notáveis, mas também exacerbou as disparidades entre o capital e o trabalho. A implementação das tecnologias no ambiente de trabalho, embora portadora de promessas de eficiência, também carrega o fardo de desigualdades sociais,

econômicas e políticas que historicamente se manifestam em diferentes formas de exploração laboral.

A transição do trabalho presencial para o remoto, intensificada pelas medidas de proteção adotadas durante a pandemia, trouxe à tona desafios complexos. As plataformas de acesso a serviços, como o Auxílio Emergencial e a Previdência Social, mostraram como a crescente robotização e digitalização podem excluir os mais vulneráveis, dificultando o acesso a benefícios essenciais.

A discussão sobre neoliberalismo e globalização reforça a influência dessas ideologias na implementação e expansão das tecnologias. O capitalismo neoliberal promove a livre concorrência e reduz a intervenção estatal, facilitando a disseminação das inovações tecnológicas e o fluxo global de bens e informações. No entanto, essa dinâmica também pode aprofundar desigualdades, tanto entre nações quanto entre diferentes categorias sociais. A mercantilização da informação, possibilitada pelas tecnologias de vigilância, é um exemplo de como aspectos antes impensados, como dados pessoais, se transformam em *commodities* valiosas.

Em toda essa evolução tecnológica, o Serviço Social se mantém como uma disciplina comprometida em combater desigualdades e promover a justiça social. No âmbito do Projeto Ético Político, a profissão atua na conscientização, capacitação e transformação das estruturas sociais, buscando uma sociedade equitativa e livre de opressão. O desafio contemporâneo do Serviço Social é garantir a liberdade individual e coletiva, assegurando os direitos fundamentais em meio às complexidades das transformações tecnológicas.

Outro fator importante observado, mas que, contudo, não recebeu a problematização adequada, foi a situação do analfabetismo digital, ou dos dependentes digitais, aqueles que não conseguem, não têm ou têm acesso limitado a essas tecnologias digitais. Uma ilustração dessa situação pode ser percebida nos distritos pertencentes à cidade de Mariana-MG, que possuem uma relação mais direta com as vítimas do crime do rompimento da barragem, e que possuem um menor acesso a essas ferramentas, aumentando ainda mais as questões de desigualdade e aumento nas demandas assistenciais por conta da precarização da internet e conseqüentemente da falta do acesso.

É importante destacar ainda que as políticas de inclusão digital recebam atenção dedicada do poder público, e dos centros de formação. Haja vista que tanto as políticas públicas passam a ser mediadas por estes recursos tecnológicos como também estes passam a compor o rol de instrumentos de trabalho das profissionais. Isto porque, essa modernização possui um duplo caráter, isso quer dizer que, ao tempo em que essas tecnologias avançam, crescem e se propagam de maneira implacável e rápida, tem como contrapartida as disparidades sociais que se alastram ainda mais.

A luta das assistentes sociais por melhores condições de trabalho adquire, portanto, novo apelo diante das transformações do capitalismo contemporâneo. Diferente da exploração direta da força de trabalho na Primeira Revolução Industrial, hoje, a tecnologia ocupa um lugar central na organização do trabalho, trazendo uma divisão social e técnica mais complexa e aprofundando o estranhamento dos trabalhadores. Os instrumentos digitais, além de serem essenciais ao trabalho profissional, permeiam também as atividades

cotidianas. Sob a ideologia dominante, somos incentivados a adotar essas tecnologias, que de fato facilitam o trabalho, mas ao custo de perdas significativas: privacidade, direitos e a clara divisão entre vida pessoal e profissional. Dessa forma, a adesão a essas tecnologias acontece de forma voluntária, mas esconde os mecanismos sutis de dominação e controle capitalista.

Neste sentido, a categoria profissional peca por não analisar este novo cenário do trabalho com vias a regulamentar o uso de instrumentos de TIC no trabalho de assistentes sociais e tampouco o trabalho de assistentes sociais no universo das tecnologias, gerando distorções do que é o trabalho profissional do Serviço Social como “assistentes sociais virtuais” realizando teleatendimento distanciadas das análises das manifestações da questão social no território onde o usuário tem suas vivências. Além disso, uma vez que as atividades reconhecidas como menos seguras (frágeis na manutenção do sigilo profissional) e que geram sobrecarga de trabalho com desgaste mental/emocional, são aquelas desenvolvidas em home office, torna-se, mais uma vez, candente a análise e resistência a este espaço de trabalho, em paralelo com uma proposta de análise do papel desses instrumentos nos processos de trabalho.

## Referências

ANTUNES, R. **Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

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

CARMO, R. C. “Acidente industrial ampliado” como consequência do processo de valorização: o caso da minério-dependência de Mariana/MG. In: BARBOSA, R. N. C.; ALMEIDA, N. L. T. **Labirintos da precarização do trabalho e das condições de vida**. 1. ed. Curitiba, PR: Editora CRV, 2023a. DOI 10.24824/978652515286.8. Disponível em: <https://www.editoracrv.com.br/produtos/detalhes/38170-labirintos-da-precarizacao-do-trabalho-e-das-condicoes-de-vida>. Acesso em: 22 abr. 2024.

CARMO, R.C. A simbiose histórica entre a cidade de Mariana e a atividade da mineração do ferro. In: **“Questão social”, mineração e serviço social: reflexões a partir da região dos inconfidentes**. Editora UFOP. [S. l.: s. n.], 2023b. Disponível em: <https://www.editora.ufop.br/index.php/editora/catalog/book/184>. Acesso em: 22 abr. 2024.

CFESS. **Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia**. Brasília, 31 jul. 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>. Acesso em: 04 maio 2022.

DUAYER, M. Mercadoria e trabalho estranhado: Marx e a crítica do trabalho no capitalismo. **Revista Margem Esquerda: ensaios marxistas**, n. 17, p. 88–99, nov. 2011.

HUWS, Ursula. A formação do cibertariado: trabalho virtual em um mundo real. São Paulo: Unicamp, 2018.

MARX, K. **O capital**: crítica da economia política. Livro 1 Tomo 1. 2. ed. São Paulo: Nova Cultural, 1996.

NETTO, J. P.; BRAZ, M. **Economia Política**: uma introdução crítica. São Paulo: Cortez, 2006. (Biblioteca básica de serviço social, 1.)

PESQUISA identifica estratégia do Executivo Federal em atrapalhar combate à pandemia. **Jornal da USP**, 22 jan. 2021. Disponível em: <https://jornal.usp.br/atualidades/pesquisa-identifica-estrategia-do-executivo-federal-em-atrapalhar-combate-a-pandemia>. Acesso em: 27 abr. 2024.

RAICHELIS, R. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações, de seus direitos. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 107, p. 420–437, jul./set. 2011. DOI <https://doi.org/10.1590/S0101-66282011000300003>.

SCHWAB, K. **A quarta revolução industrial**. Bauru, SP: Edipro, 2016.

TEIXEIRA, J; BRAZ, M. **O projeto ético-político do Serviço Social**. 2009. Disponível em: [http://www.prof.joaodantas.nom.br/materialdidatico/material/4\\_-\\_O\\_projeto\\_etico-politico\\_do\\_Servico\\_Social.pdf](http://www.prof.joaodantas.nom.br/materialdidatico/material/4_-_O_projeto_etico-politico_do_Servico_Social.pdf). Acesso em: 11 set. 2024.

VALENTIM, E; PAZ, F. Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 25, n. 1, p. 144-124, jan./abr. 2022. <https://doi.org/10.1590/1982-0259.2022.e82538>.

VAREJANO, I. População: Mariana pode estar com mais de 90 mil habitantes. **Jornal Galilé**, 20 abr. 2023. Disponível em: <https://galile.com.br/populacao-mariana-90-mil-habitantes/>. Acesso em: 22 abr. 2024.

VINUTO, Juliana. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. **Temáticas**, Campinas, SP, v. 22, n. 44, p. 203–220, 2014. DOI: 10.20396/tematicas.v22i44.10977. Disponível em: <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/tematicas/article/view/10977>. Acesso em: 4 nov. 2024.

ZUBOFF, S. Big Other: capitalismo de vigilância e perspectivas para uma civilização de informação. In: BRUNO, F. et al. (org.). **Tecnopolíticas da vigilância**: perspectivas da margem. São Paulo: Boitempo, 2022.

Submetido em: 20/9/2024

Revisto em: 3/11/2024

Aceito em: 9/11/2024