



TIC e seus condicionantes: uma análise crítico-reflexiva a partir do Serviço Social

ICT and its conditioning factors: a critical-reflective analysis from Social Work

Joselita Olivia da Silva Monteiro*

 <https://orcid.org/0000-0001-5161-4748>

Diego de Oliveira Souza**

 <https://orcid.org/0000-0002-1103-5474>

RESUMO

Refletir sobre a incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) por parte do Serviço Social, sobretudo, a partir da “regência” da tecnologia como particularidade representada na “mediação” das relações sociais, marcada pela necessidade do isolamento social em decorrência da pandemia ocasionada pelo vírus da Covid-19, consiste no objetivo do presente estudo. Amparado no materialismo histórico-dialético, com o recurso da pesquisa bibliográfica, demonstra que a tecnologia deriva da atitude ativa do homem para com a natureza. Diante da constatação de que as mudanças das forças produtivas ditam dialeticamente o curso da história da humanidade, o uso da tecnologia, portanto, não sendo neutro em si, tem na intensificação dos processos de trabalho, que ocasionam a exploração da classe trabalhadora, um de seus efeitos. O estudo demonstra ainda que a exigência de fluidez e adaptabilidade do trabalho à flexibilidade não é uma novidade do tempo presente. Longe disso, origina-se da contradição permanente do capitalismo, ocasionada pela compra e venda da força de trabalho, a que as TICs vêm se somar. Em vista disso, reflete que a incorporação das tecnologias pelo Serviço Social, considerando a contraface das inovações que implica a intensificação da precarização das relações de trabalho deve ser refletida e, em casos específicos, obstada a partir do horizonte da classe trabalhadora. Constata que o paradoxo previsto pelos avanços tecnológicos se dá combinado com a atroz precarização do trabalho ao passo das “facilidades” que preconizam.

PALAVRAS-CHAVE

Trabalho; Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs); Serviço Social.

ABSTRACT

The incorporation of Information and Communication Technologies (ICT) by Social Work, above all, based on the “regency” of technology as a particularity represented in the “mediation” of social relations marked by

*Assistente Social. Mestra pelo Programa de Pós-graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Alagoas (UFAL, Maceió, Brasil). Doutoranda no Programa de Pós-graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Alagoas (UFAL, Maceió, Brasil). E-mail: joselita.monteiro@palmeira.ufal.br

**Enfermeiro e sociólogo. Doutor em Serviço Social pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ, Rio de Janeiro, Brasil). Docente na Universidade Federal de Alagoas (UFAL, Arapiraca, Brasil). E-mail: diego.souza@arapiraca.ufal.br

DOI 10.22422/temporalis.2024v24n48p79-94



© 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), 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.

the need for social isolation as a result of the pandemic caused by the virus of Covid-19, is the objective of this study. Supported by historical-dialectical materialism, using bibliographical research, it demonstrates that technology derives from man's active attitude towards nature. Given the realization that changes in productive forces dialectically dictate the course of human history, the use of technology, therefore, not being neutral, has the intensification of work processes, which cause the exploitation of the working class, one of its effects. The study also demonstrates that the requirement for fluidity and adaptability of work to flexibility is not new at the present time. Far from that, it originates from the permanent contradiction of capitalism, caused by the buying and selling of labor power, to which ICTs come to add. In view of this, it reflects that the incorporation of technologies by Social Work, considering the counterface of innovations that imply the intensification of the precariousness of work relations, must be reflected and, in specific cases, prevented from the perspective of the working class. It notes that the paradox predicted by technological advances is combined with the atrocious precariousness of work alongside the “facilities” they advocate.

KEYWORDS

Work; Information and Communication Technologies (ICT); Social Work.

Introdução

Este estudo é conformado da necessidade de refletir as condições que efetivam a crescente presença das Tecnologias da Informação e Comunicação e o seu uso pelo Serviço Social. Se observa especialmente a ocasião da pandemia de Covid-19¹, que implicou orientações para o isolamento social como medida de contenção do vírus e as relações “mediadas” pelo mundo digital. Contudo, não reduz sua compreensão a este aspecto, porquanto localiza que o florescimento das TICs consiste em mudanças no mundo do trabalho decorrentes de um contexto que corresponde ao momento do capitalismo em sua forma mais destrutiva (Antunes, 2020).

Inicialmente, busca-se situar o fundamento da tecnologia originado da maquinaria, reportando ao conceito inaugurado por Marx (1996). Para o autor, o trabalho é a atividade humana singular que medeia a relação dos homens com a natureza, convertendo objetos materiais em objetos sociais. Portanto, a máquina mais simples à mais complexa tem no homem o seu criador. O desenvolvimento das forças produtivas, impelido pelo intercâmbio orgânico do homem com a natureza, tem na máquina a potencialização do processo que resulta na exploração da força de trabalho, sendo utilizada contrariamente aos interesses de quem está na base de sua criação. Esse é o entendimento que, dadas as transformações socio-históricas, não tem se modificado e está na origem da contradição do capitalismo erguido na compra e venda da força de trabalho.

Consideramos que o entendimento do desenvolvimento das forças produtivas, condicionado pelo trabalho, fornece uma lente para constatar a demonstração de Marx que maquinaria, como tal, existe somente em razão do homem e que o seu uso capitalista é o meio pelo qual se intensifica o processo de trabalho, haja vista a desqualificação, desregulamentação e substituição do trabalho vivo em muitos casos.

Seguidamente, apresenta-se um elemento crucial à leitura dessa realidade: o fato de o uso

¹ Em março de 2020, a Covid-19 é caracterizada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como pandemia. Ocasionalmente pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2), passa a constituir uma emergência de saúde pública de importância internacional e devido ao elevado poder de contágio determinou a urgência de medidas para o enfrentamento da situação. Estando entre essas medidas o isolamento social, a proibição de aglomeração e de atividades vistas como não essenciais. Medidas essas orientadas a fim de conter o avanço da epidemia e das suas consequências desastrosas.

das Tecnologias da Informação e Comunicação (e sua tendência de subsumir o trabalho) converter-se num desafio à prática profissional do assistente social. Parte-se do entendimento de que as consequências da crise estrutural se mostram muito mais intensas para a classe trabalhadora, localizada nos países de capitalismo periférico. No Brasil, as formas intensas de exploração do trabalho e sua consequente subsunção ao capital assumem a feição de precarização ilimitada, somadas às consequências mais perversas do ponto de vista social.

No que se refere ao uso da TI, cuja ênfase se dá no primeiro decênio dos anos 2000, seu caráter potencializador dos processos de trabalho, no contexto da “era tecnológica”², efetiva a sua quase completa incorporação por parte das profissões. Nessa esteira, lançamos uma reflexão sobre a tecnologia e a tendência de seu uso voltado predominantemente aos interesses do capital, considerando a possibilidade de ser colocada em sintonia com a luta e a resistência social.

Nota introdutória acerca das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) ante ao conceito de maquinaria e grande indústria previsto por Marx

Significativas mudanças projetadas no mundo do trabalho pela inserção das tecnologias digitais, representadas na emergência da chamada indústria 4.0, têm perpetrado desafios ao passo da oferta de oportunidades jamais vistas antes. Contudo, com o entendimento de Vieira Pinto, a análise aqui contida leva em consideração o fato de que o atual estágio da tecnologia em sendo, “o novo de hoje, sempre existente, mas diferente em cada momento histórico” (Vieira Pinto, 2005, p. 51).³

No mundo contemporâneo, a evolução da robótica, somada ao desenvolvimento de um complexo aparato tecnológico informacional, tem corroborado para o aprofundamento da “complexificação e fragmentação do trabalho”⁴ (Antunes, 2009, p. 205). Cumpre destacar que tais mudanças, provocadas pelas tecnologias imbricadas pela flexibilização em detrimento da produção em série, não é um dado recente na produção capitalista. Ainda conforme o autor, nos países de capitalismo avançado, a título de exemplo, o início do século XX evidenciou significativa redução do proletariado em virtude do quadro recessivo e, em particular, em função da robótica e automação.

Nessa esteira, atualmente assiste-se a difundidas novas formas de realização do trabalho mediante o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), representadas em plataformas ou aplicativos e a sua tendência de flexibilizar o seu pressuposto: o trabalho vivo, uma vez que, sem este, a tecnologia, até aqui, inexistente como tal.

² Conforme Álvaro Vieira Pinto (2005, p. 41) “O conceito de ‘era tecnológica’ encobre, ao lado de um sentido razoável e sério, outro, tipicamente ideológico, graças ao qual os interessados procuram embriagar a consciência das massas”. Em razão de não ser nosso objetivo, não aprofundamos essa abordagem, mas consideramos interessante a maneira como o autor a realiza.

³ Ainda com base na apreensão do autor, a presente produção localiza-se a partir do seguinte entendimento: “toda possibilidade de avanço tecnológico está ligada ao processo de desenvolvimento das forças produtivas da sociedade, a principal das quais cifra-se do trabalho humano” (Vieira Pinto, 2005, p. 49).

⁴ Em considerando o objetivo da presente produção não teremos a condição de aprofundar tais postulações. Contudo, julgamos a importância da visão trazida por Filgueiras e Antunes (2020, p. 59) quando mencionam que “o chamado ‘adeus ao trabalho’, [...], não se confirmou”.

Portanto, a questão do entendimento da máquina, desde a mais simples à mais complexa, não se inicia nela mesma, mas no seu antecedente: em quem a cria, o homem (Vieira Pinto, 2005). A finalidade da maquinaria utilizada como capital não é de modo algum aliviar a labuta diária do ser humano. É assim que Marx (1996) inicia o capítulo XIII — “Maquinaria e Grande Indústria” —, dialogando com John Stuart Mill, no livro “O Capital”.

Antes de compreender a *tecnologia* em sua particularidade moderna, considera-se importante referir que a revolução nas condições gerais do processo de produção social advém da revolução no modo de produção da indústria e da agricultura. Conforme Marx, dada a divisão ampliada do trabalho social, as necessidades de produção do período manufatureiro já não eram mais atendidas. A substituição do trabalhador pela máquina, caracterizada pela Revolução Industrial, que maneja uma única ferramenta, por um mecanismo, “é movimentada por uma única força motriz, qualquer que seja sua força. Aí temos a máquina, mas apenas como elemento simples da produção mecanizada” (Marx, 1996, p. 11).

Consiste nesse processo, o pressuposto da tecnologia como máquina modificada em sua forma moderna. Consequência do desenvolvimento das forças produtivas, a máquina é destinada comumente a encurtar a parte da jornada de trabalho ao passo do barateamento das mercadorias. Ainda no entendimento do autor, o revolucionamento do modo de produção toma na manufatura a força de trabalho como ponto de partida, e na grande indústria, o meio de trabalho.

Um aspecto importante de sua análise, considerando a utilização da força animal como uma das mais antigas invenções da humanidade, consiste em desvelar que a produção com máquinas precede a produção artesanal. Precisar essa diferença permitiu constatar o fato de que “na ferramenta seria o homem a força motriz, enquanto na máquina seria uma força natural diferente da humana, como a força animal, a hidráulica, a eólica etc.” (Marx, 1996, p. 8).

Um arcabouço geral do materialismo histórico e dialético é explicitado na condição em que, “a tecnologia revela a atitude ativa do homem para com a Natureza, o processo de produção direto de sua vida, e com isso também suas condições sociais de vida e as concepções espirituais decorrentes delas” (Marx, 1996, p. 8, grifo nosso)⁵.

Esse caminho trilhado por Marx está na base de sua compreensão sobre a Revolução Industrial no século XVIII. A maquinaria e a máquina-ferramenta consistem na produção mecanizada que caracteriza a mencionada Revolução. Discorre o autor sobre as ferramentas e a execução do trabalhador:

A máquina-ferramenta é, portanto, um mecanismo que, ao ser-lhe transmitido o movimento correspondente, executa com suas ferramentas as mesmas operações que o trabalhador executava antes com ferramentas semelhantes. Que, portanto, a força motriz provenha do homem ou novamente de uma máquina em nada modifica a essência da coisa. Quando a própria ferramenta é transferida do homem para um mecanismo, surge uma máquina no lugar de uma mera ferramenta (Marx, 1996, p. 9).

⁵ Destaca-se que esse fragmento está localizado na nota de rodapé 4 do texto referido.

Cumpra precisar que o trabalho está na base da relação de produção, em seu desenvolvimento ocasionado pela superação da barreira orgânica, expresso no intercâmbio orgânico do homem com a natureza. Da superação da restrição da ferramenta como máquina simples, cujo pressuposto é a força motriz, dá-se a evolução até se tornar máquina: “a ferramenta não é suprimida pela máquina. De uma ferramenta anã do organismo humano, ela aumenta em tamanho e número, tornando-se ferramenta de um mecanismo criado pelo homem” (Marx, 1996, p. 21).

O estudo de Marx parte da observação de Darwin. Segundo o filósofo alemão, “Darwin atraiu o interesse para a história da tecnologia da Natureza, isto é, para a formação dos órgãos de plantas e animais como instrumentos de produção para a vida das plantas e dos animais” (Marx, 1996, p. 8). Esse é ponto de partida de sua compreensão quanto à evolução que, diferentemente, a compreende como um “processo aberto à reconstrução histórica e à investigação teórica” (Harvey, 2013, p. 189).

Em resposta crítica aos darwinistas que, à luz de uma ciência supostamente neutra, afirmam o capitalismo como natural, Marx “parte da aparência superficial e desce até os fetichismos para descobrir um aparato teórico conceitual capaz de capturar o movimento subjacente dos processos sociais” (Harvey, 2013, p. 195). Portanto, ao desvelar que as mudanças das forças produtivas ditam o curso da história humana, Marx demonstra analiticamente que além de o capitalismo não ser natural, as tecnologias não resultam de um mero acaso. Disso, depreende-se “a relação autenticamente humana, que liga o homem à técnica, como o criador ao seu produto” (Vieira Pinto, 2005, p. 158).

No que concerne a relação entre tecnologia e relações sociais, a introdução da maquinaria, como premissa para o prolongamento da jornada de trabalho, condiciona a transformação de ofícios, implicando no que posteriormente resulta da acumulação flexível. Ou seja, intensificação da exploração do trabalho, por meio das inovações tecnológicas, principalmente com a introdução do universo informacional-digital no âmbito da produção capitalista que traz, de outro lado, facilidades às quais nos referimos à frente.

Ao analisar o advento do sistema fabril e sua consequência para os trabalhadores, Marx (1996) descreve tanto a intensificação do processo de trabalho quanto a sua desqualificação, o que lhe permite afirmar que, ao serem reduzidos à tarefa de servir a máquinas, os trabalhadores tornam-se meros apêndices delas.

Portanto, o problema não está na tecnologia (máquinas), mas no próprio capitalismo. Quanto ao argumento de que as máquinas, não sendo neutras em si mesmas, poderiam ser usadas na transição para o socialismo, Harvey elabora a seguinte questão:

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

O pressuposto do autor é que os capitalistas desenvolvem conscientemente tecnologias que disciplinam o trabalhador no processo de trabalho, assim como favorecem a criação do excedente de trabalho que reduz os salários e as ambições do trabalhador. O próprio

Marx suscita a condição de desemprego ocasionado pela tecnologia. E ao argumento de Harvey, lê-se:

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

Quanto às modificações decorrentes da tecnologia, no que tange principalmente ao desemprego, Marx referencia uma série de economistas burgueses, como James Mill (1843), MacCulloch (1830) e John Stuart Mill (1848), para quem “toda maquinaria que desloca trabalhadores sempre libera, simultânea e necessariamente, capital adequado para empregar esses mesmos trabalhadores” (Marx, 1996, p. 69). É com base nesse argumento que tais economistas inventaram a “teoria da compensação com vistas a justificar que as máquinas não causam desemprego” (Harvey, 2013, p. 215). Na contramão, Marx assevera:

Suponha-se que um capitalista empregue 100 trabalhadores, por exemplo, numa fábrica de papel de parede, cada homem a 30 libras esterlinas por ano. O capital variável gasto por ele anualmente importa, portanto, em 3 mil libras esterlinas. Suponha-se que ele despeça 50 trabalhadores e empregue os 50 restantes com uma maquinaria que lhe custe 1.500 libras esterlinas. Para simplificar, suponha-se que não se leve em conta construções, carvão etc. Admita-se ainda que a matéria-prima anualmente consumida custe depois como antes 3 mil libras esterlinas. Por meio dessa metamorfose, algum capital foi ‘liberado’? No modo antigo de produzir, a soma global despendida era de 6 mil libras esterlinas, metade constituída de capital constante, metade de capital variável. Agora ela é constituída de 4.500 libras esterlinas de capital constante (3 mil para matéria-prima e 1.500 para maquinaria) e 1.500 libras esterlinas de capital variável. Ao invés de metade, a parte do capital variável, ou a parcela investida em força de trabalho viva, só constitui 1/4 do capital global. *Ao invés de liberação, aqui tem lugar vinculação de capital numa forma em que ele deixa de se trocar por força de trabalho, isto é, transformação de capital variável em constante.* O capital de 6 mil libras esterlinas agora não pode, permanecendo invariáveis as demais circunstâncias, ocupar mais de 50 trabalhadores. A cada aperfeiçoamento da maquinaria, ele ocupa menos. Custando a recém-introduzida maquinaria menos do que a soma da força de trabalho e das ferramentas de trabalho deslocadas por ela, portanto, por exemplo, ao invés de 1.500 apenas 1.000 libras esterlinas, então um capital variável de 1.000 libras esterlinas se transformaria ou se converteria em capital constante, enquanto um capital de 500 libras esterlinas seria liberado. *Este último, suposto o mesmo salário anual, constitui um fundo para dar ocupação a cerca de 16 trabalhadores, enquanto 50 são despedidos; na verdade, para muito menos do que 16 trabalhadores, já que, para sua transformação em capital, as 500 libras esterlinas precisam ser de novo transformadas parcialmente em capital constante, portanto só podem, também, ser em parte convertidas em força de trabalho* (Marx, 1996, p. 68, grifo nosso).

Com base na questão tratada, de maneira rigorosa, a aplicação da maquinaria, por meio do

uso capitalista, se dá de forma desnecessariamente opressiva. Portanto, infere-se que a necessidade intrínseca do modo de produção capitalista requer fluidez e adaptabilidade do trabalho, ao passo que exige a flexibilidade deste para condições variáveis (Harvey, 2013). Essa contradição permanente está localizada no centro do capitalismo.

Vale apontar que as determinações de dependência, impostas à América Latina, se expressam de modo muito particular no Brasil, dada a sua formação social fundamentalmente agrária e submissa aos interesses econômicos não nacionais, numa economia baseada *a priori* no trabalho escravo⁶. Como afirma Mazzeo:

O processo de construção do Estado nacional é excludente para as massas, tanto na Alemanha como no Brasil. No entanto, essas semelhanças formais guardam diferenças de cunho estrutural e, aí, a dimensão colonial se coloca com a legalidade que a história lhe confere. Entretanto, o aspecto formal, que se dissocia de seu conteúdo, como dizia Marx, elevado à sua expressão concreta, dá à morfologia brasileira sua real dimensão (Mazzeo, 1997, p. 123).

Posto isso, volta-se a elaboração de Marx acerca da definição do trabalho como a base de todo o processo e desenvolvimento das forças produtivas, uma vez que as invenções só se efetivaram porque seus inventores “encontraram à mão um *quantum* considerável de hábeis trabalhadores mecânicos fornecidos prontos pelo período manufatureiro” (Marx, 1996, p. 17).

A necessidade de expropriar a riqueza, assim como a ofensiva sobre o trabalho está presente no metabolismo do capital. Essa última consideração é a condição indispensável e se expressa historicamente de distintas formas, que vão das particularidades da economia ao desmonte dos direitos sociais e trabalhistas. Para o entendimento das transformações atuais no mundo do trabalho, cumpre, antes, compreender que à “metamorfose na contradição entre produção e consumo bem como entre produção e circulação” compõe a contradição que Mészáros (2011, p. 115) assinala como “absolutamente insolúvel”. Não há dúvida que essa condição está na base da crise estrutural cuja maior expressão não se reduz à saturação do mercado, não estando confinada à esfera socioeconômica.

Quanto aos efeitos de tais contradições no mundo do trabalho, é exatamente no contexto de crise que a produção do capital se vale da sua lógica de aumentar a composição orgânica do capital somada ao capital constante e à redução do capital variável. Ou seja, inserindo novas tecnologias ao passo da redução do número de trabalhadores. As tecnologias digitais são, então, fundamentais para simplificar e padronizar as tarefas no cumprimento desta finalidade. Barbosa entende da seguinte maneira:

Possibilitando a crescente mobilidade da força de trabalho e o monitoramento algorítmico. Em conjunto isso propiciou *logar* o trabalho e o trabalhador instantaneamente, o que significou estruturar: a) modelo de trabalho *taskificado* (tarefas); b) plenamente registrado (gravado através de GPS, com captura das teclas do computador usado, acionamento de webcam e inclusão de avaliações de clientes; c) com processo de trabalho disciplinado e avaliado a distância, sendo

⁶ No Brasil a superexploração da força de trabalho é perpetrada, sobretudo, pela reprodução de ocupações precárias. Isso é consequência das raízes históricas “que marcam o processo de transição ao trabalho livre da última nação ocidental no mundo a acabar com a escravidão” (Salvador, 2010, p. 31).

medido finamente em sua produtividade; c) baseado em gestão por meio de plataformas digitais, em que os trabalhadores ficam conectados permanentemente, recebendo notificações (Barbosa, 2020, p. 76, grifo da autora).

É possível dizer que não se trata meramente de um disciplinamento concernente à avaliação do trabalhador. Há mecanismos de engajamento e indução geográfico-temporal do trabalho. Ou seja, esses mecanismos são introjetados na subjetividade do trabalhador, que age comumente de acordo com a gerência do algoritmo digital.

É diante da necessidade de recuperação de lucro que, pela via da reestruturação produtiva, o processo produtivo é reorganizado com base num padrão produtivo organizacional e avançado tecnologicamente, a fim de reduzir a demanda de trabalho vivo (força de trabalho). Como a história registra, os efeitos dessas transformações sobre a força de trabalho são as mais diversas. A essa condição acrescentam-se “as inovações tecnológicas que levam à substituição de amplos contingentes de trabalhadores e linhas de montagem por máquinas automatizadas, o que produz o chamado *desemprego estrutural*” (Montaño; Duriguetto, 2010, p. 202). Ainda sobre as consequências no que tange ao mercado de trabalho os autores afirmam:

Assistimos à desregulamentação das relações de trabalho (redução ou supressão de garantias ao trabalho) e à precarização do emprego (trabalho em tempo parcial, temporário ou subcontratado e o trabalho informal). A flexibilização pode ser entendida como: liberdade por parte da empresa para demitir uma parcela dos seus empregados, sem penalidades, quando a produção e as vendas diminuem; liberdade para a empresa, quando a produção assim requer, de reduzir o horário de trabalho ou de recorrer a mais horas, repetidamente e sem aviso prévio; faculdade por parte da empresa de pagar salários reais mais baixos, seja para solucionar negociações salariais, seja para que ela possa participar de concorrência internacional (Montaño; Duriguetto, 2010, p. 202).

Conforme referido a tecnologia correspondente ao sistema de produção capitalista deriva, como tal, da contradição capital versus trabalho. A questão é compreender em que consistem as possibilidades de o uso de tais tecnologias ser convertido para os interesses postos no horizonte da classe trabalhadora, tendo em vista a sua premissa de reforçar a subsunção real do trabalho ao capital.

A nosso ver, o que precisa ser obstado não é necessariamente a maquinaria, mas a sua utilização capitalista quando tende a impulsionar a maior valorização do capital a que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) vêm a somar. Uma vez que desse aspecto decorre o impulso necessário para reduzir os custos com a força de trabalho, aumentar a eficiência sob qualquer condição, fomentar a inovação e expandir os mercados. Para mais, as relações entre tecnologia, natureza, produção e reprodução da vida são condicionadas por mudanças negativas. Contudo, abrem possibilidades para a condução de saltos qualitativos, pelas quais se tornam também possíveis novas formas de produção.

A partir dos pressupostos aqui levantados observa-se que a incorporação das TICs tem se apresentado também como um desafio à prática profissional do(a) assistente social no que diz respeito às modificações previstas por elas no mundo do trabalho e consequentemente pela “imposição” de sua utilização correspondente à lógica dominante.

A exposição a seguir, assim, parte da compreensão do Serviço Social enquanto profissão inserida no contexto contraditório entre as classes que tipificam o capitalismo, especificamente, a partir de sua fase monopolista. Com isso, problematiza com base na direção sociopolítica da profissão, expressa no projeto ético-político, a contraface das inovações previstas pelas referidas tecnologias que expressam o aprofundamento da lógica do capital levando em consideração que, “o capital é trabalho morto, que apenas se reanima, à maneira dos vampiros, chupando trabalho vivo e que vive tanto mais quanto mais trabalho vivo chupa.” (Marx, 1996, p. 347).

Serviço Social e o recurso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs)

Importantes aspectos histórico-sociais, em seu conjunto, foram cruciais para permitir a consolidação de dois fenômenos imbricados: o florescimento das TICs no âmbito do Serviço Social, sobretudo condicionado pelo contexto pandêmico em razão do vírus da Covid-19⁷, que impôs “o desafio de pensar quais seriam as atividades que poderiam ser interrompidas ou prestadas sem a presença física dos trabalhadores/as, considerando a necessidade do isolamento social” (CFESS, 2020, p. 1) e, ainda, as mudanças no mundo do trabalho que incidem na particularidade prático-social da profissão, no contexto em que as tecnologias são comandadas pelas “relações capitalistas em sua forma mais destrutiva” (Antunes, 2020, p. 15–16, grifo do autor).

A inserção de novas Tecnologias de Comunicação, portanto, configura o atual momento histórico e assinala significativas mudanças na maneira como se efetivam as relações e o Serviço Social, compreendido como um produto histórico, não escapa a esse contexto. Portanto, a introdução de tais tecnologias, ao modificar o mundo do trabalho, repercute inevitavelmente nas demais dimensões que conformam as relações humanas. E conforme indicação de Castells (2022) no primeiro quartel do século XX efetiva-se a grande revolução das mídias sociais e as consequentes mudanças no modo como se dá o desenvolvimento da comunicação a partir daí. Mesmo com a atenção voltada para a particularidade desse momento histórico retomamos, brevemente, ao argumento de Harvey que fornece uma importante observação para o entendimento da evolução preconizada pelas tecnologias:

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

Uma vez que o pressuposto do desenvolvimento da Tecnologia da Informação, no interior da sociedade capitalista, carrega as marcas da contradição dada pelo desenvolvimento das forças produtivas como resultado das formas de dominação e de exploração do trabalho cada vez mais acentuadas.

⁷ Em 7 de janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) confirmou um novo tipo de coronavírus, identificado primeiramente na República Popular da China. Segundo seu relatório publicado em 2022: “a doença do coronavírus (COVID-19) continua a ser uma ameaça global à saúde mais de dois anos após ter sido declarada emergência de saúde pública de interesse internacional pela OMS. Em 20 de abril de 2022, havia 50,4 milhões de casos confirmados de COVID-19, incluindo 6,2 milhões de mortes diretamente atribuíveis ao COVID-19” (Organização Mundial da Saúde, 2022. p. 7).

Veloso argumenta da seguinte maneira a apreensão da TI pelo Serviço Social:

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

Portanto, a TI constituída na “era digital”, modifica sobremaneira a condição geral dos trabalhadores e a esse cenário veio se somar a pandemia global. Ao lado da crise estrutural, a pandemia teve contornos de uma crise sanitária que expôs com maior nitidez as desigualdades estruturais e, conseqüentemente, as “dificuldades de atendimento à população com o recorrente desmonte e desfinanciamento das políticas sociais pelo projeto neoliberal” (CFESS, 2020, p. 1).

Registra-se o fato de que no Brasil, se explicitou o escárnio da política adotada pelo governo Bolsonaro frente a realidade da crise sanitária. A exemplo, nesse período o país chegou a ter quatro ministros⁸ à frente do Ministério da Saúde, afora as demais problemáticas oriundas dos posicionamentos contrários à ciência e a toda medida de proteção individual e coletiva para a contenção do vírus. Portanto, o isolamento e o distanciamento social ocorreram concomitantemente com o desemprego, subemprego, ausência de moradia, de abastecimento de água, de saneamento, dentre outras expressões da “questão social” que, diante das insuficiências, demandaram ainda mais das políticas sociais.

Há de se considerar que no horizonte de sua lógica, o capital intensifica a exploração da classe trabalhadora e um dos aspectos se expressa no ataque aos direitos sociais e trabalhistas. Ademais, empreende esforços que retirem, cada vez mais, qualquer perspectiva emancipatória pela via do trabalho. É nesse contexto que se dá a exponenciação da precarização do trabalho e a ampliação das Tecnologias de Informação e Comunicação tem muito a ver com isso.

Com base na constatação de Antunes, tais conseqüências se expressam na realidade dos trabalhadores compreendidos desde “a indústria de software, passando pelos/as de *call center*, *telemarketing* — que constituem o núcleo do infoproletariado ou cibertariado —, até chegar aos setores industriais, agronegócio, bancos, comércio, *fast foods*, turismo e hotelaria etc.” (Antunes, 2020, p. 23). Assim, o desenvolvimento da chamada indústria 4.0 resulta de um salto tecnológico e informacional no mundo da produção, cuja automatização e robotização se realizam ao passo acelerado da precarização do trabalho.

A tendência hegemônica do uso das TICs, determinada pela lógica dominante, corresponde à necessidade imperativa de renovação da base técnica da produção capitalista. Contudo,

⁸ Sendo eles e seus respectivos períodos à frente do Ministério da Saúde: Luiz Henrique Mandetta (1º de janeiro de 2019 a 16 de abril de 2020), Nelson Teich (6 de abril de 2020 a 15 de maio de 2020), Eduardo Pazuello (15 de maio de 2020 a 15 de março de 2021) e Marcelo Queiroga (15 de março de 2021 até o presente momento).

dada a contradição, inclusive aludida linhas atrás, perpassada pelo antagonismo capital/trabalho, esse aspecto pode consistir em “uma luta política que busca colocar a serviço dos trabalhadores o produto de seu próprio trabalho” (Veloso, 2011, p. 44).

É nessa direção que o estudo de Veloso apresenta importantes pontos sobre o recurso da Tecnologia da Informação para o desenvolvimento do trabalho dos assistentes sociais. Importante dizer que, elaborada em 2011, a tese do autor não trata necessariamente a questão da comunicação concernente à TI. Contudo, de forma inaugural reflete, por meio de pesquisa empírica inclusive, o uso da TI e os avanços para o conjunto da profissão tanto no aspecto relacionado ao processamento das atividades profissionais, quanto no acesso aos direitos por parte dos cidadãos. Assim menciona o autor:

Vontade e interesse dos(as) profissionais em utilizar a tecnologia em seu trabalho; existência de condições de trabalho adequadas; existência de formação profissionais voltada para o tratamento desse tema [...]. Na opinião dos(as) profissionais, o principal fator que possibilita uma adequada incorporação da TI ao trabalho do Serviço Social refere-se a uma formação profissional que dê conta das principais questões referentes não só ao uso operacional do recurso técnico, mas também à desmistificação e à superação da resistência em relação ao seu uso, demonstrando as possibilidades e feitos positivos de sua adequada utilização (Veloso, 2011, p. 177, grifo nosso).

O uso da tecnologia, requerido intensamente sob a justificativa do favorecimento dos processos de trabalho, carece ser entendido à luz das desigualdades que conformam o capitalismo. Lembremos que os defensores da chamada “revolução digital” se valem da afirmativa acerca da democratização do acesso a esses meios, mas não se pode esquecer que somente é possível acesso à Internet por meio de aparelhos digitais e para isso é necessário adquiri-los mediante a compra.

Nesse sentido, a questão não se limita a afirmar o uso das TICs como favorável ou não, é necessário localizar quem pode ter acesso a tais recursos e sob quais condições. A reflexão de Sanchez Gamboa nos convida a entender isso a partir das três dimensões fundamentais da vida humana: “O trabalho como ação transformadora do homem sobre a natureza, a linguagem como forma de comunicação e de interpretação e o poder como mecanismo de organização reprodução e transformação das comunidades e da sociedade” (Gamboa, 1997, p. 31–32). Ainda com base na ponderação deste autor, trabalho, linguagem e poder, enquanto dimensões humanas, se dão de maneira imbricada.

Especificamente a introdução das TICs e dos meios remotos repercutem nos processos de trabalho em que os assistentes sociais se inserem se expressando tanto na relação com outras profissões e trabalhadores, quanto na relação com usuários e nas condições éticas e técnicas de trabalho. Barbosa (2020) faz a seguinte afirmativa que, embora não se resuma ao Serviço Social, lhe abarca:

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

Na linha do capital financeiro, o uso das TICs amplia o controle do trabalho, uma vez que “as tecnologias digitais foram fundamentais para simplificar e padronizar as tarefas, possibilitando a crescente mobilidade da força de trabalho” (Barbosa, 2020, p. 76). A incorporação dessas tecnologias tem contribuído efetivamente com mudanças consideradas qualitativas, por assim dizer, para o exercício profissional do(a) assistente social, mas, o paradoxo desse mesmo processo apresenta consequências as mais diversas para trabalhadores e usuários.

Do ponto de vista do trabalho assalariado vê-se, na grande maioria dos casos, a intensificação do processo de precarização das relações, explicitada no aumento da jornada, no trabalho intermitente, no sistema de teletrabalho, *home office* (e a falsa impressão de liberdade, forjada na dispensa da presença física do(a) trabalhador(as) na empresa inclusive, sem a necessidade de se contabilizar hora extra), nos vínculos precarizados, na aceleração das formas de trabalho em tempo indeterminado, no uso dos equipamentos pessoais (em alguns casos), superexploração da mulher sobre quem comumente recai na grande maioria das vezes as responsabilidades das atividades domésticas, cuidados com os filhos e demais questões concernentes a divisão sexual do trabalho conforme compreensão de Cisne⁹ (2004), etc.

O Serviço Social, sujeito às acentuações desse processo, é abarcado por alterações tanto na maneira como se insere na divisão social e técnica do trabalho quanto no desenvolvimento de suas ações profissionais, uma vez que novas atribuições e competências relacionadas aos direitos sociais passam a serem requisitadas assim como abrem novas possibilidades relacionadas aos espaços socio-ocupacionais.

Contudo, é diante das contradições sociais e econômicas entre as classes que os (as) assistentes sociais atuam preponderantemente e nessa esfera que se encontram os sujeitos submetidos às variadas formas de exclusão em que são, conseqüentemente, excluídos de qualquer acesso ao digital (Velooso, 2011).

Em vista disso o uso dos sistemas informacionais no trabalho do(a) assistente social é atravessada pela realidade de espaços socio-ocupacionais que muitas vezes dispõe de estrutura precária, não disponibilizando de telefone fixo, celulares, computadores, acesso à internet sendo comum que os assistentes sociais, para darem ênfase às suas atividades, concedam seus recursos particulares como celulares e computadores de modo que os usuários consigam ser de algum modo alicerçados para o acesso às plataformas digitais muitas vezes usadas como único caminho a determinado serviço ou benefício social. Quanto a isso, Guerra (2023) traz ainda uma importante consideração no que toca a preservação de situações pessoais em vista do direito do usuário ao sigilo profissional.

Portanto, os assistentes sociais são em grande medida sujeitos às expressões da questão social e essa condição se apresenta comumente no desenvolvimento de vínculos precários concernentes a superexploração bem no rebaixamento dos salários. Este aspecto tende a incidir na falta de autonomia profissional, que somada a outros fatores, contribui para uma visão limitada dos instrumentos por vezes usados somente na direção preconizada pelo

⁹ A autora defende que a realidade de opressão e dominação das mulheres diante da relação com o processo de acumulação capitalista, particulariza a divisão sexual do trabalho na presente (des)organização societária.

capitalismo e reforço de sua lógica.

Diante dessa condição, retomamos a questão emblemática colocada linhas acima, quanto às possibilidades previstas pela utilização das tecnologias considerarem o atendimento das necessidades humanas. Sobretudo porque embora o desenvolvimento tecnológico amenize determinadas labutas, muitas vezes se conjuga com a substituição do trabalho vivo e essa determinação que perpassa a relação capital versus trabalho precisa ser tensionada.

Essa consideração é importante na medida em que chama a atenção para o uso das tecnologias, por parte dos assistentes sociais, com base na direção social da profissão e como tal sob as ideias e valores vinculados ao projeto profissional que venha a corroborar com a ampliação dos direitos dos usuários. Lembrando que a tecnologia não desenvolve a racionalidade tampouco a ação projetada com uma finalidade. Portanto, a escolha dos objetos e dos procedimentos de ação são competências que ainda conformam a prática profissional do assistente social. Apesar da constatação a que vimos nos referindo ao longo de nosso estudo, quanto à crescente substituição do trabalho vivo por trabalho morto, induzida pelas tecnologias. Inclusive, o investimento em tecnologia ao ampliar as condições para o aumento do setor de serviços cria o falseamento de que o trabalhador é cada vez menos necessário e como se a mercadoria fosse criada pela maquinaria.

É elementar lembrar que diante do processo que culminou na renovação do Serviço Social, previsto desde o *movimento de reconceituação*, se consolidou a leitura crítica e a contraposição às bases doutrinárias e conservadoras presentes na gênese da profissão. Assim, pela via do materialismo histórico-dialético a construção do projeto ético-político expressa as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa que permitem ao assistente social entender, por meio da racionalidade, que determinado instrumento não se encerra “no acervo técnico-instrumental, tampouco aos conhecimentos técnicos e habilidades específicas dos sujeitos, mas incorporam padrões de racionalidade subjacentes às teorias e métodos pelos quais os agentes apreendem os fenômenos postos na realidade” (Guerra, 2007, p. 37).

Por fim, diante dos diversos instrumentos, viabilizados pelas Tecnologias da Informação apresentados nas instituições e às profissões, cabe ao assistente social considerar em que medida tais dispositivos podem contribuir para a formulação de respostas para a intervenção na perspectiva do fortalecimento de direitos da população para quem atua.

Do ponto de vista dos usuários e de seu acesso aos direitos cuja única mediação sejam plataformas digitais, há de se considerar a informação segundo a União Internacional de Telecomunicações (UIT): “problemas como a pobreza, a falta de eletricidade ou conhecimento digital são alguns dos maiores desafios para os ‘digitalmente excluídos’” (UIT, 2021). Portanto, pensar em acesso pela via da revolução digital exige refletir a desigualdade social existente expressa na disparidade entre as classes que conformam o capitalismo.

Conforme vimos nos referindo não se trata de reduzir a questão do uso das TICs como favorável ou não. É necessário ter por pressuposto o projeto da classe trabalhadora e a instrumentalidade, preconizada no potencial estratégico do projeto ético-político, que

possam fortalecer a intervenção com vistas a participação dos usuários de modo que eles mesmos possam perceber as subtrações dessa conjuntura e, assim, mobilizar a própria capacidade de lutar e resistir.

Considerações Finais

Diante das transformações societárias vistas nas últimas décadas e, precisamente, diante da regência preconizada pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) há de se considerar o fato de esta realidade não regredir. O contrário, uma vez que a tendência é que seu aprofundamento se dê ao passo do crescente desenvolvimento das forças produtivas impelidas pela força de trabalho. Portanto, encarar as tecnologias e a maneira como podem ser versadas para o atendimento das necessidades humanas é tarefa imprescindível colocada como alternativa ao uso capitalista que se faz dela, conforme apontado por Marx (1996).

É emblemático o entendimento de Antunes (2020) quando chama a atenção para o fato de não se tratar de uma mediação neutra, haja vista a maquinaria ser historicamente um negócio central para a composição do capital, como um dos meios empregados para aumentar a força produtiva do trabalho e, conseqüentemente, a sua subsunção ao processo de produção.

Esse aspecto é fundamental se se quer confrontar a contradição que tipifica o capitalismo uma vez que em séculos de existência não é possível, diante de sua lógica, impor que as necessidades humanas sejam atendidas em detrimento da sua autorreprodução. Portanto, não é coincidência que o alto padrão de desenvolvimento tecnológico se dê combinado com a fome de milhões de pessoas e ainda sobreposto à brutal exploração e precarização do trabalho.

Portanto, o avanço tecnológico que caracteriza a atualidade do capitalismo, expresso na Quarta Revolução Industrial ou mesmo na indústria 4.0, consiste na reestruturação de suas finalidades resultante do projeto neoliberal somada a financeirização que ocasionam a exploração da classe trabalhadora e investimento em sua subsunção reforçada na lógica do distanciamento entre os sujeitos sociais e o processo de trabalho condicionando os trabalhadores a serem meros apêndices da máquina (Marx, 1996).

Diante desse contexto colocam-se dois desafios a direção sociopolítica do Serviço Social: as mudanças no mundo do trabalho, decorrentes das tecnologias “impulsionadas e comandadas pelas relações capitalistas em sua forma mais destrutiva” (Antunes, 2020, p. 15), e o florescimento do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) como tendência crescente nas instituições às quais o Serviço Social se insere e não só.

Ao desafio posto para o Serviço Social frente a questão dos instrumentos tecnológicos que podem ser incorporados à profissão, como potencializadores das respostas direcionadas aos(as) usuários(as) dos serviços, coloca-se o dever de compreender o caráter contraditório do uso das tecnologias, cuja lógica é comumente excludente.

Portanto, não sendo neutra em si, tal utilização pode favorecer um ou outro polo pela mediação de seu oposto (Iamamoto, 2008). Contudo, chamamos a atenção para o fato de que esse debate não pode se reduzir à questão do uso das TICs ser bom ou ruim, sob pena

de se esvaziar um elemento central quanto ao uso e apropriação do capitalismo de uma construção que é efetivada pela classe trabalhadora.

Referências

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

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

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

CISNE, Mirla. **Serviço Social: uma profissão de mulheres para mulheres? Uma análise crítica da categoria gênero na histórica “feminização” da profissão**. 2004. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2004.

FILGUEIRAS, Vitor; ANTUNES, Ricardo. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. **Contracampo**, v. 39, n. 1, 2020. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/38901>. Acesso em: 20 mar. 2024.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2007.

GUERRA, Yolanda. Tecnologias da Informação e Comunicação e seus impactos no modus operandi do trabalho profissional de assistentes sociais. *In: ENCONTRO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL*, 9., ENCONTRO NACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL, 16., 13–15 jun. 2023, Vitória, ES. **Anais [...]**. Vitória, ES: UFES, 2023. Disponível em: <https://ticpoliticassociais.org/wp-content/uploads/2023/10/Yolanda.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2024.

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

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

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

MÉSZÁROS, Ivan. **Para além do capital: rumo a uma teoria da transição**. Tradução de Paulo Cezar Castanheira e Sérgio Lessa. 1. ed. rev. São Paulo: Boitempo, 2011.

MONTAÑO, Carlos; DURIGUETTO, Maria Lúcia. **Estado, classe e movimento social**. 1. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e serviço social**. 7. ed. São Paulo, Cortez,

2009.

Organização Mundial da Saúde. **Estatísticas mundiais de saúde 2022**: monitoramento da saúde para os ODS, desenvolvimento sustentável. Genebra: Organização Mundial da Saúde, 2022.

SANCHEZ GAMBOA, Silvio. Revolução informacional: pontos de vista para o debate sobre a sociedade da informação. **Transinformação**, v. 9, n 1, p. 32–42, 1997.

SOUZA, Diego de Oliveira; MELO, Ana Inês Simões Cardoso. Home office no contexto pandêmico: A saúde dos(as) trabalhadores(as) entre tempos e espaços de vida e de trabalho. In: VASCONCELLOS, Luiz Carlos Fadel de et al. (org.). **Saúde do trabalhador em tempos de desconstrução**: caminhos de luta e resistência. Rio de Janeiro: Cebes, 2021.

UNIÃO INTERNACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. **2,9 bilhões de pessoas ainda não estão conectadas**. Genebra, UIT, 2021. Disponível em: <https://www.itu.int/fr/mediacentre/Pages/PR-2021-11-29-FactsFigures.aspx>. Acesso em: 22 set. 2024.

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

VIEIRA PINTO, Álvaro. **O conceito de tecnologia**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.

Submetido em: 20/9/2024

Aceito em: 5/11/2024