

# Trabalho, Avanços Tecnológicos e Serviço Social

Márcia Botão<sup>1</sup>

Alejandra Pastorini<sup>2</sup>

Renato Veloso<sup>3</sup>

## Introdução

Desde a década de 1990, as formas de organização, contratação e realização do trabalho vêm sendo modificadas no Brasil. Fato esse decorrente das transformações do capitalismo internacional, diante da crise que expressa limites do capital para sua expansão. Essas mudanças são indissociáveis do desenvolvimento das forças produtivas e, em particular, das inovações tecnológicas utilizadas pelo capital como estratégias da ofensiva contra o trabalho, implicando na intensificação da exploração, no aumento do desemprego e da precarização. Ao mesmo tempo, consolida-se um conjunto de reformas e transformações no aparelho do Estado que incorpora sistemas sofisticados de informação e plataformas digitais, seja para organizar, controlar e vigiar o trabalho, seja para viabilizar os serviços e benefícios sociais, assim como demais atendimentos do serviço público.

O avanço do uso das tecnologias de informação e comunicação não é uma exclusividade do setor público, no âmbito privado as inovações tecnológicas são utilizadas para otimizar a produção, promover negócios pela via do acesso e uso de dados, dentre outros usos.

Nesta edição de número 58 foram privilegiados os artigos que concentram suas análises nas alterações do trabalho decorrentes da intensificação do uso de novas tecnologias, na particular relação entre as inovações tecnológicas e a ampliação dos mecanismos de alienação, da intensificação e exploração do trabalho em diferentes espaços sócio-ocupacionais onde, em muitos casos, se inserem os profissionais de Serviço Social.

## As contradições do avanço tecnológico no capitalismo

O avanço do uso das tecnologias de informação e comunicação acelerou-se com a pandemia da COVID-19, mas não foi necessariamente definido por ela. Desde o início do capitalismo, o uso das tecnologias tem sido uma das molas propulsoras da concorrência entre mercados, bem como um recurso essencial à dispensa da força de trabalho em distintos espaços e por consequência, redução salarial, aumento da exploração e deterioração das condições de vida e de trabalho da classe trabalhadora, conforme desvendou Marx no capítulo XXIII de “O Capital”. Por outro lado, sabe-se que as tecnologias são um produto histórico e resultado do trabalho coletivo produtor de riqueza, dessa forma, indispensáveis à humanidade. O desenvolvimento técnico e tecnológico que leva ao empobrecimento e à destruição, ao mesmo tempo, se expressa como um campo de disputas sociais, políticas e econômicas. Assim sendo, não se trata de negar a importância e o uso das tecnologias, mas de considerar seu caráter contraditório no cenário do capitalismo contemporâneo e sua incidência para o conjunto da classe trabalhadora e demais setores subalternos.

Trata-se de um cenário complexo, marcado por contradições e limites, mas também, possibilidades e perspectivas, o que coloca em destaque a importância de se realizar uma abordagem crítica das tecnologias, visando identificar e entender os seus sentidos e significados como instrumentos a serviço de projetos societários distintos. Por isso, para compreendê-las na sua complexidade e contraditoriedade, é preciso um esforço de identificação dos projetos em disputa na sociedade capitalista; para, aí sim, detectar o potencial das novas tecnologias para o alcance das finalidades e objetivos de cada projeto.

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 acentuada 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). Neste projeto societário, as novas tecnologias são instrumentos para o aumento de ganhos privados, redução de custos com o trabalho para empresas, repasse destes custos para os próprios trabalhadores, controle e vigilância dos(as) trabalhadores(as) e eliminação de direitos, como vemos acontecer em fenômenos como *uberização*<sup>4</sup>, *home office*<sup>5</sup> e ensino à distância, ampliando os níveis de informalidade das relações de trabalho, a incerteza dos salários e a concorrência entre os trabalhadores.

Para este projeto, a tecnologia utilizada no espaço da produção assume a condição de *substitutivo* de trabalhadores e de *intensificação da exploração* voltada ao reforço das respostas capitalistas perante os limites que o capital encontra à sua expansão, contribuindo com a reprodução ampliada por meio do aumento do capital constante às custas do capital variável (MARX, 1971). Trata-se de uma *apropriação capitalista* da tecnologia, em que essa se subordina aos valores que marcam os processos de acumulação, mercadorização e pauperização.

Também faz parte desse projeto as diversas estratégias do capital para a coleta, processamento e uso de dados pessoais compartilhados pelos internautas ao acessarem os serviços online, usuários solicitantes de programas sociais, consumidores, servidores públicos etc., dados e informações úteis aos modelos de negócios.

Mas para que isso ocorra, é necessário algum nível de “consenso” na sociedade. Desse modo, o projeto capitalista recorre às premissas do neoliberalismo para a efetivação de mudanças em todas as dimensões da vida humana. Em síntese Harvey (2008) afirma:

O neoliberalismo é em primeiro lugar uma teoria das práticas político-econômicas que propõe que o bem-estar humano pode ser melhor promovido liberando-se as liberdades e capacidades empreendedoras individuais no âmbito de uma estrutura institucional caracterizada por sólidos direitos da propriedade privada, livres de mercado e comércio. O papel do Estado é criar e preservar uma estrutura institucional apropriada a essas práticas [...] (p. 12)

O processo de neoliberalização em marcha no Brasil desde a década de 1990 e que se intensifica nas primeiras décadas do século XXI, vem gerando o que Harvey considerou ser “destruição criativa”, uma vez que envolve toda estrutura social, a soberania estatal, as divisões e relações de trabalho, reconfigura profissões, afeta as formas de pensar e de expressar, enfatizando a lógica de mercado na busca pelo enquadramento das ações humanas submetidas ao capital. Ainda de acordo com Harvey:

Isso requer tecnologias de criação de informações e capacidade para acumular, armazenar, transferir, analisar e usar massivas bases de dados para orientar decisões no mercado global. [...] Essas tecnologias comprimiram a crescente densidade das transações de mercado tanto no espaço como no tempo; produziram uma expansão particularmente intensa do que denominei alhures “compreensão do tempo-espaço”. (2008, p. 13)

Com a intensificação dos processos de neoliberalização e os desdobramentos após a pandemia da COVID-19, novos mecanismos para o incremento e para agilizar o circuito do valor foram aprimorados, tornando a classe trabalhadora ainda mais subordinada ao capital.

Que a tecnologia é um valioso instrumento a serviço do capital, não resta dúvida. Boa parte dos estudos críticos, no âmbito do Serviço Social, vem demonstrando que esta forma de apropriação da tecnologia tem gerado inúmeros prejuízos e impactos negativos para as trabalhadoras e trabalhadores. A questão, no entanto, é verificar se existem possibilidades de apropriação da tecnologia numa perspectiva diversa da perspectiva capitalista, ou seja, verificar se a tecnologia pode ser, também, um instrumento a serviço de projetos alternativos ao capitalismo.

Neste sentido, merece destaque o projeto de radicalização da democracia de caráter civilizatório em consonância com as demandas históricas e com a luta da classe trabalhadora. Neste projeto as novas tecnologias podem ter um papel estratégico como instrumento que permita a defesa e a ampliação de direitos, o aumento do acesso à

informação, a socialização de conhecimentos, o acompanhamento e a fiscalização de políticas públicas, a participação em processos de mobilização e organização de formas inovadoras de resistência social. Nesta perspectiva, as tecnologias podem ser usadas de modo favorável ao trabalhador; elas podem ser acrescentadas e combinadas a outras formas e mecanismos de manifestação e resistência social, auxiliando o combate às opressões e contribuindo para a construção de relações sociais mais igualitárias e de processos sociais coletivos, democráticos e participativos.

Também as novas tecnologias são fundamentais para aprimorar e otimizar a formulação, execução, monitoramento e avaliação das políticas públicas; contribuindo com a elaboração de diagnósticos que permitam uma melhor aproximação à realidade social, com a celeridade exigida para o acesso aos serviços e benefícios, com a transparência da gestão pública, com a agilidade no acesso às informações.

Os artigos selecionados para integrar esta publicação abordam parte dessas temáticas por ângulos diferentes, mas todos eles consideram diversos aspectos relacionados à essência e aos fundamentos da lógica da sociedade capitalista, às particularidades do processo de incorporação das tecnologias de informação e comunicação no âmbito das políticas sociais e os rebatimentos do incremento do uso das novas tecnologias no trabalho profissional de assistentes sociais.

As formas como essa dinâmica se manifestam, nas relações de trabalho e nos modos de contratação diante da crise do capital, se desdobram em diferentes maneiras; um dos exemplos emblemáticos é o chamado “capitalismo de plataforma”, o qual busca ampliar o controle do trabalhador e, ao mesmo tempo, reduzir a demanda pela contratação da força de trabalho intensificando os índices de extração de mais valor daqueles que ainda se encontram na condição de serem explorados, ou seja, permanecem empregados. Antunes (2023) ao analisar o papel que as tecnologias vêm desempenhando nas formas de acumulação do capitalismo contemporâneo sintetiza:

Isso porque esses novos espaços produtivos, cada vez mais conectados com as plataformas digitais e com o mundo dos algoritmos, vem tendo enorme destaque na geração de lucros e mais-valor, obrigando-nos a melhor compreender como as grandes plataformas digitais – que de fato são verdadeiras corporações globais – vêm participando do que Snircek denominou como capitalismo de plataforma. Trata-se de empresas que, além de detentoras de informação, são cada vez mais proprietárias da infraestrutura da sociedade, com forte potencial monopolista e concentracionista no conjunto da economia global (ANTUNES, 2023, p. 17).

Contudo, apesar de todas as inovações tecnológicas, o capital não pode prescindir do trabalho humano e muitas vezes milhares de desempregados se mantêm trabalhando na condição de informalidade, ou seja, sem vínculo empregatício formalizados, sem direitos trabalhistas e fragilizados não só para a obterem condições de subsistência, mas também para se organizarem e resistirem a essa situação de subordinação e opressão que expressa a ofensiva do capital sobre o trabalho. Essa realidade não elimina completamente a possibilidade de organização e luta, mas sim dificulta muito e demanda da classe trabalhadora criatividade para estruturar novas estratégias de resistência aos níveis extremos de exploração. As novas tecnologias de informação e comunicação têm sido importantes aliados na organização, mobilização e resistência dos setores subalternos, apesar dos empecilhos colocados pelas grandes corporações de tecnologia que dominam e controlam os produtos e serviços em escala global.

Essa veracidade se desdobra em outras reconfigurações sociais, uma vez que produção e reprodução social são elementos indissociáveis. Portanto, são pontos importantes no debate do uso das tecnologias que envolvem as contradições de sua apropriação e objetivos de seu uso, o favorecimento da precarização do trabalho, as incidências nas políticas sociais – tais como as políticas de assistência social e saúde, bem como o acesso dos usuários dos serviços – e na questão ambiental.

Sobre a precarização do trabalho, a intensificação, o fascínio da suposta liberdade de poder trabalhar à distância ou vinculado a trabalhos via plataformas como se fossem empresários de si e empreendedores, tem por consequência, a ausência de direitos trabalhistas, o autocontrole do trabalho, a necessidade de um volume extenso de horas de trabalho para composição de um salário suficiente para o custeio da sobrevivência, o investimento nos recursos para trabalhar, a exemplo da empresa Uber e Ifood, que nada fornece ao “parceiro” dos serviços. Esses aspectos do trabalho uberizado não inibem a procura pelo trabalho precário, as condições sociais desfavoráveis impõem a muitos profissionais com diferentes níveis de formação, entre eles o Serviço Social, a se inserirem no mercado laboral sem direitos e com baixos salários, apesar de trabalharem muito.

### **O Serviço Social diante das mudanças do trabalho e das políticas públicas**

Sendo o Serviço Social uma profissão que é parte e expressão da sociedade capitalista, as/os profissionais assistentes sociais integrantes da classe trabalhadora precisam conhecer as transformações atuais da dinâmica capitalistas, do trabalho, as mudanças no âmbito do Estado e nas políticas sociais, assim como os processos contemporâneos de regressões de direitos, para desvendar os rebatimentos desse conjunto de transformações na profissão.

Nesta edição, foram selecionados artigos com diferentes abordagens sobre os temas centrais da revista, com importantes contribuições para o trabalho profissional de assistentes sociais. A partir de perspectivas amplas, como é o caso das discussões sobre valor, extração de mais-valor, expropriação, opressão, superexploração, precarização das relações e condições de trabalho, os autores tratam de categorias essenciais para a análise da sociedade contemporânea e das demandas apresentadas pelos indivíduos sociais atendidos nas diferentes políticas sociais e serviços públicos. Essas questões foram



ênfatisadas nas produções de Arthur Coelho Bezerra; Marcela Soares; Isaura Barbosa de Oliveira Lanza; Maria Lúcia Duriguetto; Maria Aparecida Milanez Cavalcante; Daniela Ribeiro Castilho, Vera Lúcia Batista Gomes e Gabriel Bahia Vieira.

Sabe-se que o Serviço Social e as políticas sociais públicas possuem uma relação muito importante, essas políticas traduzidas em recursos para atender às demandas da classe trabalhadora também foram afetadas com o uso de tecnologias, o segundo eixo abordado nesta produção destaca-se: 1) a tendência à burocratização dos serviços; 2) o risco da não garantia dos direitos diante das dificuldades de acesso aos serviços e benefícios, de consumo e de conhecimento das ferramentas digitais frente a transferência do trabalho para o próprio usuário no formato de autosserviço; 3) a dificuldade de solução de problemas quando não se fala com os trabalhadores diretamente. Esses três aspectos podem dificultar o acesso dos usuários aos seus direitos, bem como gerar distanciamento dos agentes institucionais e profissionais dos solicitantes dos serviços e direitos, entre eles as assistentes sociais.

Sobre a política de assistência social, uma análise fecunda encontra-se no texto de Gabriele Faria que destaca o papel de controle do trabalhador facilitado pelo uso de tecnologias, entre outros aspectos importantes, como a ilusória modernização e redução de filas para acessar os benefícios públicos. Por outro lado, foi identificado que no trabalho de saúde com idosos, a realização de reuniões remotas facilitou a adesão de familiares que antes não participavam, conforme Elizabeth Aline da Silva Toledo Branco; Daniele Batista Brandt e Débora Regina de Oliveira Silveira.

Outro elemento destacável se refere a questão ambiental relacionada aos insumos necessários para a produção de produtos tecnológicos como computadores, cabos de rede e smartphones, que demandam a utilização de recursos minerais com extração natural que provocam perdas e destruição do meio ambiente e das popu-

lações locais. Nesse sentido, concordamos com Fontes (2010) ao afirmar que as expropriações na sociedade capitalista não findam no seu período inicial deste modo de produção, mas é um traço permanente que se modifica e se atualiza a depender das demandas históricas, mas jamais foram eliminadas, portanto as expropriações primárias e secundárias se renovam com vistas à lucratividade, acumulação e expansão do capital tal como analisado nos textos da autora Marcela Soares e Arthur Coelho Bezerra.

Para além das potencialidades e contribuições das novas tecnologias incorporadas seja no espaço da produção, da distribuição e do consumo de bens e serviços, seja no âmbito das comunicações entre os sujeitos, da organização e luta dos setores subalternos ou no espaço da gestão de políticas públicas, é impossível não mencionar os impactos deletérios no âmbito laboral implicando na aceleração e acentuação da precarização das condições e relações de trabalho. Essa é a principal preocupação de Isaura Barbosa de Oliveira e Lanza e Maria Lúcia Durigueto, que analisam a participação do incremento da plataformização nos setores produtivo e de serviços no processo de geração de valor apropriado pelas grandes empresas tecnológicas.

As discussões e produções teóricas acerca da tecnologia e da importância do desenvolvimento das forças produtivas para a expansão do capitalismo não são uma completa novidade para o Serviço Social. Como indica o artigo de autoria de Jaime Hillesheim e Germano Rama Molardi, o debate sobre as tecnologias sempre esteve presente na profissão, contudo a novidade são as tecnologias de informação e comunicação. As reflexões sobre as inovações cibernéticas e digitais começaram a ser incorporadas no debate no âmbito da profissão faz mais de uma década e meia, fato que fica evidenciado na pesquisa desenvolvida pelos autores do referido artigo que analisa a produção intelectual da área do Serviço Social sobre as TIC.

Essas inovações tecnológicas e, em especial, sua contribuição para o trabalho de assistentes sociais vai ser descortinado por Thaís Lopes Cortes que, tomando como referência o caráter contraditório contido no desenvolvimento das forças produtivas, destaca as potencialidades e possibilidade contidas na utilização das novas tecnologias de informação e comunicação no trabalho profissional, indicando que a incorporação e utilização das TIC denota um cenário marcado por contradições que contém limites, mas também possibilidades para o desenvolvimento de um trabalho profissional crítico e sintonizado com o Projeto Profissional Ético Político do Serviço Social. Ainda tratando do trabalho profissional de assistentes sociais, os textos de Priscilla dos Santos Peixoto Borelli Tavares discute o tema relacionado à saúde mental, Elizabeth Rodrigues Félix apresenta reflexões sobre o sistema prisional, Vanessa Cristina dos Santos Saraiva e Daniel Souza Campos Correio fazem análises referentes às tecnologias de informação e aos desafios para a garantia dos direitos da criança e do adolescente. Por fim, apresentamos a resenha de Júlia da Silva Boaventura, sobre a produção bibliográfica intitulada “Colonialismo de dados: como opera a trincheira algorítmica na guerra neoliberal”, uma importante análise para os dias atuais.

Esperamos que esta contribuição teórica seja motivadora para a produção de novas pesquisas e textos sobre trabalho, novas tecnologias e Serviço Social, uma vez que se trata de mudanças significativas como muitos rebatimentos sociais. As tecnologias avançam, os direitos retrocedem e os desafios profissionais se ampliam, mas a história não é linear, portanto, desvendar a realidade é imperativo para transformá-la. Não podemos negar a importância dos avanços tecnológicos, assim como não podemos idealizá-los como a expressão da modernização, isso dependerá da sua apropriação e utilização.

## Referências

ANTUNES. Ricardo. Trabalho Intermitente e Uberização do trabalho no limiar da indústria 4.0. In: ANTUNES, R. (org.) *Uberização, Trabalho Digital e Indústria 4.0*. São Paulo. BOITEMPO. 2020.

ANTUNES. Ricardo. trabalho e desvalor no capitalismo de plataforma: três teses sobre a nova era da desantropomorfização. ANTUNES, R. (org.) *Iceberg à deriva*. o trabalho nas plataformas digitais. 2023.

HARVEY. David. *O Neoliberalismo História e Implicações*. São Paulo. Loyola. 2008.

FONTES. Virgínia. *O Brasil e o capital Imperialismo*. Teoria e história. Rio de Janeiro. UFRJ. 2010

MARX. Karl. *O capital*. Crítica da Economia Política. Civilização Brasileira. Rio de Janeiro. 2006.

## Notas

- 1 Dra. em Serviço Social pela UFRJ. Professora do Departamento de Serviço Social da PUC-Rio. Líder do grupo de pesquisa em Trabalho, Serviço Social, Empresa e Saúde do Trabalhador (GETRABSS). Bolsista FAPERJ - ARC. Orcid nº 0000-0003-2672-36772. E-mail: marcia-botao@puc-rio.br.
- 2 Dra. em Serviço Social pela UFRJ. Professora do Departamento de Serviço Social da UFRJ. Líder do Núcleo de Pesquisa e Extensão em Políticas Públicas, Território, Lutas Sociais e Serviço Social registrado no DGP/CNPq. UFRJ. Orcid nº 0000-0001-5976-5938. E-mail: alejandrapastorini@gmail.com.
- 3 Doutor em Serviço Social pela UFRJ. Professor Associado da FSS/UERJ. Líder do Núcleo de Estudos em Gestão e Informação (NEGI). E-mail: rsveloso@gmail.com. Orcid nº 0000-0002-5657-3911.
- 4 A *uberização* é um processo no qual as relações de trabalho são crescentemente individualizadas e invisibilizadas, assumindo, assim, a aparência de “prestação de serviços” e obliterando as relações de assalariamento e de exploração do trabalho (ANTUNES, 2020).
- 5 Sobre o *home office* chamamos a atenção para a tênue fronteira estabelecida entre a vida profissional e a vida privada, para além dos custos do trabalho incorporados pelo trabalhador, ocorre também ampliação da jornada de trabalho e consequentemente adoecimentos físicos e mentais. Para Antunes (2020), se estabelece uma “escravidão digital”.

 10.17771/PUCRio.OSQ.65334