



Impactos das TICs e da uberização: desafios para o serviço social

Impacts of ICTs and uberization: challenges for social service

Thiago Dutra Hollanda de Rezende*

 <https://orcid.org/0000-0003-4464-0408>

RESUMO

O texto aborda os impactos da expansão das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e da uberização no trabalho e no Serviço Social a partir de revisão de literatura crítica. A literatura científica destaca tanto aspectos positivos quanto negativos dessas mudanças. De um lado, as TICs democratizam o acesso à informação, educação e serviços, ampliando acessibilidade para grupos vulneráveis. Por outro, acentuam a precarização do trabalho, principalmente no capitalismo dependente, onde a ausência de vínculo empregatício formal expõe os trabalhadores a exploração e falta de proteção social, o que impacta no adensamento da questão social. No Serviço Social, a incorporação das TICs acelerada desde a pandemia trouxe desafios. Embora garantam a continuidade dos atendimentos, reforçam a precarização e aumentam a pressão por produtividade, impactando o sigilo profissional e a qualidade do serviço prestado. Além disso, o teletrabalho afeta a saúde mental dos trabalhadores, ao impor isolamento social e sobrecarga de tarefas. A conclusão destaca a necessidade de um uso crítico das TICs, que devem ser integradas ao projeto ético-político do Serviço Social, focado na emancipação da classe trabalhadora. Ao mesmo tempo, enfatiza a importância de medidas rigorosas de proteção de dados e sigilo profissional, para evitar que a modernização tecnológica agrave as desigualdades e fragilize os direitos dos usuários.

PALAVRAS-CHAVE

Tecnologias da Informação e Comunicação; Uberização; Serviço Social; Capitalismo Dependente.

ABSTRACT

The text discusses the impacts of the expansion of Information and Communication Technologies (ICTs) and the gig economy on labor and Social Service, based on a review of critical literature. Scientific literature highlights both positive and negative aspects of these changes. On the one hand, ICTs democratize access to information, education, and services, increasing accessibility for vulnerable groups. On the other hand, they exacerbate labor precariousness, especially in dependent capitalism, where the lack of formal employment contracts exposes workers to exploitation and a lack of social protection, deepening social issues. In Social Service, the accelerated incorporation of ICTs since the pandemic has introduced challenges. While ensuring the continuity of services, ICTs reinforce precariousness and increase productivity pressures, affecting

*Assistente Social. Doutor em Política Social pela Universidade de Brasília (UNB, Brasília, Brasil). Consultor técnico-legislativo na Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF, Brasília, Brasil). E-mail: thiagodhr@gmail.com

DOI 10.22422/temporalis.2024v24n48p253-267



© 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.

professional confidentiality and service quality. Moreover, remote work impacts workers' mental health by imposing social isolation and task overload. The conclusion emphasizes the need for a critical use of ICTs, which should be integrated into Social Service's ethical-political project focused on the emancipation of the working class. Simultaneously, it stresses the importance of stringent data protection and confidentiality measures to prevent technological modernization from worsening inequalities and weakening user rights.

KEYWORDS

Information and Communication Technologies; Gig Economy; Social Service; Dependent Capitalism.

Introdução

A revolução tecnológica promovida pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) tem gerado profundas transformações no mundo do trabalho, especialmente no contexto do estágio atual do capitalismo. As TICs têm alterado as dinâmicas de produção, gestão e organização do trabalho, reconfigurando as formas de controle e exploração da força de trabalho. Em meio a essas mudanças, surgem discussões acerca das consequências dessas inovações tecnológicas nas condições laborais e nos direitos dos trabalhadores, as quais impactam sobre a questão social e o exercício profissional de assistentes sociais. O impacto dessas transformações é amplificado pela expansão do trabalho por plataformas digitais, teletrabalho e automação.

A introdução das TICs no ambiente de trabalho tem facilitado a flexibilidade laboral, permitindo que os trabalhadores atuem sem a necessidade de estarem presentes fisicamente em um escritório ou local fixo. No entanto, essa flexibilização, muitas vezes celebrada como uma conquista moderna, tem, na prática, precarizado as condições de trabalho. A falta de regulamentação clara para o trabalho por plataformas, por exemplo, tem exposto milhões de trabalhadores à informalidade, sem acesso a direitos trabalhistas tradicionais, como férias, proteção social e segurança no emprego. Essa nova configuração do mercado de trabalho levanta questões sobre a fragilidade dos direitos conquistados e a crescente precarização das relações laborais.

Além disso, as TICs têm promovido uma reorganização nas formas de exploração do trabalho, como exemplificado pela uberização e o trabalho por peça digital, em que os trabalhadores são remunerados de acordo com a quantidade de tarefas realizadas. Essa modalidade não apenas intensifica a exploração da força de trabalho, mas também reforça a alienação dos trabalhadores em relação aos processos produtivos. A lógica capitalista subjacente a essa forma de trabalho torna a vida do trabalhador completamente subsumida pelo trabalho, exacerbando as desigualdades sociais e a fragilidade das condições laborais, sobretudo em países periféricos.

O presente artigo analisa como o uso das TICs também introduz uma nova camada de alienação, agora digital, onde os trabalhadores são monitorados por algoritmos que ditam sua produtividade e remuneração. A partir de uma revisão de literatura sobre o tema, também analisa a discussão sobre os impactos no Serviço Social.

As TICs e o trabalho no estágio atual do capitalismo

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) têm desempenhado um papel fundamental nas transformações do mundo do trabalho, revolucionando a maneira como as empresas operam e como os trabalhadores desempenham suas funções. Essas

tecnologias incluem uma vasta gama de ferramentas digitais, como a internet, softwares de gestão, redes sociais, aplicativos e plataformas colaborativas, que têm facilitado a comunicação, a automação de processos e a eficiência organizacional. A adoção crescente de TICS tem exigido que empresas de diversos setores se adaptem mais rapidamente às demandas de desenvolvimento da cooperação nos processos de trabalho e pressões para manter suas taxas de acumulação, respondendo com eficiência e oferecendo maior flexibilidade no gerenciamento e exploração da força de trabalho.

Com o avanço das TICS, o trabalho por plataforma surgiu como uma nova forma de organização laboral, caracterizado pela intermediação digital entre o trabalhador e o cliente. Plataformas como Uber, iFood e outras, possibilitam que pessoas prestem serviços sob demanda, alterando profundamente a natureza do emprego. Nesse modelo, trabalhadores atuam como autônomos, sem vínculo empregatício formal, o que levanta debates sobre a precarização do trabalho, visto que muitos desses profissionais não têm acesso a direitos trabalhistas tradicionais, como férias remuneradas, décimo terceiro salário e proteção social. Filgueiras e Antunes (2020) destacam que nesse contexto ocorre a universalização do termo uberização do trabalho, a da ampliação dos processos de precarização da força de trabalho em amplitude global, decorrente da expansão das TICS.

O teletrabalho e o trabalho remoto, modalidades facilitadas pelas TICS, também estão ganhando cada vez mais impulso e difusão, principalmente após a pandemia de Covid-19, que acelerou a transição para esse modelo em muitas áreas. A possibilidade de realizar tarefas à distância, utilizando ferramentas como videoconferências, aplicativos de mensagens instantâneas e plataformas de compartilhamento de documentos, oferece flexibilidade tanto para empregadores quanto para empregados. As empresas conseguem reduzir custos operacionais, como despesas com infraestrutura física, transferindo muitas vezes estes custos aos trabalhadores. O uso de tecnologias para monitoramento de desempenho e a comunicação constante, muitas vezes, sobrecarregam os profissionais, dificultando a distinção entre tempo de trabalho e tempo de descanso. Além disso, questões de segurança da informação se tornaram cruciais, uma vez que a proteção de dados confidenciais pode ser comprometida quando trabalhadores utilizam redes e dispositivos pessoais para acessar informações corporativas.

Os rigorosos monitoramento e controle das empresas são normalmente acompanhados pelo labor intensivo e salários rebaixados. Nas atividades de entrega com bicicletas, por exemplo, pesquisa da Aliança Bike (PERFIL, 2019) sobre os ciclistas, realizada em junho de 2019, com 270 entregadores, indica que 57% trabalham todos os dias (de segunda a domingo) e 55% trabalham 10 ou mais horas por dia (apenas 25% trabalham menos do que 8 horas diárias). São resultados muito parecidos com os obtidos por nossa pesquisa em Salvador, em que a jornada média foi de 10h23min por dia, seis dias na semana. Em ambos os casos, os limites legais de jornada e descanso são amplamente ignorados (Filgueiras; Antunes, 2020, p. 35).

Dubal (2020) problematiza o retorno da importância do trabalho em domicílio, como prática trabalhista e fonte de trabalho precário e mal remunerado por peça, o qual ressurgiu rapidamente na “economia digital” do século XXI e, no entanto, em contraste com o século anterior, para a autora, tem recebido pouca ou nenhuma atenção por parte dos reformadores ou reguladores trabalhistas. Para a autora, embora o *homework* digital

seja promovido por empresas tecnológicas como uma alternativa “inovadora” para aqueles que não conseguem manter empregos formais, a realidade é que esse trabalho precariza ainda mais os trabalhadores. Assim como no passado, onde a indústria do vestuário explorava mulheres imigrantes em condições precárias, as empresas de hoje repetem esse modelo, mas em uma nova roupagem digital. A alegação de que o trabalho digital oferece flexibilidade para os trabalhadores, permitindo que equilibrem suas responsabilidades familiares e profissionais, é apontada como fonte de precarização e adoecimento. Dubal (2020) afirma que, na prática, o trabalho por peça digital impõe uma política de tempo que limita a autonomia dos trabalhadores e os obriga a trabalhar continuamente, muitas vezes em situações de crise, reforçando a lógica capitalista de que a vida deve ser totalmente subsumida pelo trabalho.

O impacto das TICs no mundo do trabalho também reflete na reconfiguração das habilidades exigidas dos profissionais, especialmente no que se refere a uma suposta autogestão, que na verdade se revela uma submissão mais aguda.

[...] as plataformas digitais controlam todo o processo, determinam os formatos exatos dos contratos de trabalho, pagam, mobilizam, ameaçam e dispensam. Os/as trabalhadores/as são induzidos a adotar estes comportamentos e estas atitudes, não lhes cabendo outra alternativa, se querem permanecer exercendo o seu labor. O fato de serem submetidos a estas condições, então, não significa que a iniciativa, o controle e a autonomia das atividades estejam em suas mãos (Filgueiras; Antunes, 2020, p. 38).

Trata-se aqui de um desenvolvimento da subordinação do trabalhador às condições alienadas da produção capitalista. Ao discutir o desenvolvimento da maquinaria moderna, Marx (2013) compara dois modelos de produção: a manufatura e a grande indústria movida pela maquinaria. Na manufatura, o processo de trabalho é majoritariamente subjetivo, pois depende diretamente da experiência e habilidades dos trabalhadores, que atuam de forma parcial e fragmentada. Nesse contexto, a articulação do trabalho ainda está centrada nos indivíduos e suas capacidades. Por outro lado, no sistema de maquinaria, que caracteriza a grande indústria, o processo produtivo se torna objetivo. Ou seja, a organização do trabalho não depende mais diretamente da habilidade individual dos trabalhadores, mas sim da maquinaria que já está predefinida como condição material para a produção. Isso reflete uma mudança estrutural: a maquinaria introduz uma relação técnica que impõe um caráter cooperativo ao trabalho, exigindo um esforço coletivo e socializado para que o processo produtivo aconteça. Ao substituir a força humana por forças naturais (como a energia elétrica ou mecânica) e a experiência subjetiva pela aplicação da ciência natural, a maquinaria impõe um novo paradigma de trabalho. O caráter cooperativo, antes mais ocasional ou contingente, torna-se uma necessidade técnica, inerente à própria natureza do processo de produção industrial. Portanto, a maquinaria não apenas transforma o trabalho em si, mas redefine as relações sociais no âmbito do processo produtivo, consolidando o trabalho coletivo e socializado como uma exigência técnica e econômica (Marx, 2013).

As TICs estão substituindo, automatizando e transformando muitos aspectos do trabalho intelectual e da comunicação, também reestruturando as relações de trabalho. A expansão das TICs introduziu novas formas de organização do trabalho, especialmente no que se refere à digitalização e à automação. Ferramentas tecnológicas como inteligência artificial,

big data e sistemas de automação de processos estão transformando a forma como as empresas operam, substituindo a experiência humana em muitos casos por algoritmos e sistemas programados que podem processar grandes volumes de dados e realizar tarefas complexas com rapidez e precisão. Assim, como a maquinaria industrial substituiu a força física, as TICs estão cada vez mais substituindo ou complementando o trabalho cognitivo.

A introdução de TICs no trabalho tem impulsionado a flexibilização das relações laborais, permitindo que trabalhadores atuem de forma mais independente e móvel, sem estarem restritos a um local fixo. No entanto, essa flexibilidade pode se traduzir em maior instabilidade e incerteza quanto à segurança no emprego. A inexistência de regulamentações claras para essas novas modalidades de trabalho muitas vezes deixa os trabalhadores expostos a condições precárias e sem proteção jurídica adequada, o que acaba fomentando agudas e deletérias expressões da questão social. Tal processo acentua coloca em outro nível o que já foi conceituado como acumulação flexível.

Assim como no caso da introdução da maquinaria, a crescente dependência das TICs pode gerar uma nova forma de alienação do trabalhador, agora não mais em relação às máquinas físicas, mas em relação aos sistemas digitais e às plataformas tecnológicas. A despersonalização do trabalho, o aumento da vigilância digital, a padronização dos processos e a pressão por produtividade imposta por algoritmos são exemplos de como o controle sobre o processo de trabalho é transferido para as ferramentas tecnológicas.

A precarização das condições de trabalho se intensifica com a expansão das TICs, especialmente nas formas de trabalho remoto, e plataformas de serviços, onde trabalhadores muitas vezes perdem direitos e garantias tradicionais em troca de flexibilidade e conectividade. Isso reflete a mesma dinâmica de subordinação do trabalho ao capital descrita por Marx (2013), agora amplificada pelo uso das tecnologias digitais. Essa situação de precarização chega até a ser ideologicamente romantizada como a era da “gig economy”, como sinônimo de liberdade e autonomia, quando na verdade se trata de maior desproteção social e trabalhista diante de um cenário cada vez mais incerto e com riscos aos que sobrevivem da venda da sua força de trabalho. Conforme explica Pires (2021), as relações de trabalho na “gig economy” são baseadas em trabalhos descentralizados, autônomos e sob demanda, sem contrato fixo e sem salário certo. Os ganhos desses trabalhadores são exclusivamente baseados no número de “gigs” ou tarefas que realizam, como no trabalho por peça estudado por Marx (2013). A lógica da remuneração por peça ou gig tende a intensificar a exploração da força de trabalho.

Dado o salário por peça, é natural que o interesse pessoal do trabalhador seja o de empregar sua força de trabalho o mais intensamente possível, o que facilita ao capitalista a elevação do grau normal de intensidade. É igualmente do interesse pessoal do trabalhador prolongar a jornada de trabalho, pois assim aumenta seu salário diário ou semanal. Com isso, ocorre a reação já descrita no caso do salário por tempo, abstraindo do fato de que o prolongamento da jornada de trabalho, mesmo mantendo-se constante a taxa do salário por peça, implica, por si mesmo, uma redução no preço do trabalho (Marx, 2013, p. 624-5).

Na “gig economy”, os trabalhadores são pagos por tarefa, o que os incentiva a trabalhar mais intensamente e por longas horas para maximizar seus ganhos. Isso reflete uma dinâmica em que o trabalhador se vê compelido a expandir sua jornada de trabalho para

compensar a remuneração variável e, muitas vezes, insuficiente. A uberização do trabalho reforça essa tendência, levando a uma intensificação das atividades e ao aumento da precariedade, já que os trabalhadores, sem contrato fixo ou direitos trabalhistas assegurados, acabam aceitando condições degradantes para garantir uma renda mínima. De acordo com Pires (2021), a uberização do trabalho permite que os capitalistas mensurem completamente o aumento da intensidade do trabalho. Como os salários são medidos pelo número de tarefas realizadas, não há necessidade de uma supervisão próxima do processo de trabalho. Agora, a intensidade e a jornada de trabalho são controladas pelo próprio trabalhador, que deseja aumentar seus ganhos diários e intensificar sua própria exploração ao máximo.

Esse prolongamento da jornada e a intensificação do ritmo de trabalho, conforme descrito por Marx (2013), também têm outro efeito perverso: a redução do “preço do trabalho”. Isso ocorre porque, à medida que os trabalhadores aceitam realizar mais tarefas em menos tempo, o valor relativo do trabalho realizado diminui, pressionando os trabalhadores a aceitarem taxas de remuneração cada vez mais baixas. Esse processo espelha as consequências observadas no modelo de pagamento por peça descrito no texto clássico, mas agora amplificado pelas plataformas digitais e a ausência de regulamentação. Assim, a “gig economy” recria e intensifica problemas que já existiam no passado em modelos de remuneração por peça, como a falta de proteção social, a intensificação do trabalho e a erosão do valor da força de trabalho, perpetuando um ciclo de exploração e precariedade laboral, o qual tem consequências no âmbito do serviço social, na medida em que se ampliam as expressões da questão social, bem também afeta o profissional do serviço social, o qual também é um trabalhador sujeito à forma social do trabalho no capitalismo.

Para Okusiro e Squeff (2023), as plataformas digitais consolidaram um modelo de trabalho baseado na precarização e relativização dos direitos laborais. As autoras destacam como o sucesso dessas plataformas está diretamente relacionado à violação de direitos básicos, o que se enquadra no conceito de *dumping* social — quando empresas lucram ao reduzir custos por meio da exploração de condições de trabalho inferiores ao mínimo legal ou ético. A ideia de que a “gig economy” ou a uberização do trabalho proporcionam autonomia e liberdade para os trabalhadores, ao incentivá-los a se verem como “empreendedores de si mesmos”, é apresentada como ilusória. O trabalhador, muitas vezes chamado de “colaborador” ou “parceiro”, perde o controle sobre suas condições de trabalho, horários e até mesmo sobre o valor de sua força de trabalho, uma vez que o preço dos serviços é estabelecido unilateralmente pela plataforma. Apesar desse modelo sugerir uma autonomia aparente, na prática, os trabalhadores estão sujeitos às regras impostas pelo algoritmo, que dita a sua produtividade e remuneração. Esse controle invisível, mascarado por uma retórica de “liberdade” e “flexibilidade”, é uma forma sutil de exploração capitalista. Embora a promessa de ser o próprio gestor tenha atraído muitos trabalhadores, especialmente os de classes historicamente subalternas, essa autonomia é superficial, pois esconde uma realidade de exploração, em que a responsabilidade do sustento recai totalmente sobre o trabalhador, sem a proteção e os direitos que deveriam ser assegurados em um contrato de trabalho tradicional.

O contexto de crise econômica do capitalismo global, com milhões de desempregados, é um dos fatores que impulsionaram o crescimento dessas plataformas, tornando-as uma solução rápida para muitos. No entanto, o Okusiro e Squeff (2023) argumentam que a

legalização do trabalho informal, sob o disfarce do microempreendedorismo, é um retrocesso significativo. Isso permite que a precarização se consolide, mascarada pela ideia de que os trabalhadores estão assumindo controle sobre suas vidas profissionais, quando, na verdade, estão submetidos a uma exploração ainda mais intensa. Embora essas plataformas tenham sido uma fonte de renda importante para muitos, os efeitos negativos — a perda de direitos conquistados historicamente e a intensificação da exploração — são gritantes. A expansão dos estudos sobre essas consequências sociais reforça a ideia de que a uberização do trabalho representa um retrocesso nas lutas trabalhistas, revertendo conquistas que exigiram décadas de luta, o que implica diretamente na desproteção social.

Para Okusiro (2023), o fenômeno do capitalismo de plataforma representa a culminação de um processo de flexibilização e informalização do mercado de trabalho, iniciado na década de 1980. Essa dinâmica tem acentuado a disparidade econômica entre os países centrais e periféricos. Nos países centrais, há uma concentração crescente de capital, enquanto os países periféricos enfrentam maior precarização e dependência tecnológica. A teoria da superexploração do trabalho (Marini, 2011), esclarece essa diferença no valor da força de trabalho entre motoristas de diferentes regiões, uma vez que trata do processo pelo qual a força de trabalho é remunerada abaixo do montante de valor necessário à sua recomposição, portanto, acima da taxa de exploração.

De acordo com Rezende (2023), no processo de desenvolvimento do capitalismo na América Latina, o consumo individual dos trabalhadores é sacrificado em prol da exportação para o mercado mundial, o que resulta na redução da demanda interna. Dessa forma, o mercado mundial torna-se o principal destino da produção. Segundo Marini (2011), a industrialização latino-americana foi moldada para atender às demandas dos países mais desenvolvidos. O excedente nas economias dependentes não surge do avanço das forças produtivas ou da ampliação do mais-valor relativo, mas, sim, da superexploração da força de trabalho. Ainda de acordo com o referido autor, a base da economia dependente é justamente essa superexploração da força de trabalho. O uso das TICs aponta para duas das principais formas de manifestação da superexploração da força de trabalho no capitalismo brasileiro destacadas por Luce (2018), quais sejam, a remuneração da força de trabalho abaixo do salário-mínimo necessário para garantir o básico e a intensificação da intensidade do trabalho.

O processo de oligopolização das plataformas digitais também aumenta a dependência dos países periféricos em relação às inovações tecnológicas dos países desenvolvidos (Okusiro, 2023). Esse cenário é particularmente prejudicial para os trabalhadores de aplicativos na América Latina, que enfrentam uma dupla exploração: a falta de direitos laborais e salários justos, em um contexto de desigualdade social e dependência econômica, em que o acesso a tecnologias também é mais caro relativamente que em países desenvolvidos. De fato, segundo Cardechi e Roberts (2021), o imperialismo econômico é, em primeiro lugar, a apropriação de mais-valia por empresas de alta tecnologia provenientes de empresas de baixa tecnologia em diferentes países.

Dessa forma, os países imperialistas podem ser definidos como aqueles que possuem um número persistentemente maior de empresas de alta tecnologia e, portanto, uma composição orgânica de capital média nacional persistentemente mais alta. Seu desenvolvimento tecnológico médio é consistentemente superior à média nacional de

outros países, que, por sua vez, são dominados tecnológica e economicamente. Todos esses elementos nos permitem ter uma visão dos impactos e desafios para a atuação dos profissionais de Serviço Social na contemporaneidade.

As TICs e seu impacto sobre o exercício profissional do assistente social

Em relação à expansão das TICs de maneira geral, a literatura científica recente tem destacado aspectos negativos e positivos. Os impactos da *uberização* e do capitalismo de plataforma na questão social são amplos e profundos, acentuando a precarização do trabalho, a vulnerabilidade econômica e a desigualdade social. A ausência de regulação adequada para esses novos formatos de trabalho coloca em risco não apenas os direitos dos trabalhadores, mas também o tecido social e as conquistas históricas relacionadas ao bem-estar e à proteção social. Em relação à expansão das TICs de maneira geral, a literatura científica recente tem destacado aspectos negativos e positivos. Do lado positivo, as TICs têm potencial para ampliar o acesso à informação, educação e serviços essenciais, democratizando o acesso a dados e informações. Há o potencial de inclusão digital, que pode permitir a criação de redes sociais que conectam pessoas e possibilitam a mobilização social em prol de direitos. Além disso, muitas plataformas digitais geram novas oportunidades de trabalho remoto, especialmente em regiões mais isoladas ou para pessoas que enfrentam dificuldades em acessar o mercado de trabalho tradicional, como pessoas com deficiência ou aqueles que necessitam conciliar responsabilidades familiares.

Como vimos inicialmente, o trabalho por plataforma representa uma intensificação da exploração capitalista e da precarização das relações laborais. A ausência de um vínculo empregatício formal também implica a negação de direitos coletivos, como a sindicalização e a capacidade de negociação coletiva. Os trabalhadores de plataformas, dispersos e isolados, têm dificuldade em se organizar politicamente para reivindicar melhores condições. Mesmo com maior acesso às informações, essas não chegam de maneira neutra a cada indivíduo, e são mediadas pelo conjunto de programações estabelecidas por grandes corporações internacionais. Essa fragmentação tende a dividir os trabalhadores, dificultando a construção de uma resistência unificada contra as condições de exploração impostas pelo capital, o que impacta na defesa dos direitos conquistados e das políticas sociais.

O modelo de trabalho por plataforma expõe a falácia da meritocracia no capitalismo. Embora as plataformas apresentem o discurso de que o sucesso financeiro dos trabalhadores depende de seu esforço individual, as barreiras estruturais, como a falta de proteção social e a sobrecarga de trabalho, limitam significativamente as possibilidades de ascensão. Os trabalhadores são, de fato, incentivados a competir entre si, muitas vezes trabalhando longas horas para garantir uma renda mínima, enquanto as plataformas capturam a maior parte do valor gerado. “A exploração dos trabalhadores pelo capital se efetiva, aqui, mediante a exploração do trabalhador pelo trabalhador” (Marx, 2013, p. 624). O aumento da exploração é evidente, pois a mais-valia é extraída de uma força de trabalho cada vez mais precarizada e fragmentada. Ao retirar direitos trabalhistas e precarizar as relações de trabalho, a expansão das TICs na dinâmica capitalista reproduz e amplia as contradições inerentes ao sistema capitalista, aprofundando a alienação e a desigualdade, como uma consequência da organicidade com o modo de produção, não como uma decorrência do seu aspecto técnico.

Além dos efeitos sobre o objeto de trabalho do assistente social, a expansão das TICs impacta diretamente sobre o exercício profissional. Valentim e Paz (2022) discutem a crescente incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no trabalho dos assistentes sociais, particularmente durante a pandemia, e as contradições que surgiram nesse processo. Embora as TICs permitam a continuidade dos atendimentos em serviços públicos e tenham facilitado o distanciamento social requerido pelas medidas sanitárias, a sua implementação tem ocorrido de maneira desigual e precária. Isso se deve, em grande parte, à falta de sistemas institucionais sofisticados e ao uso de ferramentas pessoais e tradicionais de comunicação.

Essas limitações tecnológicas trazem efeitos contraditórios. Por um lado, garantem a continuidade de atendimentos; por outro, reforçam a precarização do trabalho, aumentam a pressão por produtividade e padronizam tarefas, o que nem sempre resulta em um atendimento adequado às populações vulneráveis. A precarização se agrava quando se considera a exclusão digital, que impede muitos de acessarem serviços essenciais.

Valentim e Paz (2022) também criticam a visão simplista de que os profissionais que resistem à modernização tecnológica o fazem por mero conservadorismo ou falta de vontade de adaptação. Pelo contrário, sugerem que essa resistência tem fundamentos legítimos e deve ser entendida à luz de uma crítica mais ampla sobre a racionalidade capitalista e a precarização do trabalho, que afeta diretamente a profissão de assistente social. O debate proposto visa questionar como essas ferramentas, apesar de sua importância, podem aprofundar desigualdades, tanto entre os trabalhadores quanto entre os beneficiários dos serviços. Para as autoras, é necessário um olhar mais crítico e aprofundado sobre o uso das TICs, considerando seus impactos sobre o trabalho e sobre as populações atendidas, para evitar que a modernização se traduza em mais precariedade. Uma das preocupações centrais levantadas pelas autoras refere-se às questões relacionadas à garantia do sigilo durante atendimentos remotos.

A garantia da segurança e do sigilo durante atendimentos remotos a famílias acompanhadas por situações de violação de direitos se constitui como uma das preocupações centrais dos assistentes sociais que atuam nos CREAS, tendo em vista o fato de ser impossível garantir que uma terceira pessoa não esteja controlando, monitorando ou ameaçando o usuário atendido, o qual, muitas vezes, convive com o violador (Valentim; Paz, 2022).

Essa preocupação também foi manifesta pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), que considerou fundamental o questionamento sobre as questões de sigilo no planejamento de intervenções por meio do uso de TICs em condições de distanciamento social. A questão da segurança da informação no uso de redes e dispositivos pessoais para acessar dados confidenciais, especialmente no contexto do Serviço Social, levanta sérios dilemas éticos, particularmente em relação ao sigilo profissional, as quais vão além do atendimento remoto. O Serviço Social está fundamentado em princípios éticos que protegem a privacidade dos usuários e garantem o manejo responsável de suas informações. Quando assistentes sociais utilizam ferramentas digitais, como *laptops* ou *smartphones* pessoais, para acessar e gerenciar dados sensíveis de usuários, surgem riscos significativos de violação desse sigilo, comprometendo não apenas a integridade das

informações, mas também a relação de confiança entre o profissional e o usuário (CFESS, 2020).

O sigilo profissional em Serviço Social não é apenas uma exigência técnica, mas um compromisso ético central que assegura o respeito à dignidade e aos direitos dos indivíduos. A quebra desse sigilo, mesmo que de forma não intencional, pode expor os usuários a situações de vulnerabilidade, como discriminação, exploração ou estigmatização. A utilização de redes e dispositivos pessoais, muitas vezes sem as devidas proteções de segurança cibernética, amplifica a probabilidade de vazamentos de informações, invasões de privacidade e acessos não autorizados, gerando consequências graves para as pessoas atendidas e para a credibilidade dos profissionais de Serviço Social.

A questão ética se agrava quando consideramos que, no Serviço Social, muitas informações coletadas são de extrema sensibilidade, abrangendo questões como saúde mental, violência doméstica, condições socioeconômicas e violações de direitos humanos. A exposição indevida desses dados pode não apenas causar danos irreparáveis aos usuários, como também violar direitos fundamentais garantidos por legislações de proteção de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Brasil. A violação do sigilo nesse contexto não pode ser tratada apenas como um erro técnico, mas como uma falha ética grave.

Portanto, as organizações de Serviço Social precisam adotar uma postura rigorosa em relação à segurança da informação, assegurando que as ferramentas tecnológicas utilizadas atendam aos mais altos padrões de proteção de dados. Isso envolve não apenas a implementação de softwares de segurança e sistemas criptografados, mas também o fornecimento de treinamento constante para os trabalhadores sobre os riscos associados ao uso de redes e dispositivos pessoais, além de orientações sobre o uso adequado das tecnologias no manejo de informações sensíveis, exigência que esbarra nas condições de trabalho precárias em que atuam muitos assistentes sociais.

Outro aspecto da expansão das TICs no capitalismo que impacta sobre os assistentes sociais é a questão da saúde mental. O teletrabalho, amplamente adotado durante e após a pandemia de Covid-19, trouxe à tona importantes questões relacionadas à saúde mental dos trabalhadores. Embora tenha oferecido vantagens, como flexibilidade de horário e a eliminação de deslocamentos, ele também impôs novos desafios psicológicos. O isolamento social é um dos principais fatores a afetar negativamente a saúde mental de quem trabalha remotamente. A ausência de interações presenciais com colegas e a redução do contato humano nas atividades cotidianas podem gerar sentimentos de solidão e alienação, o que, por sua vez, pode aumentar o risco de ansiedade e depressão entre os trabalhadores. A fusão dos ambientes de trabalho e pessoal no teletrabalho pode prejudicar o equilíbrio entre a vida profissional e a vida privada. Muitos trabalhadores enfrentam dificuldades em estabelecer limites claros entre o tempo de trabalho e o tempo de descanso, resultando em jornadas prolongadas e um sentimento constante de estar “sempre disponível”. Esse esgotamento prolongado, conhecido como “burnout”, é agravado pela sensação de que não há uma separação física entre o local de trabalho e o espaço pessoal, criando um ciclo de fadiga mental e física que afeta diretamente a qualidade de vida (Durães; Bridi; Dutra, 2021). A sobrecarga de tarefas e a expectativa de maior produtividade no teletrabalho também são fontes de estresse. Em muitos casos,

empregadores esperam que os trabalhadores sejam mais eficientes e multitarefas, sem levar em consideração os desafios específicos de trabalhar de casa, como interrupções frequentes ou a necessidade de gerenciar simultaneamente responsabilidades familiares. Esse aumento de pressão por produtividade pode gerar ansiedade e estresse contínuo, levando a uma diminuição do bem-estar mental. A ausência de pausas regulares e momentos de descontração no ambiente de trabalho virtual também contribui para o aumento do cansaço mental.

O teletrabalho também exige uma maior capacidade de autogerenciamento e disciplina por parte dos trabalhadores, o que pode ser uma fonte adicional de ansiedade para aqueles que não estão habituados a essa autonomia. A falta de supervisão direta pode criar inseguranças sobre a própria performance e produtividade, especialmente quando a comunicação com a equipe ou os gestores é insuficiente ou desorganizada. O sentimento de não estar sendo visto ou reconhecido pelo empregador, aliado ao medo de não atender às expectativas, pode aumentar o estresse e gerar um ambiente de trabalho emocionalmente desgastante.

É importante ressaltar que as TICS podem ser ferramentas importantes para a efetivação de políticas públicas. Paz (2022) destaca o papel crucial das TICs na Assistência Estudantil nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), especialmente no processo de seleção para auxílios estudantis e na gestão dos serviços oferecidos. As TICs são descritas pela autora como ferramentas que não apenas facilitam o armazenamento e a organização dos dados dos estudantes, como também agilizam o acesso a essas informações, permitindo um planejamento mais eficaz e um monitoramento mais eficiente das políticas de assistência. Além disso, as TICs ampliam a comunicação entre os estudantes e as equipes de assistência, permitindo o envio de documentos eletronicamente e evitando deslocamentos, o que é particularmente relevante para discentes que se encontram em diferentes localizações geográficas. Antes da incorporação dessas tecnologias, a participação remota nesses processos seletivos seria impraticável, especialmente em um país com as dimensões do Brasil. Nesse sentido, as TICs democratizam o acesso aos auxílios estudantis.

No entanto, Paz (2022) também enfatiza a ambiguidade desse progresso. Se por um lado a tecnologia acelera o trabalho dos assistentes sociais, facilitando a análise de uma grande quantidade de pedidos em prazos curtos, por outro lado, isso pode comprometer a qualidade do trabalho. A pressão por agilidade e o aumento das demandas colocam os profissionais em situações de sobrecarga, o que pode limitar o tempo dedicado a cada análise socioeconômica e afetar a profundidade da avaliação. Essa sobrecarga é acentuada pela quantidade reduzida de assistentes sociais disponíveis para atender ao volume de pedidos, sugerindo que a eficiência trazida pelas TICs pode, em alguns casos, mascarar a necessidade de mais profissionais qualificados.

Monteiro (2023) reconhece o potencial estratégico das TICs para fortalecer os direitos dos usuários, principalmente os mais vulneráveis, ao facilitar o acesso a serviços e informações. Porém, a autora também destaca um alerta: a relação das TICs com o modelo capitalista vigente. A flexibilização e precarização do trabalho são apontadas como consequências do uso das tecnologias em um contexto de subordinação do trabalho ao capital, o que pode levar à desvalorização e desqualificação das atividades profissionais, incluindo o Serviço

Social. Nesse sentido, a reflexão proposta vai além da simples análise de vantagens ou desvantagens do uso das TICs; ela questiona de que forma essas ferramentas podem ser integradas ao projeto ético-político do Serviço Social, que tem como foco a emancipação da classe trabalhadora e a superação das desigualdades produzidas pelo capitalismo. Assim, Monteiro (2023) propõe que o debate sobre o uso das TICs no Serviço Social precisa se ancorar no compromisso com a classe trabalhadora e no projeto de transformação social, para evitar que essas tecnologias sejam apenas ferramentas de adaptação ao sistema capitalista, mas sim de resistência e avanço na luta por direitos e justiça social.

Fernandes *et al.* (2024) também abordam a subordinação do trabalho e dos trabalhadores aos interesses do capital, destacando que o desenvolvimento econômico frequentemente prevalece sobre o desenvolvimento social. Isso afeta diretamente os assistentes sociais, que precisam se adaptar a normas e rotinas institucionais impostas externamente, impactando sua autonomia profissional. Esse cenário revela os desafios enfrentados por esses profissionais nas condições de trabalho, que nem sempre estão relacionados ao uso de tecnologias.

No entanto, o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) é apontado como uma ferramenta que, em muitos casos, melhora a dinâmica do trabalho, especialmente em um mundo globalizado. A pandemia de Covid-19 evidenciou essa importância, pois as TICs permitiram que os assistentes sociais mantivessem contato com os usuários de forma eficiente, apesar das barreiras físicas. Isso exigiu dos profissionais uma comunicação acessível e clara, mostrando como a linguagem é um componente fundamental no Serviço Social. A Lei n.º 8.662/93 (Brasil, 1993), que regula a profissão, reforça a responsabilidade dos assistentes sociais em prestar orientação à população, o que demanda planejamento e ação articulada com diferentes serviços. Essa competência envolve um trabalho que é, ao mesmo tempo, técnico e crítico, permitindo que o assistente social adapte suas práticas às mudanças impostas pelas condições adversas, sem perder de vista a necessidade de reflexão e posicionamento histórico.

A questão da agilidade expressa o processo cada vez maior de adoção de medidas de controle e métricas de produtividade advindas da ponta do setor privado para o setor público, sob o primado da eficiência. Pereira, Segre e Nascimento (2013) destacam os efeitos deste processo no setor bancário, por exemplo. De acordo com os autores, O uso das TICs, longe de ser neutro, intensifica práticas laborais, amplia o controle sobre os trabalhadores e promove uma racionalização produtiva que cooptou a subjetividade dos indivíduos, um conceito crítico que o texto chama de “controle difuso”. Ao invés de ser explicitamente coercitivo, esse controle moderno visa obter o consentimento dos funcionários, que aceitam as condições de trabalho em troca de recompensas financeiras, como políticas de remuneração variável e metas. Esse fenômeno reflete-se na naturalização das práticas gerencialistas e tecnológicas, que muitos funcionários valorizam sem perceber que estão sujeitos a uma intensificação do trabalho e a uma ampliação do controle. Os trabalhadores mais novos tendem a ver essas práticas de maneira positiva, já que as recompensas financeiras têm maior peso para eles, enquanto os funcionários mais antigos expressam desconforto com essa estrutura. No entanto, esse desconforto parece minoritário e diluído em um contexto em que o discurso predominante sobre flexibilidade e dinamismo do mercado global oculta os efeitos negativos da intensificação do controle.

Há que se considerar a inserção das TICs processo educativo, com foco nas mudanças provocadas pelo modelo de produção capitalista contemporâneo. É importante trazer essa reflexão tendo em vista a dimensão ético-política da formação em Serviço Social e os riscos da massificação da formação (Ramos, 2020). Negreiros (2021) destaca como as TICs estão sendo promovidas por organismos internacionais como uma solução para as dificuldades financeiras das instituições de ensino e para alinhar a formação profissional às novas exigências do mercado de trabalho. No entanto, essa readequação serve mais aos interesses do capital do que ao desenvolvimento crítico e social da classe trabalhadora. A crítica começa pela constatação de que, em um contexto de crise socioeconômica, desemprego e precarização das condições de vida, as políticas educacionais passam a focar em aprendizagens flexíveis e no desenvolvimento de competências individuais. Isso reflete a lógica capitalista que busca moldar a educação conforme as demandas do mercado, enfatizando a formação de trabalhadores que atendam às novas necessidades produtivas. O foco na flexibilização e no desenvolvimento de habilidades socioemocionais, nesse sentido, pode ser visto como uma forma de instrumentalizar a educação para o capital, desconsiderando a educação como um direito social e um processo emancipatório. A valorização de outros espaços de aprendizagem, como o ambiente de trabalho e o espaço familiar, e a crescente importância da educação a distância (EaD) através das TICs são analisadas como parte de uma estratégia de flexibilização e precarização da educação. A EaD, por sua vez, é apresentada como uma forma de atender às demandas por maior acesso à formação, mas também como uma maneira de adaptar a educação aos moldes produtivos flexíveis. No entanto, o texto argumenta que essa flexibilização enfraquece o caráter social e crítico da educação, uma vez que privilegia o atendimento imediato às demandas do mercado em detrimento da formação crítica e completa dos sujeitos.

Considerações finais

São variadas as profundas transformações provocadas pelas TICs e o capitalismo de plataforma no trabalho e na sociedade. Embora as tecnologias ofereçam oportunidades de inclusão digital e facilitem o acesso a serviços e informações, a uberização e a precarização das relações laborais revelam os desafios enfrentados pelos trabalhadores. Esses fenômenos acentuam a exploração, a desigualdade e a exclusão social, o que requer uma regulação urgente para proteger os direitos laborais e sociais.

No campo do Serviço Social, os impactos das TICs são ambíguos. Se, por um lado, as tecnologias possibilitam a continuidade dos atendimentos e trazem benefícios operacionais, por outro, elas também intensificam a precarização do trabalho, aumentam a pressão por produtividade e fragilizam o sigilo profissional. A ausência de políticas adequadas de segurança da informação expõe tanto os trabalhadores quanto os usuários a riscos éticos e legais.

A flexibilização promovida pelas TICs no ambiente de trabalho, tanto na educação quanto em outros setores, favorece a lógica do capital, promovendo a superexploração e a desvalorização do trabalho. O discurso da meritocracia e da eficiência oculta as barreiras estruturais enfrentadas pelos trabalhadores, que precisam lidar com a sobrecarga e a intensificação das jornadas, muitas vezes sem a devida compensação ou proteção.

O uso das TICs, longe de ser neutro, reflete e amplifica as contradições do capitalismo dependente. Para que essas tecnologias possam ser integradas de maneira mais justa e equitativa, é necessário um debate crítico sobre como elas podem ser disputadas não apenas para aumentar a eficiência, mas para promover a defesa de direitos, a redução das desigualdades sociais e a emancipação popular.

Referências

BRASIL. **Lei n. 8.662, de 7 de junho de 1993**. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8662.htm. Acesso em: 10 out. 2024.

CARDECHI, G.; ROBERTS, M. The economics of Modern Imperialism. **Historical Materialism**, v. 29, n. 4, p. 23–69, 27 dez. 2021. Disponível em:

https://brill.com/view/journals/hima/29/4/article-p23_2.xml. Acesso em: 15 set. 2024.

CFESS – CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Teletrabalho e teleperícia: orientações para assistentes sociais**. Brasília, 2020. Disponível em:

<https://www.cfess.org.br/arquivos/teletrabalho-telepericia2020CFESS.pdf>. Acesso em: 15 set. 2024.

DUBAL, V. B. The time politics of home-based digital piecework. **C4eJournal**, v. 50, Essays, The future of work in the age of automation and AI, Symposium, 2020. Disponível em:

<https://c4ejournal.net/2020/07/04/v-b-dubal-the-time-politics-of-home-based-digital-piecework-2020-c4ej-xxx/>. Acesso em: 20 ago. 2024.

DURÃES, B.; BRIDI, M. A. da C.; DUTRA, R. Q. O teletrabalho na pandemia da covid-19: uma nova armadilha do capital? **Soc. estado**, v. 36, n. 3, p. 945–66, set. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s0102-6992-202136030005>

FERNANDES, A. B., et al.. O serviço social e o uso de tecnologias de informação e comunicação no exercício profissional. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 10, n. 5, p. 2708–2720, 2024. DOI

<https://doi.org/10.51891/rease.v10i5.13414>

FILGUEIRAS, V. A.; ANTUNES, R. Plataformas digitais, Uberização do trabalho e regulação no Capitalismo contemporâneo. **Revista Contracampo**, v. 39, n. 1, p. 27, 2020. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/38901>. Acesso em: 20 ago. 2024.

LUCE, Mathias Seibel. Teoria Marxista da Dependência: problemas e categorias. Uma visão histórica. São Paulo: **Expressão Popular**, 2018.

MARINI, R. M. Dialética da dependência. In: TRASPADINI, R.; STÉDILE, J. P. **Ruy Mauro Marini: vida e obra**. São Paulo: Expressão Popular, 2011.

MARX, K. O Capital: crítica da economia política – livro I. São Paulo: Boitempo, 2013.

MONTEIRO, J. O. da S. Um olhar crítico-reflexivo sobre as TICs: o “acaso” da sua incorporação por parte do serviço social. **Revista Serviço Social em Perspectiva**, v. 7, n. 1, p. 44–62, 2023. DOI <https://doi.org/10.46551/rssp.202303>

NEGREIROS, T. C. G. C. O uso das TICs e aprendizagem flexível: contribuições ao debate crítico. **Temporalis**, Brasília, DF, v. 21, n. 41, p. 102–118, 2021. DOI <https://doi.org/10.22422/temporalis.2021v21n41p102-118>

OKUSIRO, I. A.; SQUEFF, T. de A. F. R. C. A utilização do dumping social pelo capitalismo de plataforma: o processo da uberização do trabalho. **Scientia Iuris**, v. 27, n. 3, p. 52–74, 2023. DOI <https://doi.org/10.5433/2178-8189.2023v27n3p52-74>

OKUSIRO, I. A. A América Latina uberizada: as plataformas digitais de trabalho aprofundam a dependência da região? **Monções: Revista de Relações Internacionais da UFGD**, v. 12, n. 23, p. 265–289, 2023. DOI <https://doi.org/10.30612/rmufgd.v12i23.16830>

PAZ, F. A. R. Tecnologias da informação e comunicação na assistência estudantil durante a pandemia da covid-19. **Serviço Social & Sociedade**, v. 144, p. 173–192, 2022. DOI <https://doi.org/10.1590/0101-6628.286>

PEREIRA, C. L.; SEGRE, L. M.; NASCIMENTO, R. P. A ampliação das estruturas de controle por meio das tecnologias de informação e comunicação: a onipresença do “pan-óptico eletrônico” no setor bancário. **Cad EBAPEBR**, v. 11, n. 1, p. 65–84, mar. 2013. DOI <https://doi.org/10.1590/S1679-39512013000100006>

PIRES, G. N. Uberization of labor and Marx? Capital. **Revista Katalysis**, Florianópolis, v. 24, p. 228–234, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/fpsw66xmmHwvTYV7PWJnprt/?lang=en&format=pdf>. Acesso em: 15 nov. 2024.

RAMOS, V. F. P. R. L. Formação profissional e os dilemas do EaD para o serviço social. **Revista Serviço Social em Perspectiva**, v. 2, n. 1, p. 384–398, 2020. Disponível em: <https://www.periodicos.unimontes.br/index.php/sesoperspectiva/article/view/376>. Acesso em: 15 nov. 2024.

REZENDE, T. D. H. **Sistema tributário brasileiro: fundamentos socioeconômicos**. 1. ed. Jundiaí-SP: Paco Editorial, 2023.

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

Submetido em: 22/9/2024

Aceito em: 5/11/2024