



Serviço Social, Tecnologia e Racionalização: desafios postos ao exercício profissional

Social Work, Technology and Rationalization: challenges to professional practice

Renato dos Santos Veloso*

 <https://orcid.org/0000-0002-5657-3911>

Vânia Morales Sierra**

 <https://orcid.org/0000-0002-3778-6954>

RESUMO

Este artigo aborda a relação entre Serviço Social, tecnologia e racionalização, destacando as contradições e disputas resultantes das mudanças provocadas pela dinâmica da acumulação de capital no atual estágio de desenvolvimento das forças produtivas. Para compreender este ensaio, apresentamos inicialmente algumas considerações sobre a inserção das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no Serviço Social, seguidas de reflexões acerca da relação entre racionalização e hegemonia do capitalismo. Posteriormente, analisamos as possibilidades oferecidas ao Serviço Social no contexto da disseminação da racionalização tecnológica diante da superacumulação de capital e da ampliação da pobreza. Consideramos que este processo adquire centralidade no exercício profissional dos Assistentes Sociais, o que torna imprescindível a reflexão sobre suas contradições.

PALAVRAS-CHAVE

Tecnologia; Racionalização; Hegemonia do capital; Serviço Social.

ABSTRACT

This article addresses the relationship between Social Work, technology, and rationalization, highlighting the contradictions and disputes arising from changes driven by the dynamics of capital accumulation in the current stage of development of productive forces. To understand this essay, we first present some considerations on the integration of Information and Communication Technologies (ICT) in Social Work, followed by reflections on the relationship between rationalization and the hegemony of capitalism. Subsequently, we analyze the opportunities available to Social Work within the context of the widespread adoption of technological rationalization, alongside capital overaccumulation and increasing poverty. We

*Assistente Social. Doutor em Serviço Social pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ, Rio de Janeiro, Brasil). Docente na Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ, Rio de Janeiro, Brasil). E-mail: rveloso@gmail.com

**Socióloga. Doutora em Sociologia pelo Instituto Universitário de Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro (IUPERJ, Rio de Janeiro, Brasil). Docente na da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ, Rio de Janeiro, Brasil). E-mail: vaniasierra@gmail.com

DOI 10.22422/temporalis.2024v24n48p64-78



© 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.

consider that this process has become central to the professional practice of Social Workers, making it essential to reflect on its contradictions.

KEYWORDS

Technology; Rationalization; Hegemony of capital; Social Work.

Introdução

As mudanças na infraestrutura econômica das sociedades capitalistas, impulsionadas pelo avanço tecnológico, amplificam as assimetrias nas relações de poder entre centro e periferia e acentuam a desestruturação das culturas tradicionais. Embora as relações de dominação constitutivas do “sistema mundo” (Wallerstein, 2005) sejam imprescindíveis à compreensão deste processo, o controle sobre potencial tecnológico é uma questão global e emergencial. Como destacado por Akakpo (2016), o projeto da modernidade definiu a tecnociência como um instrumento de decisão e controle de todo o espaço social, tendo em vista que os produtos técnicos se tornam bens econômicos e sociais, adquirindo capacidade de reconfigurar a sociedade, transformando-a em uma tecnoestrutura.

As contradições engendradas nesse processo atualizam e aprofundam antigas problemáticas relacionadas ao desemprego, ao atraso e à subalternidade. Apesar da centralidade do tema da tecnologia da informação, atualmente, tais questões estão sendo retomadas em um contexto de aceleração da rotação do capital, no qual não se trata mais de tomar posição a favor ou contra a tecnologia, importando, sobretudo, se interrogar sobre a natureza de seu comando, numa sociedade socialmente devastada pelos efeitos da reestruturação produtiva e das contrarreformas neoliberais, apesar dos limites deflagrados pela crise socioambiental global.

A tecnologia da informação é um conceito que surge na década de 1960, com a possibilidade de processamento de grande quantidade de dados armazenados em computadores de grande porte. Com o surgimento da internet, o crescimento das redes sociais e o aumento da capacidade de armazenamento de dados, a construção de uma cultura digital foi se delineando, servindo de base de regulação às novas formas de interação geradas mediante inovações permanentemente introduzidas no espaço cibernético. As implicações sociais deste processo não podem ser avaliadas precisamente, em decorrência de instabilidades resultantes de mudanças ininterruptas, ocorridas em diversos territórios, onde as relações sociais são vivenciadas em diferentes temporalidades. A velocidade da criação e da destruição, conforme destacou Virilio (1996), bem como a ideia da compressão do espaço-tempo de Harvey (1992), não refletem exatamente a diversidade dos modos de vida, mas expõem o potencial tecnológico que torna grande o desafio da resistência ao autoritarismo do Estado, um fenômeno recorrente nos países periféricos.

Tecnologia e dominação são dois elementos que se articulam e se fortalecem, na medida em que o aperfeiçoamento progressivo das tecnologias implica no fortalecimento da hegemonia do capital. Na época da dominação burocrática do Estado de Bem-Estar Social, o uso extensivo de documentos físicos era frequente. Na era da acumulação flexível, a tendência é do modo de dominação se pautar no acúmulo de dados, coletados por meio de cadastros, formulários e tabelas. Nesse contexto, o controle sobre as pessoas se

estabelece através da gestão eficiente da informação, que se torna mais eficaz à medida que se acumula.

Efetivamente, toda informação obtida é fabricada. Com o advento do computador, a preocupação não reside mais em discernir que tipo de informação é relevante, mas em determinar qual informação é significativa conforme os objetivos daqueles que a controlam. Nesse sentido, não há neutralidade no avanço das tecnologias, uma vez que potencializam a capacidade do poder. Contudo, afirmar que as tecnologias são sempre prejudiciais seria um equívoco, pois representam o potencial criativo de uma civilização que rejeitou os dogmas religiosos em favor da primazia da razão científica.

Não obstante, a multiplicação do conhecimento que fomenta as inovações tecnológicas tem gerado enormes desafios à vida cotidiana, visto que produz possibilidades de mudança ao mesmo tempo em que amplia os riscos (Beck, 2011). Assim sendo, a expectativa de proteção proveniente do universo tecnológico é restrita e enganosa. O aprimoramento da tecnologia não apenas não proporciona mais segurança, como também intensifica os riscos, como a ameaça de guerra nuclear e os desastres socioambientais causados pelas indústrias.

Nesse contexto, as desigualdades de classe implicam também nas disparidades com relação à proteção social, diante da multiplicação dos riscos que a tecnologia introduz na sociedade. Surge, assim, a necessidade de questionar os modos de utilização e apropriação da tecnologia, com foco especial na forma como a dominação tecno-lógica afeta a classe trabalhadora.

No cenário político atual, o fortalecimento do conservadorismo reacionário representa uma ameaça ao uso da tecnologia apenas como um dispositivo de controle sobre os sujeitos submetidos ao trabalho precarizado, informal ou ao desemprego. Esse controle não se restringe ao âmbito governamental, pois se efetua com o espraiamento da racionalidade neoliberal, infiltrada em todas as esferas da vida, com o objetivo de conformar comportamentos, além de orientar procedimentos e práticas. Na verdade, trata-se de uma racionalidade que, ao invés de animar o sujeito, exaure suas forças vitais.

Sendo assim, analisar a tecnologia da informação na perspectiva do Serviço Social significa a ampliação do espaço de debate para reconhecer resistências, considerando as mudanças provenientes do seu impacto na execução das políticas sociais, nas instituições e serviços. O foco da questão se concentra então sobre a forma como as desigualdades de classe são gerenciadas tecno-logicamente, acentuando as distinções sociais, reforçando hierarquias, funcionando como critério de valor na diferenciação da força de trabalho, inclusive na produção dos “inúteis para o mundo” (Castel, 1998).

Certamente, a discussão central remete à questão social. A desigualdade engendrada e ampliada com o avanço da tecnologia compreende uma de suas expressões, sendo, portanto, uma temática que não somente chega para a reflexão do Serviço Social, como também o absorve nesse processo contraditório e paradoxal dos formulários eletrônicos, cadastros, tabelas etc. Para compreensão dessa questão, apresentamos, primeiramente, algumas notas sobre a presença das TICs no Serviço Social e, posteriormente, algumas reflexões iniciais sobre a relação entre capitalismo, racionalização e hegemonia, ensaiando

uma reflexão sobre as possibilidades postas ao Serviço Social neste contexto de disseminação da racionalização tecnológica que acompanha a superacumulação do capital e o processo de ampliação da pobreza.

Serviço Social, Racionalização do Trabalho e Hegemonia do Capital: Dilemas e Resistências Profissionais

A história da formação do Serviço Social no Brasil pode ser interpretada como um processo cumulativo de ampliação de conhecimentos, técnicas e instrumentos acerca do significado do trabalho profissional. As mudanças no percurso da profissão correspondem a transformações estruturais e refletem a crítica à racionalidade empregada no exercício profissional, sobretudo quanto às formas de intervenção da(o) assistente social sobre as expressões da questão social. Na década de 1960, o Serviço Social crítico emerge como reação da categoria profissional a um trabalho inconsistente teoricamente e distante do propósito de transformação social (Iamamoto, 1998). Segundo Netto (2005), no contexto da modernização conservadora da década de 1960, exigia-se das(os) assistentes sociais uma postura condizente com a racionalidade burocrática administrativa, orientada no sentido do estabelecimento de normas, fluxos, rotinas e finalidades. Esse processo gerou questionamentos relacionados aos fundamentos e compromissos éticos e políticos do Serviço Social, gerando, contraditoriamente, um movimento de contestação expresso no movimento de Reconceituação. Esse movimento foi resultado de um processo de transformação da estrutura social, impulsionado pela industrialização e urbanização na América Latina, no período entre 1965 e 1985. No Brasil, a Reconceituação acompanhou a expansão do capitalismo monopolista e a emergência da autocracia burguesa dos governos da ditadura militar (Netto, 2005).

Nessa época, a modernização conservadora implicou na expansão da racionalização em diversas áreas profissionais, provocando mudanças associadas à nova fase da acumulação de capital. Ianni (2019) afirma que durante a ditadura, a economia orientou-se conforme as exigências da economia política do capital monopolista. Para produzir o novo padrão de reprodução do capital, o Estado precisou se modernizar a fim de estabelecer um ambiente social e político favorável ao capital financeiro nacional e estrangeiro. Nesse contexto, alguns elementos se tornaram estratégicos para a reprodução do sistema capitalista. Segundo Ianni (2019), tecnologia, divisão do trabalho, forças produtivas e planejamento estatal adquiriram o sentido da dinamização da acumulação do capital. A tecnoestrutura implantada na ditadura militar foi primordial para direcionar, organizar e garantir a reprodução do capital, permitindo elevar significativamente a taxa de mais-valia da classe operária (Ianni, 2019).

Foi nesse contexto que o Serviço Social se consolidou como profissão. Em decorrência disso, a Reconceituação pode ser interpretada como um movimento crítico da categoria profissional a uma racionalidade proveniente do conjunto de mudanças operadas no âmbito do capitalismo monopolista. Segundo Netto (2005), o impacto na profissão da modernização conservadora tecnocrática dominante no país foi expresso nas sistematizações teóricas do Documento de Araxá. Esse processo tornou o trabalho profissional mais racionalizado e secularizado, estabelecendo uma distância maior da influência do pensamento católico e do pensamento europeu conservador.

Não obstante, esse conservadorismo só foi superado mediante o afluxo de concepções estrutural-funcionalistas das ciências sociais e humanas, além de rudimentos da psicanálise. Segundo lamamoto (2014), essa mudança foi importante para a afirmação do Serviço Social como profissão, pois definiu um campo de saber específico que o distinguia dos demais.

O Serviço Social afirma-se como uma profissão, que vem respaldando seu exercício, sistematizações, saberes e a produção científica acumulada por seus pesquisadores no acervo intelectual e cultural herdado fundamentalmente do pensamento social na modernidade (lamamoto, 2014, p. 622).

A perspectiva marxista foi adotada pela profissão a partir do movimento de Reconceituação na década de 1960, quando se instaurou “uma tendência ao debate plural no campo das ideias no meio acadêmico do Serviço Social” (lamamoto, 2014, p. 622). Esse processo de espraiamento da racionalização do trabalho no Serviço Social pode ser compreendido como resultado de inovações institucionais incorporadas no processo de trabalho no qual o Serviço Social está inserido. Compreende diferentes momentos que variam, conforme as mudanças estruturais implantadas com a elevação da composição orgânica do capital. Contraditoriamente, esse mesmo processo permitiu a aproximação da profissão à perspectiva marxista, proporcionando maior ampliação do conhecimento na área das ciências sociais.

lamamoto (2014) chama atenção ao acúmulo de conhecimento e a pluralidade de vertentes teóricas, considerando a impossibilidade de “decifrar a profissão independente do diálogo crítico com o acervo intelectual, que vem alimentando, historicamente, a cultura profissional, estabelecendo distintos parâmetros de qualificação da profissão e de sua função na sociedade” (lamamoto, 2014, p. 623). Esse processo, segundo lamamoto (2014), está associado ao conhecimento científico e, por isso, concentra-se mais na racionalidade científica que embasa ações e práticas profissionais do que nas mudanças geradas com o aprofundamento da racionalização nas atividades profissionais.

A racionalização do conhecimento altera as mudanças nas normas da política, expressando as concepções teóricas dominantes que orientam o exercício profissional. No contexto da democracia, tais normas resultam de processos de mobilização da categoria, que fazem com que determinadas perspectivas teóricas sejam enquadradas na política, resultando na criação de novos instrumentos de intervenção. Este processo pode ser compreendido como uma etapa da racionalização das atividades do Serviço Social, que inclui não apenas mudanças com relação às vertentes teóricas, mas também oriundas do emprego da tecnologia nos processos de trabalho relativos às diferentes áreas nas quais se inserem as(os) assistentes sociais.

Entendemos esse processo na perspectiva da racionalização imposta ao mundo pela burguesia e disseminada em todas as áreas da vida. Essa lógica inerente às transações mercantis se espalha e ultrapassa o econômico, a ponto de tornar-se simultaneamente um meio e um fim. As transformações na infraestrutura econômica requerem a adaptação do sistema institucional mediante a criação de normas e mecanismos compatíveis com a dinâmica da acumulação econômica. A reconfiguração das instituições é feita mediante a criação de normas defendidas como naturais e necessárias. O capitalismo estabelece ao

seu favor um sistema institucional (leis, políticas sociais, aparato ideológico) que organiza e viabiliza a sua reprodução, reforçando a sua hegemonia.

Esse processo se impõe ao Serviço Social, mas também é contraditório, visto que a racionalização compreende necessariamente o desenvolvimento cognitivo da categoria profissional, propiciando com isso uma reflexão em consideração com a perspectiva teórica, metodológica, operacional e ético-política.

O Serviço Social tem sido convocado a abandonar o papel de mero executor da política social, tendo que realizar um trabalho em que são cobradas novas habilidades e competências tecno-lógicas, o que expressa a intensificação da racionalização das suas atividades, cujos efeitos podem ser observados no cotidiano do trabalho profissional. Entende-se com isso que a ampliação do emprego da tecnologia no trabalho da(o) assistente social corresponde a uma dinâmica da sociedade capitalista, cujos efeitos sobre a classe trabalhadora se convertem em demandas que recaem sobre o seu trabalho. Inseridos numa contradição que envolve processos mediados tecnologicamente, que vão se tornando mais avançados para o exercício do controle de sujeitos precarizados, o Serviço Social torna-se uma profissão capaz de trazer contribuições acerca desse processo contraditório que envolve o avanço da racionalização tecnológica e a ampliação das demandas por proteção social.

Serviço Social e as novas tecnologias

A relação do Serviço Social com as novas tecnologias se intensificou no pós-pandemia. Atualmente podemos falar, com certa tranquilidade, que já existe entre nós um debate tanto técnico quanto teórico sobre as TICs e seus desafios e possibilidades para o exercício profissional. O número de trabalhos, dissertações e teses sobre o tema tem aumentado, assim como a quantidade de artigos e textos publicados em periódicos que têm dedicado números específicos para o debate sobre as TICs. A questão que se coloca refere-se à *qualidade* do debate que se estabelece em nossa profissão, ou seja, quais as abordagens que vem sendo adotadas na apreciação crítica da tecnologia e das suas possibilidades de uso no Serviço Social.

A partir de uma expressiva elevação do acesso às redes, plataformas e ferramentas digitais e da experimentação das suas diversas funcionalidades tecnológicas tem se verificado a existência de inúmeras contradições. Junto com as possibilidades de aumento da transparência, da socialização do conhecimento e da conexão com profissionais e estudantes de vários lugares do país estão, também, as formas particulares de utilização das tecnologias pelo modo de produção capitalista, marcadas pela prioridade aos processos de precarização do trabalho (Antunes, 2020), pela destruição de direitos (Barbosa, 2020), pela mercadorização dos serviços públicos (Huws, 2017) e pelo aumento do poder das grandes empresas.

Temos percebido que a tecnologia é um instrumento poderoso que tem atraído o interesse dos diversos projetos políticos existentes em nossa sociedade. Apontamos, neste artigo, dois projetos societários fundamentais, que possuem sentidos e objetivos antagônicos e que, portanto, buscam se apropriar das tecnologias de formas distintas. O *projeto capitalista* está voltado ao reforço dos interesses do mercado e à reprodução de seus

processos socioeconômicos fundamentais, como a concentração e a centralização de capital, a mercadorização das relações sociais, a intensificação da exploração do trabalho, a precarização das condições de trabalho e o aumento do controle sobre o(a) trabalhador(a). O *projeto de radicalização da democracia* tem caráter civilizatório, sintonizado com demandas da classe trabalhadora, e vê nas tecnologias um potencial estratégico como instrumento que permite a defesa e a ampliação de direitos, o aumento do acesso ao conhecimento, a socialização da informação, a fiscalização de políticas públicas e a participação em processos de mobilização, organização e resistência social.

No *projeto capitalista*, as novas tecnologias são instrumentos a serviço do capital, voltados ao aumento de ganhos privados, à redução de custos com o trabalho e à eliminação de direitos. Nele a tecnologia é usada numa perspectiva de substituição de trabalhadores por máquinas, de aumento do capital constante às custas do capital variável, de substituição de trabalho vivo por trabalho morto, configurando uma *apropriação capitalista da tecnologia*, em que esta se subordina aos processos de acumulação, mercadorização e pauperização. No *projeto democratizante*, as tecnologias podem ser usadas numa perspectiva de acréscimo, e não de substituição; elas se acrescentam e se combinam a outras formas e mecanismos de manifestação e resistência social, dando suporte ao combate a opressões e contribuindo para a construção de relações sociais mais igualitárias e de processos sociais democráticos e participativos.

Vê-se, portanto, que a apropriação das tecnologias consiste, fundamentalmente, numa tarefa política. Embora sejam usadas hegemonicamente para satisfazer interesses do capital, as TICs podem entrar em sintonia com experiências de luta e resistência social. Ao tomá-las com base em sua natureza contraditória, pode-se sugerir que este recurso seja utilizado tanto para conservar e reproduzir aspectos do modo de organização vigente quanto para buscar negá-los e superá-los. Ainda que a apropriação capitalista da tecnologia seja hegemônica, isto não significa que formas críticas e criativas de apropriação das TICs, opostas à lógica capitalista, não possam ser criadas e reproduzidas. Isso demonstra o caráter político que marca o debate sobre a apropriação das TICs, não se tratando apenas de uma questão meramente tecnológica. Por isso, é fundamental ao Serviço Social aprofundar e qualificar cada vez mais o seu debate.

A utilização das TICs pelo Serviço Social não corresponde, imediatamente, a uma adesão à racionalidade instrumental, tecnicista. Nem tampouco significa a solução de todos os problemas postos à profissão. Tanto uma quanto outra postura correspondem a perspectivas ideologizantes que apontam seja para uma despolitização da tecnologia, seja para sua deificação. É importante salientar que toda tecnologia é adjetiva, produzida por homens e mulheres para atender necessidades humanas. O fator substantivo sempre será a pessoa, o sujeito, homem ou mulher, que constrói e faz uso das tecnologias. A presença das TICs não neutraliza desafios e contradições presentes nas relações sociais, nem tampouco substitui os reais sujeitos sociais. A tecnologia (e sua utilização) sempre estará subordinada à vontade e à ação do sujeito e dos projetos que a utilizam. Como recurso que é, a tecnologia se subordina à vontade dos sujeitos e conseqüentemente serve para alcançar objetivos estipulados por essa vontade.

Desta forma, é a categoria profissional, que se expressa por meio de seu projeto ético-político profissional, que vai definir os princípios, parâmetros e objetivos a serem

considerados no processo de apropriação das TICs pelo Serviço Social. As tecnologias devem estar subordinadas às finalidades projetadas pela categoria no sentido do fortalecimento profissional, com consequências positivas para o aperfeiçoamento e a qualidade do trabalho, superando tendências reducionistas, tecnicistas, burocratizantes e fetichizantes. Lidar com as tecnologias de forma crítica pressupõe contrapor-se a qualquer postura de “reverência” ou “encantamento” com o seu uso, construindo um processo de apropriação, com envolvimento da categoria profissional, que deve se dar não pelo fascínio com as diversas novas tecnologias disponíveis, mas, sim, por uma necessidade de aprimoramento e qualificação do trabalho. As tecnologias devem ser criticamente apropriadas ao nosso trabalho, auxiliando a organização e sistematização, possibilitando a formulação de propostas de intervenção inovadoras e contribuindo para a consolidação de um exercício profissional cada vez mais competente, crítico e qualificado.

Temos verificado a presença de três aspectos básicos que tornam possível a apropriação das novas tecnologias ao exercício profissional (Veloso, 2021): vontade e interesse das(os) profissionais em utilizar a tecnologia; disponibilidade de condições de trabalho adequadas; tratamento do tema na formação profissional. O principal deles tem sido uma formação profissional que aborde não apenas o uso operacional do recurso técnico, mas também discuta a sua vinculação aos projetos em disputa na sociedade, o que permite uma apreensão dos seus diversos sentidos e significados. Trata-se, portanto, de promover, na formação profissional, a reflexão sobre a apropriação das tecnologias e a criação de espaços de discussão sobre o tema, em que sejam apresentadas, analisadas e problematizadas experiências de aplicação dessa tecnologia ao exercício profissional.

Os outros fatores que impactam a apropriação das tecnologias ao exercício profissional referem-se à existência de condições adequadas de trabalho, que disponibilizem recursos físicos e materiais em quantidade e qualidade necessárias para a condução das atividades com competência crítica e eficácia, e a iniciativa profissional, no sentido de buscar identificar os desafios presentes no trabalho e as possibilidades ofertadas pelas tecnologias para auxiliar a superação destes desafios.

Em relação às possibilidades de utilização, percebe-se que as tecnologias têm estado presentes em alguns processos como a agilização do trabalho, a dinamização do atendimento, a organização e tratamento de dados, e o uso de redes e da Internet. Elas podem ser utilizadas como importante recurso na agilização do trabalho e na dinamização do atendimento prestado a usuários e usuárias, facilitando processos e ações que envolvam comunicação, troca/busca de informações e de registros. Permite agilizar a produção de relatórios, a busca de recursos, instituições, textos e diversos outros materiais de interesse profissional, proporcionando rapidez nos fluxos de trabalho e transparência aos processos.

Quanto ao aprimoramento da organização e do tratamento de dados, o uso das tecnologias está relacionado a atividades como registro, sistematização de dados e produção de informações sobre demandas e atendimentos, por meio da construção de bancos de dados, da produção de perfis de usuários e de atendimentos, estatísticas, relatórios e avaliações dos programas e projetos em andamento. Os dados armazenados e as informações geradas pelo Serviço Social, com a contribuição das tecnologias, podem ser

utilizados para pesquisa e avaliação do trabalho, contribuindo para o desenvolvimento e o aprimoramento do exercício profissional.

O acesso à Internet e às redes de serviços e recursos disponíveis é uma das formas de democratizar as informações e ampliar o acesso de usuários e usuárias aos direitos sociais. Com o uso das tecnologias, é possível a realização de contatos e o acesso a informações, podendo disponibilizar a usuários e usuárias condições mais favoráveis para a realização de encaminhamentos e oferta de respostas às demandas apresentadas. O uso de redes e da Internet pode auxiliar o trabalho, oferecendo uma importante contribuição na sua condução, seja na socialização de informações durante os atendimentos propriamente ditos, agilizando encaminhamentos, relatórios etc., seja na formulação e elaboração de pesquisas mais específicas sobre temas referentes ao trabalho.

As possibilidades oferecidas pelas tecnologias são inúmeras. Sua apropriação está em construção e para não se correr o risco de vê-las sendo utilizadas para reforçar práticas conservadoras ou tradicionais, o Serviço Social precisa articular a construção de modalidades de uso numa perspectiva crítica e democratizante. Nesse sentido, mostra-se fundamental a crítica ao seu uso como suporte para o fortalecimento da racionalidade instrumental, tal como veremos na próxima seção.

Tecnologia, Racionalização e Serviço Social

A relação entre racionalização e capitalismo está presente nos trabalhos de Karl Marx e de Max Weber. Michel Löwy, seguindo a perspectiva do marxismo weberiano de Merleau Ponty, considera que Weber pode ser interpretado a partir da metáfora do capitalismo como uma jaula de aço. Essa jaula, na visão de Löwy (2005, p. 12), representa a crítica à “civilização capitalista burocrática” que para se reproduzir precisa submeter toda sociedade à “máquina moderna” (Löwy, 2005, p. 13). Uma máquina que opera mediante abstrações, alterando padrões de sociabilidade em função da acumulação de capital. Nas palavras de Löwy,

Marx e Weber compartilham uma visão do capitalismo moderno como universo em que ‘os indivíduos são dirigidos por abstrações’ (MARX), em que relações impessoais e coisificadas (Versachlicht) substituem as relações pessoais de dependência e em que a acumulação do capital se torna um fim em si, amplamente irracional (Löwy, 2005, p. 18)

Além desse processo, Löwy destaca mais três aproximações entre esses autores. Quanto à classe, tanto Marx quanto Weber a definem pela posição de poder dos indivíduos no mercado e pela detenção da propriedade; quanto ao Estado na sociedade capitalista, eles consideram a necessidade da racionalidade burocrática e identificam o monopólio da violência como a essência do seu poder.

No marxismo, o conceito de racionalização de Weber também influenciou o pensamento de Lukács (2003), que a criticou por operar a matematização que quantifica tudo e abstrai os seres humanos, levando à reificação das relações sociais. Tal processo conduz à alienação e à desumanização, na medida em que a razão instrumental se generaliza. A racionalização nessa perspectiva compreende a “eliminação das propriedades qualitativas humanas e individuais” por um processo de trabalho fragmentado, “numa proporção

continuamente crescente, em operações parciais abstratamente racionais” (Lukács, 2003, p. 201). A racionalização e a mecanização, nessa perspectiva, se complementam, favorecendo a objetivação do tempo de trabalho socialmente necessário. Esse processo determina inclusive as qualidades psicológicas do trabalhador, submetidas ao “princípio da racionalização baseada no cálculo, na *possibilidade do cálculo*” (Lukács, 2003, p. 202, grifo do autor). Segundo Lukács, o modo de funcionamento da burocracia moderna busca adaptar o trabalhador aos pressupostos da economia capitalista, tanto objetivamente quanto subjetivamente.

A racionalização formal do direito, do Estado, da administração etc. implica objetiva e realmente uma decomposição semelhante a todas as funções sociais em seus elementos, uma pesquisa semelhante das leis racionais e formais que regem esses sistemas parciais, separados com exatidão uns dos outros, e subjetivamente implica, por conseguinte, repercussões semelhantes para a consciência (Lukács, 2003, p. 219).

De certa maneira, o capitalismo não prescinde da racionalização dos processos de trabalho e, por isso, a sua expansão é necessária. Gramsci (2008) entendeu a racionalização como uma estratégia do capital para a consolidação do poder da classe dominante, não apenas porque eleva a produtividade e padroniza o trabalho, mas também porque limita a autonomia do trabalhador no processo produtivo na medida em que ajusta o seu comportamento aos objetivos do capital. Esse processo fortalece a hegemonia do capital visto que ultrapassa o espaço da produção e reorganiza as relações sociais. Nas palavras de Gramsci, “[...] a hegemonia nasce da fábrica e necessita, apenas para ser exercida, de uma quantidade mínima de intermediários profissionais da política e da ideologia” (Gramsci, 2014, p. 247).

De certo modo, as operações que o dinheiro lança na sociedade produzem novas formas de sociabilidade que alteram o comportamento social de modo geral. Marx (2007) critica a forma como as relações sociais são afetadas pelo dinheiro, ao mencionar a tendência de os objetivos financeiros tornarem-se predominantes nas relações sociais, tornando o dinheiro “o laço de todos os laços”.

Nesse sentido, a jaula de aço do capitalismo compreende não apenas a maquinaria do capitalismo, mas envolve também a sociabilidade que engendra em sua dinâmica. O sistema capitalista acentua os conflitos de classe, na medida em que conduz os capitalistas no objetivo do aumento da taxa de mais-valia, e para isso envolve toda a sociedade numa relação contraditória com a racionalização voltada à sua modernização.

A aproximação entre Marx e Weber na perspectiva do marxismo weberiano expõe uma tensão entre a racionalização como naturalização e como uma estratégia política de dominação. Nos termos aqui adotados, a racionalização compreende um processo contraditório, que requer o desenvolvimento de competências e habilidades cognitivas da classe trabalhadora, mas possibilita ao mesmo tempo uma reflexão acerca do seu lugar na divisão social do trabalho e de seu papel na transformação social. Dessa forma, não estamos numa jaula de aço, como identificou Weber. Aliás, atualmente, com a ampliação da participação dos sujeitos nas redes sociais, ingressamos em outro momento caracterizado por Byung-Chul Han (2017) como “enxame”. No mundo digital, segundo Han (2017), os sujeitos são levados a interagir cotidianamente de maneira rápida e reativa no

desempenho de ações dispersas e momentâneas. Essa estrutura do enxame expressa o individualismo nas redes sociais e a falta de ação reflexiva, o que resulta no enfraquecimento da capacidade de organização coletiva.

Não obstante a metáfora do enxame de Han (2017), consideramos que o capitalismo precisa enquadrar os conflitos de classe. Nessa perspectiva, mudanças são possíveis porque são concebidas e operadas por sujeitos, capazes de refletir, pensar e agir. Ou seja, é um enxame, que precisa envolver os sujeitos para continuar se reproduzindo como tal. Nas mudanças, novas contradições surgem e com elas também possibilidades de transformação. O capitalismo enquadra os conflitos de classe, mediante o processamento, a fragmentação e a individualização, tornando-os um problema de gestão das expressões da questão social. Todavia, apesar da heterogeneidade que promove na classe trabalhadora, reproduz modos de existência que podem ser traduzidos como experiências de classe. As experiências mesmo no “enxame” também expressam a relação com a classe social. Nesse sentido, podem ser identificadas resistências e possibilidades de organização política e de construção de processos autônomos de luta.

Nos anos de 1980, a contestação da forma como os Estados capitalistas exerciam dominação mediante a institucionalização de minorias sociais, consideradas patológicas ou desviantes, provocou mudanças na organização do Estado, implicando em transformações burocráticas, no contexto de crise estrutural do capital (Mészáros, 2002). Tais mudanças implicaram no emprego da razão tecno-lógica, desencadeando um processo de intensificação do uso de novas tecnologias no processo de trabalho de modo geral.

Nesse contexto, o mundo das papeladas crescentes do Estado foi se transformando e os registros foram se ampliando enormemente. Arquivos foram criados e os bancos de dados foram se tornando centrais, redefinindo processos de trabalho, inclusive tornando-se fontes de capital, equiparados a uma mercadoria. Ao analisar as mudanças no mundo do trabalho, Santos, Silva e Ferreira (2011) se apropriam do pensamento de Manovich e afirmam que o problema central não é a separação entre trabalho manual e intelectual, mas a racionalização da atividade mecânica do trabalho, antes fundada no taylorismo, substituída, após a Segunda Guerra Mundial, pela racionalização dos processos mentais, resultantes dos usos das ciências cognitivas e da inteligência artificial. A diferença entre essas formas de racionalização, portanto, consiste em que a primeira “levava à substituição do trabalhador humano pela máquina”, enquanto “a segunda vem levando a um acoplamento cada vez mais íntimo e completo entre eles” (Santos; Silva; Ferreira, 2011, p. 555). Santos (2003) considera que tal mudança opera em sentido amplo, constituindo-se como uma virada cibernética:

Para perceber o mundo que está sendo construído não basta compreender a plena incorporação da cultura ao sistema de mercado. Mais importante do que a transformação desta em mercadoria parece ser a “virada cibernética”, que selou a aliança entre o capital e a ciência e a tecnologia, e conferiu à tecnociência a função de motor de uma acumulação que vai tomar todo o mundo existente como matéria-prima à disposição do trabalho tecnocientífico (Santos, 2003, p. 10–11).

De acordo com Santos (2003, p. 11), as tecnologias da informação operam “em todos os campos — a codificação e a digitalização do mundo ao manipularem a realidade informacional que permeia a matéria inerte, o ser vivo e o objeto técnico”, transformando

“o mundo em um grande banco de dados” (Santos, 2003, p. 17). Nesse contexto, avaliações, diagnósticos, anotações, tornam-se importantes elementos de registro. Entender, traduzir, padronizar, controlar, segundo Santos, Silva e Ferreira (2011), exprime a racionalidade científica ocidental “enquadrada num sistema capitalista de produção”, que possibilita logicamente avanços no conhecimento do controle da natureza, porém prioriza “sempre a valorização do valor em detrimento da realização de qualquer potencial humano” (Santos; Silva; Ferreira, 2011, p. 557). Nessa perspectiva, na gestão de qualidade:

Tudo gira em torno da operação de registro. É o registro que permite a mensuração, o arquivamento, a comparação e, no caso que nos interessa, a produção de valor econômico expropriável. A relação do registro com o registrado é o campo de batalha – o registro sendo a arma e o registrado o alvo (Santos; Silva; Ferreira, 2011, p. 556).

A racionalização das atividades que promovem a intensificação de processos cognitivos, envolvendo a percepção, atenção, memória, pensamento, linguagem e aprendizagem, potencializa a capacidade de operacionalização do sistema, acentuando o controle mediante estimativas de padronização de comportamentos. A racionalização de processos mentais, na perspectiva de Santos, Silva e Ferreira (2011), não apenas reduz a vida ao cálculo econômico, como

[...] torna inteligível a matriz de uma forma inédita de eugenia, que já não passa mais por políticas de Estado, mas que se formula “democraticamente” na incorporação das leis de mercado pelos indivíduos, incorporação que, acima de tudo, passa a reger o próprio processo de individuação (Santos; Silva; Ferreira, 2011, p. 559).

Conforme Santos, Silva e Ferreira (2011), na medida em que a submissão às regras do mercado determina as habilidades, capacidades e potencialidades, essas qualidades já não são uma escolha própria em um processo de individuação, mas resultam de uma decisão tomada para atender interesses do mercado.

Desse modo, as mudanças vivenciadas atualmente pela classe trabalhadora em geral remetem às transformações operadas no regime de acumulação. Harvey (1992) destacou as mudanças no mundo do trabalho que tornou a sua organização flexível, substituindo a rigidez dos direitos no fordismo. Esse processo desencadeou a precarização e o rebaixamento dos salários, acentuando a exploração pela intensificação do trabalho realizado também mediante o emprego das plataformas digitais.

Han (2017) identificou esse processo como uma mudança da sociedade disciplinar para a sociedade do desempenho, onde o trabalhador é forçado a desempenhar multitarefas, levando a uma hiperatividade, tornando mais coercitivo o controle, tornando “ao mesmo tempo prisioneiro e vigia, vítima e agressor” (Han, 2017, p. 25). Nessas condições, “acabamos explorando a nós mesmos” (Han, 2017, p. 25). O resultado desse processo é o esgotamento das forças e o esgotamento mental e físico. No contexto da hegemonia neoliberal, esse processo se intensifica acentuando a pressão sobre sujeitos para o cumprimento de metas praticamente inalcançáveis pela média dos trabalhadores, além de técnicas e uso de medicação para elevar a produtividade.

A precarização do trabalho associada à intensificação da exploração pela exigência de aumento da produtividade contrasta com o Estado Democrático de Direito, fundamentado em princípios e normas dos direitos humanos. A racionalidade neoliberal tem orientado as políticas no sentido da sua mercantilização, segmentação, focalização, dificultando a efetivação dos direitos e o exercício da cidadania. A colisão entre a política neoliberal e os diplomas legais que servem de referência para a proteção social provoca questionamentos acerca do papel do Estado e de seu modo de operar na classe trabalhadora. As lutas sociais travadas no âmbito da política geram possibilidades de novos enquadramentos, resultando em conquistas mesmo dentro desse contexto. Nessas disputas, o conhecimento baseado em dados empíricos, gráficos, tabelas, serve de fonte para validação do discurso, pressionando o Estado para a inserção de novos direitos.

Em síntese, as mudanças tecnológicas absorvem o Serviço Social requerendo da profissão a racionalização mais ampla das atividades que acentuam a importância dos processos cognitivos. A racionalização das atividades direcionadas à intervenção sobre as expressões da questão social representa uma nova forma de exercício da vigilância e do controle sobre a classe trabalhadora, diferente da adotada no fordismo. Cadastramento, tabelas, diagnóstico territorial, produção e análise de dados fazem parte deste processo de busca por melhor desempenho, que reúne aspectos objetivos e subjetivos, identificados na postura consciente e condizente com a defesa dos direitos humanos, porém desempenhada em meio à realização de um trabalho extenuante. As contradições desse processo se evidenciam nos enquadramentos institucionais tecnologicamente mediados no exercício da profissão.

Considerações finais

De certo modo, se o mundo do século XX foi submetido a uma progressiva expansão burocrática, a sociedade do século XXI está configurada numa multiplicação de sistemas de informação, cujo efeito é a expansão infinita da burocratização, evidenciada pelo preenchimento de registros digitais deixados numa variedade enorme de *sites*, *blogs*, redes sociais. É como se tivéssemos sido retirados da jaula de ferro weberiana para sermos aprisionados no laboratório tecnológico que domina e subordina o “enxame”.

Evidentemente, o capitalismo tecno-lógico do século XXI opera numa lógica de dominação cada vez mais pautada em informação contida em banco de dados. Logo, se por um lado, isso confere a possibilidade de agilizar as respostas às demandas sociais, tornando a política mais eficiente e eficaz; por outro, não se pode negligenciar o risco à subalternização tecnológica, principalmente no Brasil, um país de cultura política avessa ao reconhecimento da cidadania.

O desafio lançado à sociedade demanda compreender que a tecnologia consiste numa ferramenta capaz de potencializar o alcance das realizações humanas, tanto no sentido de atender à vida quanto no de sua destruição. Contudo, ela também abre possibilidades de maior participação e debate na busca por soluções tecnologicamente possíveis. Afinal, a tecnologia não muda nada por si, visto se tratar de uma mediação condicionada à classe ou à fração de classe que a comanda. A criação tecnológica, o ritmo das inovações e o seu impacto na sociedade se constituem, portanto, numa questão eminentemente política.

Logo, importa saber quem produz os dados e quem os manipula e controla, o que, seguramente, se mostra como questão central para o Serviço Social.

Estamos, como categoria, iniciando nossa trajetória no campo das tecnologias. A percepção das suas contradições e possibilidades, bem como a apropriação recente do debate sobre o tema, nos coloca na direção do fortalecimento de uma abordagem crítica que demonstre as conotações políticas e econômicas presentes neste campo. Este cenário demonstra que os desafios no campo tecnológico são enormes e vão demandar uma ampla capacidade de articulação teórica e política. O tema da tecnologia é central, por isso pautá-los nos debates é fundamental. Problematizar os sentidos das tecnologias e de seus usos, e perceber as possibilidades de vinculação com o fortalecimento de práticas emancipatórias são tarefas das quais não podemos nos furtar.

Referências

- AKAKPO, Y. **Science et reconaissance**: entre la puissance et la solidarité. Paris: Presence Africaine, 2016.
- ANTUNES, R. (org.) **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.
- BARBOSA, R. N. de C. Trabalho e mediação digital: captura de tempo e erosão de direitos. In: MAURIEL, A. P. O. et al. **Crise, ultraneoliberalismo e desestruturação de direitos**. Uberlândia: Navegando, 2020. p. 60–104.
- BECK, U. **Sociedade de risco**: rumo a outra modernidade. 2. ed. São Paulo: Editora 34, 2011.
- CASTEL, R. **As metamorfoses da questão social**. Petrópolis, Vozes, 1998.
- GRAMSCI, Antonio. **Americanismo e fordismo**. São Paulo: Hedra, 2008.
- GRAMSCI, Antonio. **Cadernos do Cárcere**. 4. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2014.
- HAN, B. **Sociedade do cansaço**. Petrópolis: Vozes, 2017.
- HARVEY, D. **Condição pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural: Acumulação flexível – transformação sólida ou reparo temporário. Edições Loyola, São Paulo, 1992.
- HUWS, U. **A formação do cibertariado**: trabalho virtual em um mundo real. São Paulo: Editora Unicamp, 2017.
- IAMAMOTO, M. V. A formação acadêmico-profissional no Serviço Social brasileiro. **Serv Soc. Soc.**, v. 120, p. 608–639, out. 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.001>. Acesso em: 29 out. 2024.
- IAMAMOTO, M. V. **Serviço Social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 1998.

IANNI, O. **A Ditadura do Grande Capital**. 1. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2019.

LÖWY, M. **A Jaula de aço**: Max Weber e o marxismo weberiano. São Paulo: Boitempo, 2005.

LUKÁCS, G. **História e Consciência de Classe**: estudos sobre a dialética marxista. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

MARX, K. **Terceiro Manuscrito**. 2007. Disponível em: <https://www.marxists.org/portugues/marx/1844/manuscritos/capo6.htm>. Acesso em: 29 out. 2024.

MÉSZÁROS, I. **Para além do capital: rumo a uma teoria da transição**. São Paulo: Editora da UNICAMP; Boitempo Editorial, 2002.

NETTO, J. P. O Movimento de Reconceituação: 40 anos depois. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 84, 2005.

SANTOS, L. G.; FERREIRA, P. A regra do jogo: desejo, servidão e controle. In: VILLARES, Fábio (org.). **Novas mídias digitais (audiovisual, games e música)**: impactos políticos, econômicos e sociais. Rio de Janeiro: E-papers, 2008. p. 85–104.

SANTOS, L. G. A informação após a virada cibernética. In: **Revolução tecnológica, internet e socialismo**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2003.

SANTOS, L. G.; SILVA, R. A.; FERREIRA, P. P. Do gorila amestrado de Taylor ao macaco de Nicolelis. **Trabalho, Educação e Saúde**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 3, p. 551–561, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1981-77462010000300013>. Acesso em: 29 out. 2024.

VIRILIO, P. **Velocidade e Política**. São Paulo, Estação da Liberdade, 1996.

WALLERSTEIN, I. M. **Análisis de sistemas-mundo**: una introducción. México: Siglo XXI, 2005.

VELOSO, R. O lugar das tecnologias da informação e comunicação no Serviço Social. In: VASCONCELOS, A. M.; ALMEIDA, N. L. T. de; VELOSO, R. **Serviço Social em tempos ultraneoliberais**. Uberlândia: Navegando, 2021.

Submetido em: 7/11/2024

Aceito em: 12/11/2024