



## Tecnologia da Informação e Comunicação e Serviço Social: apontamentos para o debate

Information and Communication Technology and Social Services: notes for the debate

**Maria Eduarda Silva dos Santos\***

 <https://orcid.org/0009-0007-9876-8761>

**Moema Amélia Serpa\*\***

 <http://orcid/0000.0003-2505-7866>

### RESUMO

O presente artigo apresenta uma síntese das reflexões sobre o tema das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e sua incorporação pelo Serviço Social. Exercendo transformações no campo econômico, trabalhista e cultural, a expansão das TICs chega ao Serviço Social através da expansão de mecanismos tecnológicos digitais, acompanhando, em certa medida, as especificidades da realidade profissional e, essa incorporação, vem assumindo destaque no debate contemporâneo da profissão. A partir das primeiras aproximações de um estudo de pós-graduação, esse artigo traz reflexões sobre o tema das TICs tendo como base de análise a produção teórica do Serviço Social. Com a orientação do método crítico dialético selecionamos um material bibliográfico que permitiu explicitar o tensionamento da incorporação das tecnologias da informação no interior dos processos de trabalho no qual estão inseridos os profissionais e os desafios colocados à profissão de Serviço Social.

### PALAVRAS-CHAVE

Reestruturação produtiva; Tecnologias da Informação e Comunicação; Processo de Trabalho; Serviço Social.

### ABSTRACT

This article presents a synthesis of reflections on the topic of Information and Communication Technologies (ICTs) and their incorporation by Social Services. Carrying out transformations in the economic, labor and cultural fields, the expansion of ICTs reaches Social Services through the expansion of digital technological mechanisms, following, to a certain extent, the specificities of professional reality and this incorporation, has assumed prominence in the contemporary debate of the profession. Based on the first approximations of a postgraduate study, this article brings reflections on the topic of ICTs based on the theoretical production of Social Work. With the guidance of the critical dialectical method, we selected bibliographic material that

---

\*Assistente Social. Bacharel em Serviço Social pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB, Campina Grande, Brasil). Mestranda em Serviço Social pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB, Campina Grande, Brasil). E-mail: [mariaesds38@gmail.com](mailto:mariaesds38@gmail.com)

\*\*Assistente Social. Doutora em Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE, Recife, Brasil). Docente em Serviço Social na Universidade Estadual da Paraíba (UEPB, Campina Grande, Brasil). E-mail: [moemaserpa@servidor.uepb.edu.br](mailto:moemaserpa@servidor.uepb.edu.br)

DOI 10.22422/temporalis.2024v24n48p95-110



© 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.

made it possible to explain the tension of the incorporation of information technologies within the work process in which professionals are inserted and the challenges posed to the Social Service profession.

**KEYWORDS**

Productive restructuring; Information and Communication Technologies; Work process; Social service.

**Introdução**

O presente artigo parte de reflexões realizadas num estudo que tem como eixo de análise o Serviço Social e a incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). A aproximação com o tema e o aprofundamento do debate no interior da profissão, vem demonstrando a necessidade de ampliarmos nosso conhecimento sobre esta temática dando aporte e contribuições teóricas sobre esse tema.

A crise sanitária do COVID-19 foi o gatilho que impulsionou a propagação da relação do Serviço Social com as TICs, mesmo a relação da profissão com a tecnologia ter sido estabelecida anterior a tal fato. Mas, é inegável que a temática sofreu efervescência e expansão, de certo, como dentro dessas condições objetivas. Expressando uma dentre as inúmeras características do mundo contemporâneo mediado pela esfera altamente digital, a sua significativa difusão propiciou a incorporação das TICs pela profissão.

Esta conjuntura tem requisitado pensar o processo de trabalho no qual está inserido o(a) assistente social, este como partícipe da divisão sociotécnica do trabalho, sendo requisitado a adequar e, por vezes, reinventar sua intervenção para atender as demandas dos usuários, ao tempo em que, seu trabalho se torna ainda mais precarizado. A incorporação das TICs nos coloca frente ao desafio de manter e ampliar nossas reflexões sobre a profissão de Serviço Social que incorporam a dimensão ético política, mas também as demais dimensões, técnico operativa e teórico- metodológica da profissão.

A relevância de trazer a discussão esse tema fica atestada, ainda, porque envolve um debate que está longe de ser contemplado na complexidade que ele se apresenta pois, também é um debate ainda incipientemente discutido na área, carecendo ser melhor investigado. As reflexões aqui apresentadas assumem pertinência, devendo ser compreendida à luz da direção do projeto profissional crítico, buscando respostas que possam oferecer base teórica para o exercício profissional, docente e, conseqüentemente, ser objeto de aprofundamento e de pesquisa.

Considerando os aspectos apresentados, este artigo construiu suas reflexões a partir de um processo metodológico que selecionou, da produção teórica do Serviço Social disponível no banco de teses da CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior) e nos repositórios dos PPGs em Serviço Social, as dissertações e teses que abordam o tema do Serviço Social e TICs produzidas no período de 2018–2024. A partir dessa aproximação preliminar, buscamos, neste momento, analisar e registrar os tensionamentos que ocorrem no interior do debate da incorporação das TICs pelo Serviço Social, possibilitando novas problematizações sobre o tema. Para tanto, apresentamos esta síntese que se inicia com uma breve abordagem socio-histórica sobre o trabalho, a reestruturação produtiva e a apropriação das TICs pela produção capitalista contemporânea.

Na sequência, explicitamos, a partir das primeiras impressões dos dados analisados, o processo de incorporação da Tecnologia da Informação e Comunicação no Serviço Social presentes no debate teórico do Serviço Social. Finalizamos nossa exposição com algumas notas conclusivas que nos apresentam desafios no campo da produção do conhecimento, bem como na objetivação do trabalho profissional.

### **Trabalho e Reestruturação Produtiva: breve análise sobre as Novas Tecnologias da Informação e Comunicação**

Para abordar este tema, é imprescindível destacar aspectos fundamentais que elucidam a complexidade do debate em questão. Primeiramente, é necessário analisar o processo de reestruturação produtiva e o avanço das tecnologias da informação no ambiente de trabalho. Adicionalmente, é crucial investigar TICs para compreender a relação entre o Serviço Social e essas tecnologias, bem como a sua integração nas novas formas de trabalho que emergem nesse contexto.

É relevante notar que as TICs estão cada vez mais sob o controle de empresas e proprietários privados, que compartilham os lucros oriundos da exploração da internet e suas aplicações, conforme contribuem Dantas *et al.* (2022). Assim, este cenário revela que o trabalho nesse setor tem experimentado mudanças substanciais.

Para compreender as correlações e a agenda da reestruturação produtiva faz-se necessário abordar a categoria trabalho. Isso não quer dizer que todos os atos oriundos do ser humano devem ser reduzidos ao trabalho, entretanto, esse argumento não retira a centralidade do trabalho como práxis, mas, sim, o reafirma, como atividade criadora, estabelecendo o elo de transformação homem-natureza. Tal transformação repercute no campo da objetividade e subjetividade, implicando simultaneamente na reprodução social. Como afirma Engels (2004, p. 11):

O trabalho é a fonte de toda a riqueza [...]. Porém, o trabalho é muitíssimo mais do que isso, é a condição básica e fundamental de toda a vida humana e, em tal grau, que até certo ponto, podemos afirmar que o trabalho criou o homem.

Araújo (2022) aponta que o trabalho vivo disputa sua centralidade, frente às ascensões tecnológicas e suas complexas relações. O modo de produção capitalista cria a urgência de novas necessidades para se estabelecer, aprofundando cisões no mundo do trabalho, no qual o trabalho morto segue tomando a centralidade do vivo como respostas às novas necessidades criadas.

É importante salientar a centralidade do trabalho em vista das sofisticadas e aperfeiçoadas respostas empreendidas no âmbito do capital frente ao avanço tecnológico, o que tem produzido significativas transformações no mundo do trabalho. Nesse sentido, os meios tecnológicos são uma espécie de fio condutor capaz de conectar as relações objetivas e subjetivas dos indivíduos, desde relacionamentos interpessoais, acesso a um direito social, até o pagamento de contas mediante aplicativos sem precisar se locomover a ambientes físicos para alcançar o resultado esperado.

Destaca-se que há uma maximização de tempo e de pessoas para realização de funções devido aos meios tecnológicos, embora estes estejam engendrados de antagonismo pois,

são frutos históricos da capacidade criadora e sofisticação do ato humano em suprir suas necessidades diante de cada sociedade.

É na apropriação do trabalho pelo capital e nas suas relações contraditórias que se torna relevante o debate sobre o papel das tecnologias e dos sistemas de informação na produção capitalista contemporânea. Para compreender esse processo, é essencial analisar o padrão de acumulação do chamado "período dourado" do capitalismo, caracterizado pelo crescimento vertiginoso e pelas potências econômicas do pós-guerra. A crise estrutural que eclodiu na década de 1970 foi marcada pela queda da taxa de lucro, estagnação tecnológica e esgotamento do padrão de acumulação. Segundo Mészáros (2011), essa crise assume um caráter estrutural e revela a lógica destrutiva do capital, destacando a preponderância do trabalho morto sobre o trabalho vivo e delineando um panorama de barbárie.

Para gerir tal crise o capital tem como ponto de partida a reestruturação da produção e do trabalho. Com a ascensão do neoliberalismo, endossando os interesses capitalistas, presenciamos no interior da sociedade, não só mudanças econômicas, como o livre comércio e a não interferência do Estado da economia, mas também, um reordenamento na esfera ideológica e política, resultando em grande repercussão e ofensiva à classe trabalhadora, conforme afirma Antunes (2009).

Nesse contexto, as forças produtivas ganham novos contornos mediante as transformações tecnológicas, frente a adesão do modelo flexível toyotista de acumulação, que visa restabelecer as taxas de lucro, tendo como característica basilar, o uso da tecnologia e da informatização propiciando um perfil de trabalhador polivalente e detentor de tecnologia. Lima (2024, p. 53–54) aborda que:

Para que o trabalho apareça como órgãos conscientes, subsumido à própria máquina, o capitalismo intensifica sua dominação sobre o conhecimento científico, com o objetivo de instrumentalizar o processo de trabalho de modo a aligeirar a produção e reprodução da mercadoria e, inflexionar, ainda mais, a distância entre as ações conscientes dos/as sujeitos sociais, por meio da alienação e do fetiche da mercadoria. Ou seja, o capitalismo passa a controlar o saber objetivado e faz com que ele seja expresso de forma superior ao próprio sujeito que o produz, que o objetiva, o trabalhador e a trabalhadora.

No modo de produção capitalista, o trabalho é considerado um gasto vital, no qual o trabalhador utiliza seu fundo de vida para gerar lucros para o capital. Quando esse esforço atinge seu limite, o trabalhador é frequentemente descartado, substituído por um membro do exército industrial de reserva ou por tecnologias. Consequentemente, o salário recebido pelo trabalhador não garante a satisfação de suas necessidades básicas de sobrevivência, que incluem não apenas alimentação, mas também saúde, educação, cultura e lazer — necessidades essenciais para sua reprodução social.

Assim, esse tensionamento adquire uma nova dimensão com a introdução de tecnologias tanto na esfera da produção quanto na oferta de serviços e direitos. A incorporação de tecnologias redefine as condições de trabalho e o acesso a serviços essenciais, exacerbando as desigualdades e refletindo as tensões inerentes ao sistema capitalista.

É relevante destacar que a tecnologia tem intencionalidade posta e não é diferente das

TICs, seu fruto, é ação sobre ação. Dussel (2023, p. 146) afirma que “a tecnologia como instrumento ou mediação no trabalho se define na função da ação produtiva e poética”. Para Romero (2005), a tecnologia cria valor de uso, dá ritmo a sua criação e controle, mas a intencionalidade quem dá a ela é o ser humano. Uma máquina não pode ser alienada, mas o indivíduo operador dela se torna facilmente alienado, para que se cumpra o objetivo para o qual ela foi criada. Seja pelo investimento em capital constante, ou por meio não palpáveis, como por exemplo, o algoritmo, nova pedra preciosa do mundo digital, esse processo passa a interligar interesses econômicos e produz valor/dinheiro para aumentar a acumulação.

Ademais, Alves (2013) argumenta que a flexibilidade da reestruturação produtiva se estende aos vínculos empregatícios, as formas de contratação, aos salários e a legislação trabalhista, reverberando no cotidiano do trabalhador, no modo de organização e regulação do trabalho, portanto, caracterizando uma revolução informacional atendendo a ofensiva neoliberal. Assim, a flexibilização evidencia-se através da crise capitalista e os meios de saída adotado para se recompor foram reestruturação produtiva, financeirização do capital e o neoliberalismo, juntos vão se opor à rigidez do fordismo e produzir a intensificação da precarização do trabalho e o desemprego estrutural.

A ofensiva neoliberal avança junto com a fragilização dos vínculos empregatícios, a exploração da força de trabalho e um conjunto de contrarreformas trabalhistas e sociais, aumentando os níveis de desemprego, concentração de renda, e dificuldade em acessar as políticas públicas. Como destaca Antunes (2020), a expansão da chamada indústria 4.0, ou Quarta Revolução Industrial, que defende a autonomia e liberdade, todavia o que se apresenta é uma nova face da subsunção do trabalho ao capital.

Nesse viés, o avanço tecnológico na produção capitalista contemporânea particulariza o processo de exploração do trabalho, propicia mercadorização das relações — comprometendo a produção e reprodução social, a liofilização e reificação, a informalidade, o fetichismo que torna o trabalhador autônomo no processo de trabalho, ocorre também devastação da natureza, a terceirização, a flexibilização e intensificação da força de trabalho. Assim, Filgueiras e Antunes (2020) descrevem que o uso da tecnologia pode propiciar um “adeus ao trabalho”, retirando o comando e autonomia antes exercido pelo ser humano, estabelecendo novas formas de organização do trabalho mediada pelas TICs.

Cabe salientar que o processo de reestruturação produtiva ocorreu de maneira desigual entre os países imperialistas, de capitalismo central e os de economia dependente - sempre com caráter de subjugação e subordinação que afetou, ainda mais, os países de terceiro mundo, ou de economia dependente. Logo, há países “excluídos” desse processo de recomposição do capital, desvelando a lógica destrutiva e não equitativa como se espera na corrida pela hegemonia, assim, caracterizando a dependência e atraso de alguns, como salienta Bamberger (2013). Para Harvey (2004, p. 140):

A acumulação flexível envolve rápidas mudanças dos padrões do desenvolvimento desigual, tanto entre setores como entre regiões geográficas, criando, por exemplo, um vasto movimento no emprego no chamado “setor de serviços”, bem como conjuntos industriais completamente novos em regiões até então subdesenvolvidas (tais como a “Terceira Itália”, Flandres, os vários vales

gargantas do silício, para não falar da vasta profusão de atividades dos países recém-industrializados).

Observa-se uma expansão significativa do comércio, da tecnologia e do domínio técnico-científico, que ocorre em paralelo ao processo de desregulamentação das condições de emprego e trabalho, particularmente nos países periféricos. Assim, o capitalismo, após a crise dos anos 1970, transita para uma fase de capitalismo global, que se apoia cada vez mais nos recursos tecnológicos para otimizar a rotatividade de seu ciclo, visando maximizar lucros e promover a concentração de recursos, muitos dos quais são essencialmente fictícios. Como explica Carcanholo (2018), o capitalismo entra em crise devido ao seu crescimento, e retorna ao crescimento como resultado de sua crise, evidenciando os limites intrínsecos da teoria econômica.

A crise de 1970 marcou um ponto culminante na integração entre tecnologia e economia, permitindo um armazenamento e processamento de dados que repercutiram globalmente no mundo do trabalho. De acordo com Huws (2018), as TICs fazem parte das mudanças que caracterizam a acumulação flexível pós-2008, especialmente com o advento da robotização e da inteligência artificial. Huws (2018) também observa que o desenvolvimento tecnológico amplifica o processo de mercadorização, provocando mudanças sísmicas na divisão social do trabalho e revelando uma nova morfologia para o mercado de trabalho.

Assim, esse caráter disruptivo da tecnologia implica um rompimento com os modelos existentes, substituindo-os por novos, frequentemente acompanhados de obsolescência programada. Tal estratégia é uma manobra do capital para incentivar o consumo e alimentar o ciclo de extração do mais-valor.

As TICs, nesse sentido, são tecnologia de produção e consumo, logo, a concorrência, ou o não acesso a ela, configura-se na ruptura de uma população inteira, denominada por Huws (2018) como “divisão digital”. Assim, evidenciado nessa nova morfologia, a centralidade e velocidade de desenvolvimento do capital fictício vem sendo atenuado pelo avanço tecnológico, bem como, contraditoriamente, a restrição ao seu acesso. Como acentua Lima (2024), o capitalismo vem capturando e apresentando o salto das forças produtivas como sendo independente da condição intelectual dos sujeitos sociais pela condição de transformar a realidade social.

Hillesheim e Molardi (2023) afirmam que, em função das exigências históricas e estruturais do modo de produção capitalista, as TICs se transformam em instrumentos que aprofundam a subjugação das classes produtivas, introduzindo novas complexidades nas relações sociais. Além disso, Huws (2018) acrescenta que estamos vivenciando uma nova fase na acumulação do capital, caracterizada pela mercadorização dos serviços públicos e pela expropriação da redistribuição da mais-valia. Essa fase é marcada por uma redução na utilização do capital variável (salários baixos) e um aumento no investimento em capital constante (tecnologias que ampliam a apropriação do trabalho). Essa estratégia se ramifica em diversas profissões, sendo inevitavelmente absorvida pelo Serviço Social por meio da incorporação das TICs.

Essa absorção e avanço tecnológico tem se dado, como já foi salientado, pelo gradual desenvolvimento das forças produtivas, como pondera Vieira Pinto (2005). É bem verdade,

que no início, a aproximação da Tecnologia da Informação (TI) com o Serviço Social tenha sido embrionária, como revela Veloso (2012). Os sofisticados, notáveis e modernos aparatos tecnológicos e a sua distribuição flexível nas esferas sociais aumentaram, imperando o comando e controle capitalista, criando a necessidade de várias áreas de atuação, incluindo o Serviço Social que passa a ser requisitado com as exigências dessa realidade que vem interferindo e modificando o processo de trabalho, no qual se insere os(as) assistentes sociais. Veloso (2012, p. 84) contribui que:

Ainda que a TI seja considerada um recurso importante para o exercício profissional, entende-se que os problemas postos no trabalho cotidiano não serão automaticamente solucionados com a sua incorporação. Seu efeito útil, ou ainda, seu “valor de uso” para a profissão encontra-se condicionado pela forma concreta por meio da qual se processará sua incorporação ao trabalho.

Rosenfield e Alves (2011) afirmam que as transformações na organização da sociedade capitalista, estabelece-se um novo padrão de trabalho, um modo de desenvolvê-lo mediante os saberes tecnológicos. Nesse sentido, o Serviço Social, como uma profissão inserida na divisão sociotécnica do trabalho, participante do trabalho coletivo e assalariado, não estaria imune deste cenário.

### **Tecnologia da informação e comunicação e o serviço social: notas ao debate**

As TICs são produtos intrínsecos das transformações globais, refletindo as relações dialéticas advindas do desenvolvimento das forças produtivas e das relações sociais distintas estabelecidas no cenário global. O domínio burguês sobre essas tecnologias representa um mecanismo adicional de exploração, exacerbando problemáticas preexistentes e ampliando as expressões de desigualdade vivenciadas cotidianamente pela classe trabalhadora. Isso ocorre sem qualquer concessão à penúria disseminada, intensificando paradoxalmente o contraste entre riqueza e pobreza.

Salienta-se que as TICs e a interação humana, a fluidez e flexibilidade não se restringem apenas ao mundo do trabalho, mas, nas relações exterior a esse processo, embora, possua mediação entre ambas as interações determinado pela dinâmica do capital. Desaguando em novas formas de relacionamento, hábitos, surgimento de novas profissões, novas descobertas nos mais variados ramos que valem milhões, criação de necessidades a serem suprimidas, assim, mais uma vez o trabalho morto toma lugar do trabalho vivo. Adequando-se a lógica destrutiva do sistema.

Hoje em dia, ao chegar em um lugar a primeira pergunta a ser feita, ou digamos, que entre as primeiras estão: tem Internet aqui? Isso revela a imediaticidade e fugacidade das relações, a uma necessidade em se conectar com pessoas externas àquele momento, do que dá a devida atenção aos presentes. De alguma maneira, cabe aqui a negação que os feitos tecnológicos podem propiciar, mas problematizar as perdas e entraves advindo deles, pois há uma atenuação da essência do modo de produção capitalista se faz necessário.

O Serviço Social, por exemplo, é uma profissão que busca problematizar e analisar as questões que circunscrevem seu campo de atuação, considerando a realidade em uma perspectiva de totalidade na qual o indivíduo está inserido. Isso nos leva a refletir sobre até

que ponto a incorporação das tecnologias pode influenciar o processo de trabalho do(a) assistente social.

Conforme destacam Rizzotti e Nalesso (2022), a contemporaneidade impõe desafios distintos ao Serviço Social, especialmente no que diz respeito à integração ou à ausência de novas tecnologias nos espaços sócio-ocupacionais da profissão. Os profissionais devem aprender a interagir com os movimentos oscilatórios emergentes das TICs e compreender suas implicações nas mudanças societárias.

Tanto a tecnologia quanto a divisão do trabalho são historicamente determinadas. Com o desenvolvimento das forças produtivas no capitalismo, torna-se evidente a adoção da divisão e cooperação de tarefas sob a égide do lucro e da propriedade. Esse processo alimenta o ciclo do capitalismo e sua lógica de domínio, estabelecendo um processo de trabalho próprio do modo de produção capitalista. Conforme Yamamoto (2010) observa, o mundo é orientado pelo valor de troca; o indivíduo produz para si ao produzir para a sociedade. Essa lógica se estende a todos os trabalhadores ativos e participantes da divisão sociotécnica do trabalho, incluindo o Serviço Social, que se configura como uma especialização do trabalho. Assim, as profissões emergem da necessidade de satisfazer as demandas do mercado.

Nesse viés, a processualidade das TICs no Serviço Social se evidencia de maneira mais explícita com a pandemia da COVID-19. As transformações estabelecem uma relação de causa e efeito em relação ao uso das tecnologias no processo de trabalho no qual se insere o(a) assistente social. Endossado pela adesão dos profissionais ao teletrabalho, devido às condições objetivas apresentadas, percebe-se que as TICs são a espinha dorsal do teletrabalho. No entanto, mesmo que a realidade da crise sanitária tenha terminado, o seu saldo para o Serviço Social foi a absorção permanente das TICs no cotidiano profissional, ainda que seja específico de alguns espaços socio-ocupacionais. É o resultado desse processo que subsidiará esta análise. Deste modo, concorda-se com Antunes (2020), que a crise sanitária destacou e exacerbou problemas preexistentes, particularmente em relação à gestão das políticas sociais e ao mundo do trabalho. Essa crise complexificou as dualidades do cotidiano profissional, evidenciando as fragilidades e as desigualdades presentes nas estruturas de trabalho e nas políticas sociais. Quanto a isso, Raichelis (2020, p. 139) afirma que:

A pandemia do novo Coronavírus não é responsável pela emergência da crise contemporânea, mas certamente exacerbou os traços mais perversos de uma crise social de grandes proporções, tornando mais tangíveis e mais visíveis processos que já estavam em desenvolvimento.

Munhoz (2006) entende a realidade social sendo ela mutável como matéria prima da intervenção profissional, por isso há a importância de os(as) assistentes sociais estarem habilitados com sustentação teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa para trabalhar e ser portadores de relativa autonomia na divisão sociotécnica do trabalho, a fim de objetivar respostas profissionais através da instrumentalidade do Serviço Social.

As relações sociais de trabalho são permeadas pela fetichização e alienação, características intrínsecas ao funcionamento do capitalismo, que tornam o indivíduo estranho a si mesmo e prejudicam suas potencialidades emancipatórias. Nesse contexto, Guerra (2000) discute



a instrumentalização das pessoas, um processo pelo qual a ordem burguesa transforma o indivíduo de sujeito em objeto de utilização pelo capital com o objetivo de maximizar lucros. Seja através da alienação, da reificação ou de outras características, o sistema capitalista valoriza predominantemente o valor de troca incorporado no produto, seja ele uma mercadoria ou um serviço. A força de trabalho é a mercadoria principal, cujo valor é mediado pelo dinheiro.

Compreender esse processo é muito importante pois, é nele que ocorre dialeticamente a operacionalização do caráter histórico e social da tecnologia e, conseqüentemente, dará bases para analisar a mediação em que se processa a incorporação das TICs no Serviço Social. A nova morfologia do trabalho e as novas exigências estão totalmente atreladas ao uso das TICs. Devido ao fato do mercado de trabalho para os(as) assistentes sociais está se modificando, não apenas em relação às demandas e às requisições profissionais, ele também está revestido de uma intensa precarização das condições e relações de trabalho, assim como na constituição de novas modalidades de contratação e gerenciamento dessa força de trabalho, conforme salienta Camargo (2021). Quanto a isso, para Raichelis (2022, p. 10):

Tal situação não apenas incorpora novas estratégias de organização e processamento do trabalho, orientadas por uma racionalidade gerencialista-produtivista e guiadas pela razão instrumental, como também (re)configura a natureza do trabalho profissional e seus *modos de ser* nos diferentes espaços ocupacionais em que se inserem assistentes sociais, dinâmica nem sempre acompanhada de reflexão crítica sobre seus possíveis impactos.

De acordo com Raichelis (2022), as exigências do capitalismo contemporâneo empenhado no desenvolvimento tecnológico, respalda o papel de subordinação aos processos de mercadorização dos meios e dos indivíduos. Esse processo de degradação, segundo a autora (2022, p. 6) se dá da seguinte maneira:

[...] as transformações tecnológicas se aceleram e revolucionam as forças produtivas, introduzindo novas técnicas cada vez mais intensamente incorporadas a processos produtivos, produtos e mercadorias, que dispensam grandes contingentes de trabalho vivo, ampliam a superpopulação relativa e criam massas de trabalhadores(as) descartáveis e supérfluos para as necessidades médias de valorização do valor.

Assim, as mudanças no processo de trabalho exigem uma adaptação à nova lógica tecnológica, sem comprometer a qualidade do serviço prestado. Essa problemática tem implicações significativas para o Serviço Social, especialmente com a incorporação das TICs. Por exemplo, os(as) assistentes sociais precisam delimitar os contornos da nova jornada de trabalho, uma vez que a adesão a aplicativos que facilitam a execução das tarefas também os mantém conectados de forma indeterminada. Além disso, o teletrabalho e outros desafios relacionados ao potencial contraditório das TICs adicionam complexidade à prática profissional.

Diante das numerosas demandas impostas ao Serviço Social, a incorporação das TICs representa a culminação de um processo histórico de adequações, exigindo reflexões profundas sobre a configuração da criticidade, do acervo técnico-instrumental, ético-político e do próprio processo de trabalho, que tem se tornado cada vez mais tecnificado.

Esse cenário emerge das características históricas e inerentes da tecnologia, incluindo seu avanço, disseminação e imediatividade, que influenciam significativamente a prática profissional. O Serviço Social enfrenta um desafio significativo, uma vez que a criação, disseminação e apropriação das TICs não são neutras. Como articulado por Tavares (2024), é essencial reconhecer que as máquinas não trabalham autonomamente; elas realizam atividades para as quais foram programadas pelos seres humanos. Filgueira (2022) ressalta que, no capitalismo, o avanço técnico tende a aumentar a alienação do trabalho, utilizando a automação para intensificar o controle, a exploração e o adoecimento dos trabalhadores.

No contexto do Serviço Social, as TICs não devem apenas responder à lógica dominante, mas devem ser utilizadas para promover a ampliação de direitos e o acesso à informação. Além disso, é possível articular processos de participação e organização de resistência, aproveitando a rápida disseminação das informações (Veloso, 2021). Veloso (2021, p. 64) também contribui que:

As TICs são produto da convergência das telecomunicações com a informática e computação, e, em termos gerais, sua definição remete ao conjunto de dispositivos, serviços e conhecimentos relacionados a uma determinada infraestrutura, composta por computadores, softwares e sistemas de redes que têm a capacidade de processar e distribuir informações para as organizações e os sujeitos sociais que compõem a sociedade.

Ademais, Veloso (2021) afirma que a mediação do Serviço Social com a tecnologia não é uma novidade, uma vez que a tecnologia, em diversos formatos, sempre acompanhou os avanços históricos da humanidade. Entretanto, no contexto contemporâneo, a apropriação da tecnologia pelo capital força sua absorção e uso generalizado, pois muitas atividades, incluindo o trabalho do assistente social, são mediadas pelas TICs. Desde a realização de reuniões sem a necessidade de deslocamento até aulas escolares online, atendimentos a usuários e audiências, a presença das TICs no cotidiano é incontestável.

Essas transformações exigem profissionais não apenas capacitados, mas também críticos, pois o uso das TICs no exercício profissional deve ser orientado pela busca das legítimas necessidades da população. A utilização das TICs no Serviço Social deve, portanto, ser alinhada com a promoção dos direitos e com a efetiva melhoria das condições de vida dos indivíduos atendidos.

Portanto, não é produtivo demonizar as TICs. É mais relevante compreender o uso social da tecnologia dentro de uma sociedade capitalista, assim como sua aplicação no Serviço Social. Conforme enfatiza Barbosa (2020), a tecnologia é disruptiva, implicando um rompimento com modelos existentes e sua substituição por novos paradigmas. Ela configura um espaço de disputa social, imbricado por projetos hegemônicos e contradições inerentes ao modo de produção capitalista. Tal compreensão permite ao assistente social alinhar suas práticas às finalidades do projeto profissional.

Guerra (2023) salienta que se o(a) assistente social estiver comprometido(a) em entender as condições objetivas e subjetivas que influenciam suas atribuições, o Serviço Social pode intervir nas contradições da questão social, mantendo uma posição interventiva, mesmo diante das exigências institucionais e da lógica dominante. O(a) assistente social deve definir claramente seu papel e demonstrar a importância crucial das mediações realizadas

nas relações sociais. Importante frisar que, embora nenhuma tecnologia possa substituir o agir profissional, o uso reflexivo das TICs, pautado na radicalização da democracia, pode reforçar seus objetivos, especialmente os de caráter ético.

Assim, o profissional deve utilizar seu instrumental com uma orientação crítica, considerando que está inserido em um ambiente onde a incorporação das TICs configura uma nova morfologia do trabalho. Essa incorporação pode intensificar a jornada de trabalho, aumentar a exploração e até utilizar a inteligência artificial para criar programas que simulam comportamentos e decisões humanas, marcando o início da era digital. No projeto capitalista, o uso das tecnologias de comunicação e informação simboliza o aumento dos ganhos privados, ao mesmo tempo em que cria barreiras à garantia e ao acesso a direitos, colocando-os sob a ótica do capitalismo de plataforma e fenômenos como a uberização.

Nessa perspectiva, o trabalho morto ganha mais rebuscamento e suas consequências estão para além da esfera econômica. Nesse caso, em especial, trata-se da legitimidade e necessidade do posto de trabalho ocupado pelo(a) assistente social. Porque em voga, se um software pode fazer um relatório, laudo ou parecer, apenas cruzando dados do sistema, haverá a necessidade de manter tais postos de trabalho, ou, cada vez mais, a sua expansão?

Ademais, a facilidade e fluidez das TICs no Serviço Social está imbricado no processo desumanizador, como ressalta Dussel (1984, p. 163):

A partir do momento que a tecnologia é capital o seu propósito tem mudado. Não é mais um aumento no valor de uso e no tempo livre para o homem, é valorização do capital. Seu senso ético foi transubstanciado. [...]. O fundamento, o ser, a essência do capital é jogado ao nível escuro, profundo e teoricamente coberto pelo capital produtivo ativo onde a tecnologia tem um lugar determinante.

Nessa direção, de adequação qualificável, somos convidados a pensar nos efeitos desumanizadoras refletidos pelas TICs na profissão. A flexibilidade trazida por ela causa um desgaste psicológico dos(as) profissionais que se encontram fora do convívio e interação com os colegas no ambiente laboral, tal como dos que permanecem em seu ambiente físico de trabalho, mas tem seu processo guiado pelas tecnologias de informação e comunicação. O fato das instituições, em parcela significativa, não disponibilizarem de meios e condições de trabalho indispensáveis para esse modelo de trabalho, revela o vilipêndio vivenciado pelos profissionais inseridos na chamada “escravidão digital”, conceito expresso por Antunes (2020).

Na realidade, os(as) assistentes sociais passam a custear as ferramentas pelo qual desenvolvem os trabalhos (celulares, computador, impressora, internet etc.), seja ele em ambiente institucional ou não. Isso aumenta ainda mais a exploração da força de trabalho, pondo em pauta também a reflexão, se o exercício profissional está se dando de maneira crítica, ou partindo de uma gestão imediata e produtiva, conjuntamente, transferindo saberes e práticas para ferramentas tecnológicas, como argumenta Hillesheim e Molardi (2023).

Destaca-se que a reverberação de tais questões incidem diretamente no atendimento aos

usuários, visto que boa parte desses se encontra em exclusão digital, não portando ferramenta que mediará o seu atendimento. Raichelis (2020, p. 30) põe enfoque sobre esse problema:

Essas novas formas de contratação e de organização do trabalho são a expressão mais emblemática da nova morfologia do trabalho no Serviço Social, com a disseminação de um tipo de “uberização” do trabalho, que, além de transferir custos do trabalho aos/à próprios/as trabalhadores/as (*internet*, manutenção do computador, energia elétrica, etc.), invisibilizam as relações entre trabalhadores/as e seus/suas empregadores/as, cuja atividade passa a ser mediada pelos sistemas e plataformas digitais, nos quais é suprimida a relação presencial que envolve o contato humano de assistentes sociais e usuários/as, transformando a própria episteme de um trabalho de natureza sociorrelacional. São processos típicos das novas configurações do trabalho em serviços, que alguns/algumas autores/as vêm denominando de “capitalismo de plataforma”, em função da intensa utilização de tecnologias digitais nos processos de trabalho.

A automação e a tecnificação promovidas pela mediação digital afetam diretamente o Serviço Social, incorporando-se ao seu processo de trabalho. Veloso (2010) argumenta que toda tecnologia e criação mecânica estão intrinsecamente ligadas à etapa correspondente de um processo social, refletindo as condições vigentes na sociedade e as relações entre os produtores. Assim, a questão central reside no uso dessas tecnologias.

Raichelis (2022) contribui que o Serviço Social deve utilizar as TICs de forma a garantir e aprofundar a democracia e a justiça social, aproveitando-as para otimizar o desempenho de suas atribuições. A apropriação crítica das TICs deve ocorrer em uma dimensão contra-hegemônica, desde que se superem os determinismos e fetichismos associados às tecnologias.

Mesmo após a mitigação dos riscos de contágio relacionados à pandemia, as TICs permanecem integradas ao cotidiano profissional do Serviço Social, conforme salienta Jesus, Lins e Teixeira (2022). Um exemplo dessa realidade é observado no trabalho dos(as) assistentes sociais que lidam com benefícios previdenciários, onde a tecnologia facilita o cruzamento de informações e dados dos usuários, tecnificando a profissão e, ao mesmo tempo, distanciando os usuários de seus direitos. Jesus, Lins e Teixeira, (2022. p. 2–3) também contribui que:

Estas mudanças intensificaram-se no ano de 2019, quando a maioria das solicitações de benefícios e serviços passaram a ser realizados exclusivamente via internet, por intermédio do aplicativo “Meu INSS” ou pela central telefônica 135, sem intermediação de servidores. Centralizados na nuvem, os requerimentos de segurados, dependentes e usuários, passaram a compor uma fila, podendo ser analisados por qualquer trabalhador da autarquia, de qualquer local do país. [...]. Esse obstáculo mudou de formato e as filas físicas deram lugar a infindáveis filas virtuais e inúmeras dificuldades de acesso aos cidadãos que, tanto por exclusão digital, quanto por outras formas de exclusão social, não conseguem utilizar as Tecnologias da Informação e Comunicação — TICs na busca por benefícios e serviços previdenciários.

Essa realidade pode contribuir com uma prática burocrática que limita o(a) assistente social a mero executor de tarefas, sem prestar a orientação devida ao usuário, comprometendo o sigilo profissional e as condições de trabalho, podendo este estabelecer o não

favorecimento do vínculo entre o profissional e o usuário. Valentim e Paz (2022) destacam a existência e ramificação de algumas dessas tendências nas demais políticas, assim, como alguns autores aqui utilizados. Isto significa, fragilização da capacidade crítica, criativa, propositiva e autonomia relativa do(a) assistente social.

Essas tendências não se manifestam de maneira uniforme em todas as políticas, não excluindo a diversidade de abordagens existentes. O processo de trabalho no qual o(a) assistente social está inserido varia significativamente conforme o contexto ocupacional específico, conforme evidenciado por Iamamoto (1998). A aplicação das novas tecnologias também se dá de forma heterogênea dentro deste campo.

Adicionalmente, uma tendência significativa na interação entre o Serviço Social e as TICs é a demanda por um perfil controlador e tecnificado por parte das instituições empregadoras. Esse perfil se reflete na capacidade de quantificar o trabalho realizado pelos(as) assistentes sociais através de planilhas e aplicativos, que frequentemente se tornam ferramentas essenciais para a obtenção de benefícios, como discutido por Rizzotti e Nalesso (2022). Esse cenário resulta em uma abordagem fiscalizadora tanto por parte das instituições quanto dos(as) assistentes sociais, levando a respostas muitas vezes superficiais e efêmeras no contexto do trabalho mediado pelas TICs.

Portanto, é essencial o investimento em pesquisas que examinem as tendências emergentes na incorporação das TICs e suas implicações no processo de trabalho do Serviço Social. Uma análise crítica e abrangente do conhecimento produzido, dos aspectos abordados e das possíveis direções para a prática profissional é essencial para compreender as profundas transformações em curso.

### **Considerações Finais**

Ao longo do estudo observou-se que as TICs representam o avanço das forças produtivas e expressam a complexidade das relações sociais. As mudanças tecnológicas se dão pela contradição - movimento dialético, permitindo observar que o uso das TICs na sociedade capitalista não será algo temporário e os seus impactos muito menos.

As TICs têm sido instrumentalizadas para maximizar a extração de mais-valia em uma sociedade marcada por contradições de classe. Em consonância com os interesses da produção capitalista, a incorporação das TICs pelo Serviço Social delinea um panorama profissional específico, onde tanto indivíduos quanto políticas públicas confrontam questões como alienação, mercadorização e liofilização. Essas características emergem dentro de uma nova morfologia tecnológica, substituindo a tradicional dinâmica fabril pelo ambiente das salas de atendimento dos(as) assistentes sociais.

Embora as TICs não ofereçam uma solução definitiva para os problemas enfrentados pela profissão, elas se tornam um fator coexistente com outros desafios. A apropriação das TICs, como já discutido, não é neutra. Assim, considerando a dupla dimensão do trabalho do assistente social, é possível utilizar as TICs dentro da perspectiva do Projeto Ético-Político Profissional. Isso permite direcionar esforços para a construção de novas estratégias e caminhos, apesar dos obstáculos existentes, e oferece uma visão promissora para o futuro da profissão.

Esse cenário subsidia reflexões para além das que foram feitas aqui porque ser crítico não é ser presunçoso ao ponto de desqualificar saberes, mas, é ser fiel e prezar por uma verdade única. Para assumi-la tem de ser corajoso, é por muitas vezes ficar do lado oposto da grande maioria, é ser humilde o suficiente para respeitar e desfrutar de conhecimentos outrora forjados por outros antes de você.

## Referências

ALVES, Giovanni. Dimensões da precarização do trabalho. **Bauru: Canal**, v. 6, p. 85-113, 2013.

ANTUNES, Ricardo. As Respostas do Capital à sua crise estrutural: a reestruturação produtiva e suas repercussões no processo de trabalho. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. 2. ed., 10. reimpr. rev. e ampl. São Paulo: Boitempo, 2009.

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

ANTUNES, Ricardo. Trabalho intermitente e uberização do trabalho no limiar da Indústria 4.0. In: ANTUNES, R. (org.) **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.

ARAÚJO, Wécio Pinheiro. Marx e a indústria 4.0: trabalho, tecnologia e valor na era digital. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 25, p. 22–32, 2022. Disponível em <https://doi.org/10.1590/1982-0259.2022.e82591> Acesso em: 16 maio. 2024.

BAMBIRRA, V. **O Capitalismo dependente latino-americano**. 2. ed. Florianópolis: Insular, 2013.

BARBOSA, Rosângela Nair de Carvalho. **Trabalho e mediação digital: captura de tempo e erosão de direitos**. In Crise, Ultraneoliberalismo e desestruturação de direitos. Uberlândia: Navegando Publicações, 2020.

CAMARGO, Maria Angelina; Relações e condições de trabalho do assistente social na atualidade: a proletarização da profissão. **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 142, p. 488–507, 2021.

CARCANHOLO, M. D. A Crise do capitalismo dependente brasileiro. In: MACÁRIO, Epitácio et al. (org.). **Dimensões da crise brasileira: dependência, trabalho e fundo público**. Fortaleza: EDUECE; BAURU: Canal 6, 2018.

DANTAS, M.; MOURA, D.; RAULINO, G.; ORMAY, L. **O valor da informação: de como o capital se apropria do trabalho social na era do espetáculo e da internet**. São Paulo: Boitempo, 2022.

DUSSEL, Enrique. **Estudio preliminar al cuaderno tecnológico-histórico (1851) de Marx**. Nueva América, 1984.

ENGELS, Friederich. O papel do trabalho na transformação do macaco em homem (1876).

**Revista Trabalho Necessário**, v. 4, n. 4, 2006.

FILGUEIRA, V. A. Trabalho, tecnologias da informação e comunicação e condições de vida: tecnologia para que(m)? “Novas” empresas e “velha” exploração do trabalho. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 25, n. 1, p. 1–5, jan./abr. 2022

GUERRA, Yolanda. A instrumentalidade no trabalho do assistente social. **Capacitação em Serviço Social e política social**, v. 4, p. 53–63, 2000.

GUERRA, Yolanda. **Tecnologias da Informação e Comunicação e seus impactos no modus operandi do trabalho profissional de assistentes sociais**. In: ENCONTRO INTERNACIONAL E NACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL, v. 1, n. 1, 2023.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. Edições Loyola, 1992.

HARVEY, David. **O novo imperialismo**. São Paulo: Loyola, 2004.

HILLESHEIM, Jaime; MOLARDI, Germano Rama. Interlocuções do Serviço Social na discussão sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC). **O Social em Questão**, v. 1, n. 58, 2023.

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

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**: capital financeiro, trabalho e questão social. Cortez editora, 2010.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 1. ed. São Paulo: Ed. Cortez, 1998.

JESUS, Edivane de; LINS, Maria Alcina T.; TEIXEIRA, Rodrigo. Os impactos das inovações tecnológicas no âmbito do trabalho e na previdência social brasileira. In: ENCONTRO NACIONAL DA ABET, 2023, Brasília, DF. **Anais [...]**. Brasília, DF: UnB, 2023.

LIMA, Ingridy Lammonikelly da Silva. Trabalho, Tecnologia e Serviço Social. In: VELOSO, Renato.; SIERRA, V. M. (org.). **Serviço Social e Tecnologias: Reflexões Coletivas**. Editora CRV, p. 51–62, 2024.

MÉSZÁROS, István. **Para além do capital**: rumo a uma teoria da transição. Boitempo Editorial, 2015.

MUÑHOZ, Divanir Eulália Naréssi. Entre a universalidade da teoria e a singularidade dos fenômenos: enfrentando o desafio de conhecer a realidade. **Revista Emancipação**, v. 6, n. 1, 2006.

PAZ, Fernanda Alves Ribeiro. Tecnologias da informação e comunicação na assistência estudantil durante a pandemia da covid-19. **Serviço Social & Sociedade**, p. 173–192, 2022.

RAICHELIS, Raquel. **Atribuições e competências profissionais revisitadas**: a nova

morfologia do trabalho no Serviço Social. In: Cofi/CFESS (org.). **Atribuições privativas do/a assistente social em questão**. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), 2020, v. 2. p. 11–42.

RAICHELIS, Raquel. Tecnologia, trabalho e pandemia no capitalismo em crise: admirável mundo novo? **Serviço Social & Sociedade**, p. 5–16, 2022. DOI <https://doi.org/10.1590/0101-6628.277>

RIZZOTTI, Maria Luiza Amaral; NALESSO, Ana Patrícia Pires. Tecnologia, trabalho e informação sob a ótica da desigualdade social: implicações na política social. **Serviço Social & Sociedade**, p. 91-109, 2022.

ROMERO, D. **Marx e a técnica**: um estudo dos manuscritos de 1861–1863. São Paulo: Expressão Popular, 2005.

ROSENFELD, Cinara Lerrer; ALVES, Daniela Alves de. Autonomia e trabalho informal: o teletrabalho. **Revista de Ciências Sociais**, v. 54, n. 1, 2011.

TAVARES, Priscilla dos Santos Peixoto Borelli. Tecnologias de Informação e Comunicação–TIC e o trabalho profissional das assistentes sociais na saúde mental. **O Social em Questão**, n. 58, p. 219-240, 2024.

VALENTIM, E. C. do R. B.; PAZ, F. A. R. Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19. **Rev. Katálysis**, Florianópolis, v. 25, n. 1, p. 114–124, jan./abr. 2022. DOI: <https://doi.org/10.1590/1982-0259.2022.e82538>

VASCONCELOS, Ana Maria de; ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de; VELOSO, Renato (org.). **Serviço Social em tempos ultraneoliberais**. Uberlândia: Navegando Publicações, 2021.

VELOSO, Renato dos Santos. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional (Information Technology and Social Work: notes on the strategic potential of the. **Emancipação**, v. 10, n. 2, 2010.

VELOSO, Renato dos Santos. Serviço Social, trabalho e tecnologia da informação. **Revista Em Pauta**: teoria social e realidade contemporânea, n. 27, p. 71–90, 2011.

VIEIRA PINTO, Álvaro. **O Conceito de Tecnologia**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.

*Submetido em: 20/9/2024*

*Revisto em: 3/11/2024*

*Aceito em: 9/11/2024*