



Ana Paula Santiago de Almeida

**Trabalho de Assistentes Sociais a partir do
avanço das Tecnologias de Informação e
Comunicação: análise da produção do Serviço
Social no período de 2020-2024**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada como requisito parcial
para obtenção do grau de Mestre em Serviço Social
pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço
Social, do Departamento de Serviço Social da PUC-
Rio.

Orientadora: Prof^a Márcia Regina Botão Gomes

Rio de Janeiro
outubro de 2024



Ana Paula Santiago de Almeida

**Trabalho de Assistentes Sociais a partir do
avanço das Tecnologias de Informação e
Comunicação: análise da produção do Serviço
Social no período de 2020-2024**

Dissertação apresentada como requisito parcial para
obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-
Graduação em Serviço em Serviço Social da PUC-
Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo:

Profª Márcia Regina Botão Gomes

Orientadora

Departamento de Serviço Social – PUC-Rio

Profª Ana Elizabeth Lole dos Santos

Departamento de Serviço Social – PUC-Rio

Profª Rafaela de Sousa Ribeiro

UNIRIO

Rio de Janeiro, 11 de outubro de 2024

Todos os direitos reservados. A reprodução, total ou parcial do trabalho, é proibida sem a autorização da universidade, da autora e da orientadora.

Ana Paula Santiago de Almeida

Graduou-se em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro – PUC-Rio no ano de 2010. Pós graduada em Desenvolvimento Humano na Abordagem Transdisciplinar Holística pela Universidade da Paz – São Judas Tadeu (UNIPAZ-Rio). Experiência de 10 anos de trabalho na área de Assistência Social. Palestrante e supervisora técnica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), certificada por André Dória Consultoria LTDA. Atuou como assistente de pesquisa no Centro Internacional de Estudos e Pesquisas Sobre a Infância (CIESPI) e prestou consultoria para o Banco Mundial. Atualmente faz parte do grupo de pesquisa: Grupo de Estudos em Trabalho, Serviço Social, Empresa e Saúde do Trabalhador- GETRASS

Ficha Catalográfica

Almeida, Ana Paula Santiago de

Trabalho de assistentes sociais a partir do avanço das tecnologias de informação e comunicação : análise da produção do serviço social no período de 2020-2024 / Ana Paula Santiago de Almeida ; orientadora: Márcia Regina Botão Gomes. – 2024.

93 f. : il. color. ; 30 cm

Dissertação (mestrado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Serviço Social, 2024.

Inclui bibliografia.

1. Serviço Social – Teses. 2. Serviço social. 3. Tecnologias da informação e comunicação. 4. Precarização. 5. Trabalho. I. Gomes, Márcia Regina Botão. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Serviço Social. III. Título.

CDD: 361

*Dedico à minha mãe
Esmeralda e à todas as minhas
ancestrais, mulheres que abriram
o caminho para a cura da minha
linhagem e minha consciência
feminina.*

Honro vocês.

Agradecimentos

Ao Departamento de Serviço Social e toda sua equipe. As professoras Valéria Bastos, Irene Rizzini e Nilza Rogéria que me acolheram com carinho e descontração na entrevista depois de um problema técnico com a minha internet.

À Minha orientadora, professora Márcia Botão. Por todo carinho, leveza e principalmente por toda compreensão desprendida a minha pessoa neste momento desafiante da minha vida. Gratidão por toda sensibilidade e atenção.

Meus pais, em especial minha mãe Esmeralda. Mesmo atravessando uma doença crônica e não entendendo o que é um “mestrado”, sempre me deu apoio incondicional. Meu portal, minha amiga de tantas vidas.

Meu esposo Jacó e meu filho Daniel. Meu pequeno artista, minha razão de seguir, meu yogue observador das estrelas. Minha alma gêmea. Aquele que me levou ao despertar. Te honro e te amo infinitamente.

Aos colegas de turma que sempre incentivaram uns aos outros.

Minha sócia Dani Lafetá. Gratidão pelas trocas, pelo incentivo, por me ouvir, por me curar. Irmã de alma.

A professora Sueli Bulhões e Thamires Ribeiros, minhas eternas incentivadoras acadêmicas.

Às colegas de curso Mariana, Ivana, Yani, Maria e Fabiana. Obrigado pelas trocas, incentivo e torcida mútua.

Gratidão ao meu grupo Reconecta. Sou orientadora espiritual de vocês, mas meu espírito evolui através de vocês porque somos todos mestres e aprendizes ao mesmo tempo. Assim seja.

Gratidão e honra à todas as mulheres, em especial aquelas que nos fazem crescer e evoluir. Àquelas que nos dão as mãos e uivam junto no alto da montanha. Gratidão ao Clã Pata de Lobas, em especial Carina.

Às amigas, terapeutas rezadoras do Terapia do Riso. Obrigada pelas curas e escuta. À Karen Gorziza por sempre me buscar e me ouvir com carinho. Honro vocês.

Ao CNPq e à PUC-Rio, pelos auxílios concedidos, sem os quais este trabalho não poderia ter sido realizado.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

Resumo

Almeida, Ana Paula Santiago de; Gomes, Márcia Regina Botão. **Trabalho de Assistentes Sociais a partir do avanço das tecnologias de Informação e comunicação: análise da produção do Serviço Social no período de 2020-2024**. Rio de Janeiro, 2024. 93p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Essa dissertação tem como objetivo identificar quais são os desafios apresentados ao trabalho de assistentes sociais, no Brasil, a partir do avanço da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) em decorrência das transformações do capitalismo no mundo no período de 2020-2024, recorte histórico privilegiado da pandemia de Covid-19. A escolha desse período não é casual, trata-se do período pandêmico e pós pandêmico de Covid-19, quando pesquisadores puderam analisar parte dos fenômenos ocorridos nesse momento e publicá-los. Consideramos que o projeto societário, adensado pela nova “era digital”, já vinha se desenhando e ocupando espaço mundialmente sendo aprimorado nas primeiras décadas do século XXI, favorecido pelo discurso neoliberal, agravando assim a precarização das condições de trabalho. Tal cenário trouxe muitos desafios para o trabalho dos assistentes sociais que tiveram que se adaptar a um “novo normal” que lhes imputou novas ferramentas de trabalho conduzindo transformações que se traduzem em novas ocupações, formas de trabalhar e de produzir, reconfigurando o universo do trabalho. Neste sentido, pode-se dizer que o projeto capitalista contemporâneo é uma intensificação do Toyotismo que imputou intensificação e transformações para o processo de trabalho do Serviço Social, trouxe desafios de adaptação às TICs para a formação em Serviço Social e favoreceu à datificação das políticas sociais trazendo prejuízos tanto para os assistentes sociais como para os usuários das mesmas.

Palavras-chave

Serviço Social; Novas Tecnologias da Informação; Trabalho.

Abstract

Almeida, Ana Paula Santiago de; Gomes, Márcia Regina Botão (Advisor). **Work of Social Workers based on the advancement of information and communication technologies: analysis of Social Service production in the period 2020-2024.** Rio de Janeiro, 2024. 93p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This dissertation aims to identify the challenges presented to the work of social workers in Brazil, based on the advancement of Information and Communication Technology (ICT) as a result of the transformations of capitalism in the world in the period 2020-2024, a historical cut privileged of the Covid-19 pandemic. The choice of this period is not casual, it is the pandemic and post-pandemic period of Covid-19, when researchers were able to analyze part of the phenomena that occurred at that time and publish them. We consider that the corporate project, intensified by the new “digital era”, was already taking shape and occupying space worldwide, being improved in the first decades of the 21st century, favored by the neoliberal discourse, thus aggravating the precariousness of working conditions. This scenario brought many challenges to the work of social workers who had to adapt to a “new normal” that gave them new work tools, leading to transformations that translate into new occupations, ways of working and producing, reconfiguring the universe of work. In this sense, it can be said that the contemporary capitalist project is an intensification of Toyotism which led to intensification and transformations in the Social Service work process, brought challenges in adapting to ICTs for training in Social Work and favored the datafication of social policies, bringing harm to both social workers and their users.

Keywords

Social Service; New Technologies; Work.

Sumário

Introdução	11
1. Crise do capital e reestruturação produtiva articulada ao neoliberalismo como solução capitalista	16
1.1. Crise contemporânea e processo de reestruturação produtiva	16
1.2. O neoliberalismo e a particularidade brasileira	20
2. Precarização do trabalho no século XXI: avanços tecnológicos no Brasil	35
2.1. Precaridade e precarização, uma breve aproximação conceitual	35
2.2. A flexibilização do capital, precarização do trabalho e consequências para os trabalhadores	37
2.3. Avanço das tecnologias de informação e comunicação: uma nova face do trabalho precarizado no século XXI	43
2.4. O atravessamento pandêmico e a piora da precarização do trabalho com uso das TICs	48
3. Serviço Social no contexto de avanço das TICs: a contínua precarização do trabalho e dos serviços prestados	55
3.1. Percurso metodológico e sistematização dos materiais da pesquisa	55
3.2. Teletrabalho: um desafio para o Serviço social	60
3.3. Formação em Serviço Social: os desafios à adaptação e uso das tecnologias pela profissão	65
3.4. Datificação das políticas sociais: o big brother informacional e os desafios para profissionais e usuários das políticas sociais	70
3.5. Tecnologia como mediação para o trabalho Serviço Social	76
4. Considerações Finais	79
5. Referências Bibliográficas	85

Lista de siglas

ABEPSS	Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Social
CLT	Consolidação das Leis do trabalho
CMAS	Conselho Municipal de Assistência Social
CUT	Central Única dos Trabalhadores
DATAPREV	Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência
DATASUS	Sistema Único de Saúde
ERE	Ensino Remoto Emergencial
FHC	Fernando Henrique Cardoso
PND	Programa Nacional de Desestatização
PT	Partido Trabalhista
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TDIC	Tecnologias Digitais de Informação e Conhecimento

Lista de quadros

Quadro 1	Artigos mapeados	57
----------	------------------	----

Lista de gráficos

Gráfico 1	Grupos temáticos identificados nos artigos selecionados	59
-----------	---	----

Introdução

Essa dissertação tem como objetivo identificar quais são as tendências apresentadas ao trabalho de assistentes sociais, no Brasil, a partir do avanço da tecnologia da informação e comunicação (TIC) em decorrência das transformações do capitalismo no mundo no período de 2020-2024. O recorte histórico privilegiado se dá em função da experiência do momento em que o uso das TICs foi potencializado, em função da necessidade do distanciamento social. Contudo, sabe-se que o investimento ampliado no desenvolvimento de novas tecnologias antecede à pandemia.

O projeto societário adensado pela nova “era digital” já vinha se desenhando e ocupando espaço mundialmente sendo aprimorado nas primeiras décadas do século XXI, mais especificamente, nos últimos quatro anos. Neste contexto, atravessado pelo advento e expansão monumental do novo proletariado da era digital, as formas de trabalho ganharam novo impulso e se conectam as mais distintas modalidades de trabalho posicionando os trabalhadores em outro ritmo de trabalho, afetando-os duramente.

Diante dessa realidade, a questão afluída no decorrer da pesquisa é a seguinte: Quais são os desafios infligidos ao serviço social no contexto de avanços tecnológicos em decorrência das transformações no mundo do trabalho no período de 2020-2024?

A partir dessa questão norteadora, buscou-se um conjunto de objetivos específicos:

1- Recapitular alguns elementos essenciais das transformações do trabalho ocorridos a partir da década de 1990 no Brasil para situar a processualidade histórica do objeto em questão;

2- Revisitar o conceito de precarização e precariedade e sua relação com o avanço das TICs;

3- Identificar quais os desafios enfrentados pelos assistentes sociais no contexto dos avanços tecnológicos.

A relevância desta temática para classe a trabalhadora, e no caso do objeto da pesquisa desenvolvida nesta dissertação de mestrado para trabalhadores (as)

assistentes sociais, se apresenta porque o uso das TICs se processa sob o movimento histórico da realidade com suas contradições. Em outras palavras, as TICs no período de 2020-2024 passaram a ser instrumento de aprofundamento de retrocesso de direitos do trabalho, com redução de empregos, aumento da informalidade, precarização entre outros, mudanças que já vinham ocorrendo na sociedade capitalista.

A sociedade que se apresenta neste início do século XXI, traz consigo a continuidade e o agravamento da crise estrutural que vivenciamos desde o início da década de 1970 na Europa e no Brasil na década de 1990.

Desde as últimas duas décadas do século XX, vemos um tipo de organização da produção e dos serviços que, em vez de fundamentar novos modelos de sociedade, reproduz, mesmo que sob outros parâmetros, as bases típicas da forma industrial de exploração e, por consequência, da exploração do trabalho assalariado (Amorim & Cardoso, 2022).

Tal cenário adensou o processo de precarização do trabalho no século XXI, pois a flexibilização, característica do processo de reestruturação produtiva e posteriormente das contrarreformas, que de acordo com o discurso neoliberal possibilitaria o aumento de postos de emprego, trouxe um significado de mais insegurança e uma piora nas condições de trabalho em todo mundo, incluindo o Brasil.

Para fins deste trabalho adotamos a definição de Druck (2023) para categoria precarização, pois assim como a autora, entendemos que a atual precarização do trabalho é um antigo e novo fenômeno e compreendê-la dessa forma, é reconhecer que ela vem, sofrendo transformações ao longo da história.

Isto porque ao contrário do prometido, as condições de trabalho estão semelhantes ou piores do que as anteriormente existentes, com incremento do sofrimento físico e mental, que pioraram junto com o cenário pandêmico.

A precariedade vivida atualmente não é a mesma dos tempos da revolução industrial. Não é mais a que os países periféricos, como o Brasil, tiveram desde os tempos coloniais, com o trabalho escravo. Na contemporaneidade outros recursos tem sido utilizados pelo capital como estratégias da ofensiva contra o trabalho, e as TICs tem sido apenas um deles. Por isso, não se pode desprezar todo investimento utilizado para convencer a classe trabalhadora de que o aumento de sua subordinação e desemprego é o empreendedorismo, por exemplo.

Trata-se de formas de disseminação política ideológica que utilizam vários recursos sociais, entre eles o aparato Estatal, a mídia televisiva, a imprensa e as redes sociais, com o objetivo de alcançar adesão dos trabalhadores ao projeto do capital. Por isso, a precarização e a precariedade do trabalho são compostas por vários elementos complexos renovados e antigos.

Apesar da importância das questões políticas e ideológicas apontadas, o objeto da pesquisa desta dissertação, como informado inicialmente, tem como foco central o avanço das TICs, recurso que intensificou a gestão Toyotista. Isto porque, as transformações conduzidas pelo capital tem resultado em novos tipos de empresas, novas ocupações, formas de trabalhar e de produzir, reconfigurando o universo do trabalho. Neste sentido, pode-se dizer que o projeto capitalista contemporâneo é uma intensificação do Toyotismo.

As TICs têm sido utilizadas por assistentes sociais e devem ser reconhecidas como possíveis instrumentos de trabalho profissional. Contudo, a crescente adoção do teletrabalho e do trabalho remoto pelos assistentes sociais tem suscitado a discussão sobre o tema isto porque o Serviço Social estando inserido neste contexto de transformações do mundo do trabalho, está sob o leque de profissões que sofrem os impactos dessas transformações e ondas de novas formas de trabalho.

Desta forma, compreende-se que o trabalho assalariado e a classe que vive da venda de sua força de trabalho são profundamente atacados, assim como seus direitos conquistados ao longo de lutas históricas, sendo as TICs um vetor dinâmico com potencialidade para impulsionar tendências no trabalho do Serviço Social.

Todavia, não necessariamente é o que fundamenta as mudanças, pois os seus fundamentos encontram-se nas disputas próprias da sociedade capitalista, por suas classes principais, o capital e trabalho.

Como metodologia de pesquisa adotada nesta dissertação optou-se por um estudo de natureza qualitativa, como base em revisão bibliográfica e mapeamento de produções acadêmico-científicas publicadas em formato de artigos nos periódicos na área de Serviço Social, sendo elas: *Serviço Social & Sociedade*, *O Social em Questão*, *Em Pauta*, *Katálysis* e *Temporalis*, sendo o recorte de tempo entre 2020-2024. As palavras chaves utilizadas para a pesquisa foram: Serviço Social, TIC, Trabalho e Pandemia de Covid 19.

Cabe ressaltar, que tais periódicos foram selecionados, pois possuem importância dentro da classificação Qualis. Porém, a escolha destes periódicos de Serviço Social como principal fonte de pesquisa para esta dissertação baseou-se na relevância e impacto que esses veículos têm dentro da comunidade acadêmica e profissional da área.

Esses periódicos são amplamente reconhecidos por sua qualidade e rigor científico. Isso assegura a credibilidade e a atualidade das informações, permitindo uma base sólida e confiável para fundamentar a pesquisa. Além disso, a diversidade de temas abordados e a profundidade das discussões apresentadas dos mesmos são essenciais para abranger as complexidades e especificidades do campo do Serviço Social.

Outra razão crucial para esta escolha é devido a ampla circulação e aceitação dentro da categoria profissional de Serviço Social. Eles não apenas disseminam conhecimentos teóricos e práticos, mas também promovem um diálogo constante entre acadêmicos, pesquisadores e profissionais atuantes.

Isso cria um espaço dinâmico de troca de experiências e saberes, que enriquece a prática profissional e contribui para o desenvolvimento contínuo do campo. Utilizar esses periódicos como base para este trabalho garante que a pesquisa esteja alinhada com as tendências e desafios contemporâneos da profissão, fortalecendo a relevância e a aplicabilidade dos resultados obtidos.

A escalção desse período também não é casual, trata-se do período pandêmico e pós pandêmico, quando pesquisadores puderam analisar parte dos fenômenos ocorridos nesse momento e publicá-los.

Para a exposição desta dissertação, optou-se por estrutura-la de forma didática. Sendo assim, a dissertação contém: introdução, três capítulos e conclusão. Os capítulos 1 e 2 foram privilegiados com debates conceituais, já o terceiro capítulo apresenta os resultados da análise.

Os capítulos 1 e 2, oferecem ao leitor uma explanação sobre a crise do capital e reestruturação produtiva articulada ao neoliberalismo como solução capitalista e a consequente precarização do trabalho no século XXI através dos avanços tecnológicos.

Estes dois primeiros capítulos tem o intuito de pontuar que o cenário de mudanças, precarização e desafios para a classe trabalhadora incluindo a categoria profissional do serviço social, já estava em voga há bastante tempo, sendo adensado

na contemporaneidade pela introdução das novas tecnologias tendo o período pandêmico como uma oportunidade para o capital realizar seus experimentos tecnológicos.

Ao longo destes 2 capítulos foram utilizadas referências de autores como Harvey (2008), Antunes (2018), Couto (2004), Silveira (2021), Druck (2013), Gomes (2020), Raichelis (2021), Filgueiras & Cavalcante (2020), Tonelo (2020), entre outros.

O capítulo 3 foi subdividido em 4 partes conforme a organização temática dos artigos, sendo elas:

1-Teletrabalho: um desafio para o serviço social. Neste item abordamos as transformação no modo de executar o trabalho a partir da introdução do teletrabalho;

2- Formação em Serviço Social: os desafios à adaptação e uso das tecnologias pela profissão e o rebatimento na formação dos assistentes sociais;

3- Datificação das políticas sociais: o *big brother* informacional e os desafios para profissionais e usuários das políticas sociais que aborda sobre a ampliação e aprimoramento as formas de controle através do uso das TICs nas políticas sociais;

4 – As tecnologias como forma de mediação no trabalho profissional. Este item não é necessariamente um grupo temático, mas esse apontamento chamou atenção em alguns artigos, pois alguns autores pontuam o uso das TICs como algo favorável para o serviço social e não como um desafio.

E por fim, trago as considerações finais onde é destacado os principais pontos que respondem ao objeto de pesquisa e breves desdobramentos a partir da compreensão da análise.

1

Crise do capital e reestruturação produtiva articulada ao neoliberalismo como solução capitalista

Este capítulo se destina a abordar, de forma breve, a crise do capital e as transformações do trabalho contemporâneo, a partir do eixo de análise da gestão Toyotista. Trazendo a luz que o mesmo é uma reconfiguração do passado no presente, sendo tratada como o principal modelo adotado nos processos de reestruturação produtiva a incorporação da ideologia neoliberal, elemento estratégico na busca do consenso da classe trabalhadora, disseminado por diferentes veículos sociais, entre eles: as mídias televisivas e escritas, as instituições de ensino básico, técnico e superior e mais recentemente as redes sociais veiculadas pela internet.

Na sociedade brasileira esses processos começam a se intensificar a partir da década de 1990, apresentando uma diferença temporal de aproximadamente duas décadas em comparação aos países de capitalismo central.

1.1.

Crise contemporânea e processo de reestruturação produtiva

A sociedade que se apresenta neste início do século XXI, traz consigo a continuidade e o agravamento da crise estrutural que vivenciamos desde o início da década de 1970 na Europa e no Brasil na década de 1990. Essa crise gerou mudanças significativas no que se refere às relações sociais, políticas, econômicas e na forma como o trabalho é organizado.

Segundo Mandel (1990), a crise pós-1970 trouxe contenção por parte do capital onde foi utilizada uma política de expansão e controle de créditos visando um prolongamento da onda expansiva do capital, naquele período, através do uso de técnicas inflacionárias. Isso fez com que a economia internacional capitalista passasse por uma grande recessão generalizada, afetando grandes potências imperialistas e retraindo a economia mundial.

O período considerado por pesquisadores como Fordismo-Keynesiano foi marcado por um ciclo de expansão do capital em países de capitalismo central.

O Fordismo foi um sistema de produção criado em 1914 pelo americano Henry Ford cuja principal característica era a produção em massa. O objetivo de Ford através deste sistema era reduzir os custos de produção e com isso baratear os produtos.

Para que a mercadoria produzida alcançasse o objetivo final de gerar lucro e condições de acumulação, era necessário também um consumo em massa. Paralelo a essas necessidades capitalistas, a classe trabalhadora também exercia tensão para obter condições e acesso ao consumo.

Segundo Harvey (2008) esse pacto fordista-keynesiano ganhou corporeidade no período pós-segunda guerra mundial, a necessidade de recomposição dos países europeus e também dos Estados Unidos, o Estado assume responsabilidades econômicas e sociais via políticas públicas. Tal padrão proporcionou a formação da base de um longo período de expansão pós-guerra que se manteve intacto até 1973.

Harvey distingue o período de expansão através do conjunto de práticas de controle de trabalho, de tecnologias, de hábitos de consumo, configuração de poder político-econômico e forte intervenção do Estado na condição de regulador, entre as relações de capital e trabalho, como forma de evitar grandes crises econômicas do capitalismo.

Ao longo deste período, o capitalismo nos países avançados alcançou taxas altas de lucratividade. “O fordismo se aliou firmemente ao keynesianismo, e o capitalismo se dedicou a um surto de expansões internacionalistas de alcance mundial que atraiu para sua rede inúmeras nações descolonizadas” (Harvey, 2011, p. 125).

A acumulação de capital marcada pelo padrão tecnológico fordista-keynesiano representou condições necessárias para a manutenção da acumulação, com alguns ganhos para os trabalhadores em relação às responsabilidades estatais nas áreas sociais e nas políticas de pleno emprego nos países desenvolvidos. Neste período foram registrados índices estáveis de crescimento econômico, bem como considerável aumento das formas de produção e produtividade industrial através deste sistema.

Porém, devido aos limites e contradições deste modo de produção do capitalismo este sistema não se manteve intacto, entrando em crise. Antunes (2009) dá destaque para alguns traços mais evidentes desta crise:

- 1) Queda da taxa de lucros, dada, entre outros elementos causais, pelo aumento do preço da força de trabalho, conquistado pelo período pós 45 e pela intensificação das lutas sociais dos anos 60, que objetivavam o controle social da produção. A conjugação desses elementos levou a uma redução dos níveis de produtividade do capital, acentuando a tendência descrentes da taxa de lucro;
- 2) O esgotamento do padrão de acumulação taylorista/fordista de produção (que em verdade era a expressão mais fenomênica da crise estrutural do capital), dado pela incapacidade de responder à retração do consumo que se acentuava. Na verdade, tratava-se de uma retração em resposta ao desemprego estrutural que não se iniciava;
- 3) Hipertrofia da esfera financeira, que ganhava relativa autonomia frente aos capitais produtivos, o que também já era expressão da própria crise estrutural do capital e seu sistema de produção, colocando-se o capital financeiro como um campo prioritário para especulação na nova fase do processo de internacionalização;
- 4) A maior concentração de capitais garças às fusões entre as empresas monopolista e oligopolistas;
- 5) Crise do Welfarstate ou do “Estado do bem-estar Social” e de seus mecanismos de funcionamento, acarretando a crise fiscal do Estado capitalista e a necessidade de retração dos gastos públicos e sua transferência para o capital privado;
- 6) Incremento acentuado das privatizações, tendência generalizada às desregulamentações, e a flexibilização do processo produtivo, dos mercados e da força de trabalho, entre tantos outros elementos contingentes que exprimiam esse novo quadro crítico (Grifos do autor, 2009, p. 31-32).

De modo geral, conforme aponta Harvey (2011) entre os anos de 1965 e 1973 tornou-se cada vez mais evidente a incapacidade do modelo fordista –keynesiano dar conta e conter as contradições inerentes ao capitalismo.

Havia muitos problemas com a rigidez dos investimentos de capital fixo em larga escala em sistemas de produção em massa que impediam a flexibilidade e crescimento estável dos mercados de consumo invariáveis, além da rigidez nos contratos de trabalho.

No entanto, destacou-se a reação da economia japonesa, a qual promoveu uma política industrial que resultou numa profunda reestruturação produtiva no setor manufatureiro com base no complexo microeletrônico. O mercado passou por uma grande reestruturação tendo como base principal o padrão produtivo Toyotista¹

Conforme Raichelis (2021), a primeira característica da reestruturação produtiva é o desenvolvimento de novas tecnologias. Os elementos centrais das inovações tecnológicas são a microeletrônica, em suas distintas aplicações, como por exemplo a robótica, informática, telemática, telecomunicações e a

¹Idealizado pelo engenheiro Taiichi Ohn, por isso é conhecido também como Ohnismo. Surgido no Japão no final dos anos 70, seguia um sistema mais enxuto de produção, reduzindo custos e garantindo melhor qualidade e eficiência no sistema produtivo.

biotecnologia. Todas essas inovações possuem em comum o fato de se basearem fortemente no conhecimento científico-tecnológico.

Cabe ressaltar que a partir dessas características da nova base tecnológica, passamos da produção em massa de inspiração fordista à produção flexível. Desse modo, as máquinas especializadas de período anterior se convertem em máquinas de uso flexível aplicável a uma variedade de usos.

Sendo assim, a nova automação permitiu adaptações rápidas para a produção de outro tipo de produto ou para fazer determinadas tarefas, segundo as flutuações do mercado e dos requisitos exigidos para a fabricação.

Resumindo, isso significa dizer que a maquinaria automática possibilitou a produção de lotes pequenos e grandes de produtos variados sob encomenda e respostas rápidas, seja nas mudanças das demandas, seja como forma de indução a mudanças de gostos dos consumidores, seja para disputar novos mercados.

Este sistema de produção flexível, adotado pelas grandes empresas, baseia-se em alguns princípios organizacionais de funcionamento destacados por Druck (1999):

1-Formas de contratação da força de trabalho: terceirizado e subcontratação;

2-Sistema de organização e gestão do trabalho: *just-in-time* - produzir no tempo certo e na quantidade exata; *Kaban* - placas de comando para reposição de peças de estoque; Sistema de Qualidade Total – o trabalho em equipe, passou a ser padronizado e os trabalhadores passaram a ser treinados para o exercício de múltiplas funções, tornando-se polivalentes;

3-Sistema de representação sindical: os sindicatos passaram a ser integrados à política de gestão da empresa;

4-Sistema de relação interempresas: são relações hierarquizadas entre empresas de grande, médio e pequeno porte onde ocorre sistema de subcontratação de pequenas e microempresas precárias ou instáveis.

Tais traços colocaram em xeque o sistema fordista de produção, pois é possível produzir sob encomenda ou então com “estoque zero”. Neste tipo de produção flexível, os empresários não precisam mais de um grande exército de trabalhadores, tampouco de um grande estoque de produtos sem circulação no mercado.

No Brasil, as mudanças nas formas de organização, contratação e realização do trabalho vêm sofrendo transformações desde a década de 1990. Tais alterações

se conectam com as transformações ocorridas no capitalismo internacional, diante da crise que expressa limites do capital para sua expansão, sendo 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.

A chamada acumulação flexível não se restringiu a um modo de organização do trabalho, mas incluiu a flexibilização de direitos sociais e do trabalho, desse modo as empresas passaram a dispor da força de trabalho em função direta das necessidades do mercado consumidor.

Entretanto, para que as bases de acumulação e centralização de capital fossem mantidas em altos níveis foram necessárias mudanças em todas as dimensões da vida humana e a doutrina política e ideológica utilizada foi o neoliberalismo.

1.2.

O neoliberalismo e a particularidade brasileira

O neoliberalismo teve início na Inglaterra e nos EUA, se espalhou por outros países e o Brasil foi um dos países que aderiu esses princípios mantendo essa lógica até os dias atuais, reconfigurou a estrutura e os objetivos do Estado, a partir – entre outras ações - da privatização de ativos públicos, tais como empresas, redução de investimentos em políticas públicas essenciais tais como: educação, saúde e assistência, com vistas a transformar esses serviços em mercadorias rentáveis aos capitalistas².

Essa ideologia propõe no discurso, a valorização da liberdade, da democracia, a partir de um Estado mínimo não interventivo na sociedade, se refere a uma liberdade de mercado, a sua efetivação na vida social não coincide como os princípios propagados. Sobre neoliberalismo Harvey 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 (Harvey, 2008, p. 12).

² Para o aprofundamento sobre a história e implicações do neoliberalismo no contexto internacional, ver Harvey 2008.

Essa nova estrutura, segundo Azevedo, objetivava a seguinte estratégia em prol do resgate do capital:

A estabilidade monetária viria de uma disciplina orçamentária, com a contenção dos gastos com bem-estar, com a criação de um exército de reserva de trabalho para quebrar os sindicatos, com a redução de impostos sobre os rendimentos mais altos e sobre as rendas, o que permitiria o retorno de uma desigualdade que voltariam a dinamizar as economias avançadas (Azevedo, 2013, p. 38).

A partir desses objetivos, o projeto neoliberal restaurador do capitalismo em crise e do poder da classe dominante e dirigente se desenvolveu mediante intensa ofensiva contra a classe trabalhadora e suas organizações de resistência aos altos níveis de exploração.

O desemprego se tornou crônico, o trabalho assim como vida dos trabalhadores se tornou mais precarizado e os direitos sob a forma de políticas sociais passaram a ser mais focalizados nos segmentos populacionais que vivem na extrema pobreza.

Para a execução desses princípios no Brasil, o ex-presidente Fernando Collor de Mello adotou uma série de medidas econômicas que tencionavam reverter o grave quadro inflacionário que se arrastava desde os anos 1980. Dessa forma, propôs uma reforma econômica que assumiria a forma de “um ultimato” para derrubar a inflação.

Collor, elegeu-se com base em um projeto de “modernização” do país, que, em seus contornos mais gerais, contemplou uma integração subordinada do Brasil nos marcos do mundo capitalista avançado.

Desde modo, o eixo central de condução da política econômica implementada por seu governo foi o combate à inflação, adquirindo efetiva materialidade no contexto mais amplo do chamado “Plano de Estabilização”. Estreitamente vinculada a essa proposta, somaram-se outras, com dimensões equivalentes, as quais passaram a integrar o projeto neoliberal brasileiro. Dentre essas propostas, destacam-se segundo Couto (2004):

- 1) Alavancagem do processo de privatização das empresas nacionais;
- 2) Abertura econômica para capitais estrangeiros;
- 3) Retomada do processo inflacionário;
- 4) Minimização dos gastos públicos governamentais na área social, entre outras características, o que aponta seu perfeito alinhamento com as indicações feitas pelos organismos internacionais.

A política de abertura adotada pelo governo Collor também levou às empresas a buscarem inovações mais efetivas, estratégias de produtividade e qualidade para fazerem frente à concorrência internacional. Nesse contexto, as empresas foram pressionadas a investirem na modernização de sua produção para não ficarem de fora.

Com isso, esse novo patamar da ofensiva do capital na produção resultou em impactos expressivos sobre o mundo do trabalho no Brasil onde o modelo de solução para a crise da década de 1990 foram as políticas de abertura de mercado através da criação do Programa Nacional de Desestatização (PND).

Com o mandato de Collor encerrado no ano de 1992, assumiu seu vice Itamar Franco que, mesmo tendo manifestado publicamente sua oposição contrária à privatização, permitiu a continuidade desse programa, onde até o final desse governo em 1995 foram privatizadas 33 empresas e a liberação total de participação do capital estrangeiro.

Contudo, a implementação dessas diretrizes, genuinamente neoliberais, culminou com o aprofundamento da recessão, a qual atingiu o conjunto da sociedade brasileira de maneira diferenciada, na medida em que penalizou, sobretudo, os setores mais fragilizados do ponto de vista político e econômico.

Analisando seus efeitos, tem-se que eles repercutiram densamente na piora da inflação, no aumento do desemprego e na precarização das políticas sociais.

No que diz respeito às relações do governo Collor com as políticas sociais, essa administração deu continuidade ao desmonte dessa área, então iniciado no final do governo Sarney, em absoluta coerência com o ideário neoliberal.

Nessa perspectiva, ocorreu o completo descumprimento das deliberações sociais formalizadas na Constituição Federal de 1988, sendo contraditoriamente proposta uma Reforma Constitucional de caráter neoliberal que se caracterizava por proporcionar a revogação das garantias sociais contempladas.

Durante os governos seguintes, de Fernando Henrique Cardoso - FHC (1994-2002), a privatização norteou as demais políticas de abertura econômica e sintetizou as “dimensões e diretrizes” do Plano de Reforma do Aparelho do Estado.

Na prática, a política neoliberal no Brasil deste governo aprofundou reformas econômicas orientadas ao mercado como: privatização, desregulamentação, liberalização comercial, assim como a disciplina fiscal e as políticas monetárias restritivas.

Como exemplo, consolidou-se o processo de desnacionalização e privatização dos serviços de energia e abastecimento de água, iniciando a grande temporada dos grandes negócios no setor elétrico – considerado “o melhor negócio do fim do século”.

Conforme divulgado pelo portal Exame, os setores de telecomunicações e energia elétrica realmente foram priorizados e responderam por uma arrecadação de 62% dos US\$ 105,30 bilhões arrecadados entre 1991 a 2002 e para cumprir seu papel de financiador para o desenvolvimento do país, o Banco Nacional de Desenvolvimento Social (BNDES) deu apoio financeiro para aquisição do controle de empresas desestatizadas entre 1997 e 2000.

Cabe ressaltar, que Silveira (2021) comenta que o capitalismo digital³ alicerçou-se sob a influência do neoliberalismo e do mercado expansionista e desregulamentado, onde a privatização das telecomunicações e o incentivo à criação de novos negócios de conectividade para a constituição de um capitalismo em que o digital passa a ser seu segmento mais dinâmico.

Com isso, os anos de 1997 e 1998 marcaram o apogeu dos negócios da privatização no Brasil, arrecadando o equivalente a 61,9% do faturamento dos doze anos do Programa Nacional de Privatizações.

Os desdobramentos da política econômica patrocinada por FHC, também tiveram implicações desastrosas sobre as políticas sociais, na medida em que resultaram na redução drástica dos fundos públicos destinados ao financiamento dos serviços sociais direcionados aos segmentos mais pobres.

A política trabalhista do governo FHC apontou ainda para a maior flexibilização e desregulamentação dos direitos trabalhistas. De forma gradativa e quase sempre através de medidas provisórias sem a realização de um debate aprofundado com os setores envolvidos, as regras que regularam o mercado de trabalho ao longo de décadas vêm sendo modificadas evidenciando que seu caráter geral é nitidamente flexibilizador e desregulamentador com vistas à redução dos custos de mão-de-obra no Brasil.

³O Capitalismo Digital no contexto social é como uma dimensão da formação capitalista da sociedade, onde os processos de acumulação do capital e o poder de decisão são controlados e organizados com a ajuda das tecnologias digitais, assim aplicada nos processos econômicos, políticos e culturais, resultando nos bens digitais e estruturas digitais, ou seja, as tecnologias digitais são responsáveis por mediar do acúmulo de capital e poder (Pena, 2024).

Vale ressaltar, que historicamente as relações de trabalho no Brasil são muito diferentes das vigentes na Europa. Destaca-se, em particular, a elevada rotatividade da mão-de-obra e o pequeno quadro de pessoal estável na empresa (Pochmann, 2011).

A contratação coletiva de trabalho, por sua vez, nunca se desenvolveu satisfatoriamente e os direitos trabalhistas garantidos por lei não representam alto custo do trabalho nem impedem uma utilização flexível da mão-de-obra pelas empresas.

Além disso, para a maioria dos trabalhadores prevaleceu o baixo nível dos salários e a frequente mudança de emprego, prevalecendo a tendência à flexibilização e à desregulamentação dos direitos trabalhistas.

Como parte integrante da estratégia liberalizante deste governo considera-se que as partes devem ter a liberdade para definir os direitos individuais e, também, os coletivos. Nesse sentido, propõe que direitos como férias, décimo terceiro salário, indenização por dispensa, repouso semanal remunerado, entre outros, possam ser negociados entre as partes.

Mediante o exposto, podemos dizer que trata-se de uma política trabalhista que promove a flexibilização e a desregulamentação destinadas a adaptar ou eliminar direitos trabalhistas, subordinando-os ao mercado em benefício dos empresários.

Na era dos governos do Partido Trabalhista (PT) com a presidência de Lula⁴ e Dilma⁵ a política econômica de orientação neoliberal, porém, com algumas conquistas para a classe trabalhadora.

De modo geral, o período do governo Lula caracterizou-se pela baixa inflação e pelo aumento de empregos. O nível de desemprego registrou queda de uma taxa de 12% em 2003 para 9% em 2007. Ainda que se possa discutir o tipo e a qualidade desses empregos, em sua larga maioria, digamos, de caráter precário, são dados que impressionam.

No que diz respeito ao salário mínimo, ainda que abaixo da bandeira experimentou-se o seu maior crescimento real e isso produziu claros impactos na recuperação do poder de compra das classes populares.

⁴ Lula esteve na presidência nos mandatos de 2003-2006, 2007-2010 e o atual com início em 2023

⁵ Dilma foi presidenta nos mandatos de 2011-2014 e 2015-2016 sendo este último regido em meio a uma crise econômica e política.

A atuação do governo Lula manteve a centralidade em programas sociais de transferência de renda (Bolsa Família e Fome Zero) que pudessem ter impactos efetivos na redução da pobreza.

E apesar dos desgastes com a crise do “mensalão⁶” o governo teve uma avaliação positiva. A popularidade de Lula se mostrou evidente nas eleições de 2010, quando a sua ministra da Casa Civil Dilma Rousseff foi eleita dando continuidade ao governo Lula.

Dilma Rousseff seguiu as mesmas diretrizes do governo anterior, conforme aponta Antunes (2018). Em seus governos o crescimento econômico foi baseado na expansão do mercado interno, por exemplo, mas o cenário aberto pela intensificação da crise internacional de 2008 mudou muito a situação econômica, social e política do países intermediários como o Brasil.

Desde 2008, ainda conforme Antunes, com a eclosão da nova fase da crise estrutural do capital, assistimos à expansão significativa do processo de precarização estrutural do trabalho. Um dos elementos mais expressivos desse processo pôde ser observado com o ingresso da China no mercado capitalista, acompanhado da inserção ou da ampliação da atividade industrial em vários países do mundo asiático.

O aumento da exploração do trabalho, que passou cada vez mais a se configurar de fato como superexploração da força de trabalho, além de aumentar o desemprego, ampliou enormemente a informalidade, a terceirização e a flexibilização da força de trabalho, processo esse que atinge não só os países do Sul, as periferias do sistema, mas também os países centrais. Aqui a precarização começa a se expressar no formas diferentes através da forte presença do trabalho uberizado, da plataformização e da pejotização, por exemplo.

Com o golpe⁷, e a ascensão de Michel Temer a presidência pôs-se em marcha uma agenda de radicalização do neoliberalismo no Brasil através de itens já

⁶ Em resumo o “mensalão”, como ficou conhecido o caso foi um esquema de compra de votos de parlamentares, deflagrado no primeiro mandato do governo de Luís Inácio Lula da Silva.

⁷ O golpe se caracterizou através do *impeachment* de Dilma Rousseff consistiu em um processo iniciado com vistas ao impedimento da continuidade do mandato de Dilma Rousseff como presidente da República Federativa do Brasil. O processo iniciou-se com a aceitação, em 2 de dezembro de 2015, pelo presidente da Câmara dos Deputados, Eduardo Cunha, de uma denúncia por crime de responsabilidade oferecida em 15 de outubro de 2015 pelo procurador de justiça Hélio Bicudo e pelos advogados Miguel Real e Júnior e Janaina Paschoal, e se encerrou no dia 31 de agosto de 2016, resultando na cassação do mandato de Dilma.

conhecidos: ajuste fiscal, reforma trabalhista, reforma da previdência, ampliação da terceirização e diminuição dos gastos públicos.

Temer promoveu a reforma trabalhista. O projeto de lei foi proposto por ele em 2016 e aprovado no Congresso Nacional no ano seguinte. A mudança realizada, sob a alegação de garantir melhor ambiente para a criação de empregos, derrubou as formas protetivas ao trabalho até então vigentes no país e implantou a flexibilização e a desregulamentação dessas relações, impondo uma mudança radical no sistema (Antunes & Druck 2020).

Em março de 2017, o projeto entrou em análise na Comissão Especial da Câmara dos Deputados. Em ritmo acelerado, sem que houvesse debate com a sociedade o relatório final incorporou diversas mudanças aos artigos da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e em abril, o referido projeto foi aprovado na Câmara.

Nesse contexto, os novos impulsos de flexibilização e desregulamentação das relações de trabalho, tendo a reforma trabalhista como carro-chefe, são sistematicamente defendidos nos discursos empresarial e na mídia como “modernização”.

Contudo, trata-se de um movimento que aponta para um retorno de um padrão de relações de trabalho similar em vários de seus aspectos ao que existia antes da introdução das formas modernas de regulação, simbolizadas pela CLT.

Para Santana (2021) a atual reforma trabalhista representa a maior mudança já realizada dos fundamentos da Era Vargas. Tais mudanças expressam como principais pilares segundo este autor:

1) A primazia do negociado sobre o legislado - que fragiliza e secundariza o papel do sistema legal, sobretudo nos seus aspectos de proteção social, e prioriza as “livres negociações”;

2) A desconfiguração da CLT - que mesmo sob limites instituiu um padrão protegido de relações de trabalho no país;

3) A fragilização do papel da Justiça do Trabalho - que historicamente funcionou, embora com muitos limites, como instrumento de equilíbrio em uma relação que por sua condição é assimétrica, entre capital e trabalho, e que, em casos como o Brasil, é ainda mais desigual e assimétrica;

4) A legalização de diferentes tipos de contrato - que ao invés da referência do padrão histórico de contrato de trabalho integral, por tempo indeterminado e

dotado de garantias sociais, opera-se o reconhecimento dos chamados contratos “atípicos”, nas suas variadas formas;

5) A substituição da intervenção estatal na resolução dos conflitos trabalhistas pela autocomposição das partes - esvaziando os instrumentos públicos de resolução de conflitos;

6) A fragilização da organização sindical - eliminando a principal fonte de financiamento para a maioria dos sindicatos (o imposto sindical deixa de ser obrigatório e passa a ser descontado do salário apenas de quem autorizar), esvaziando seu poder de negociação coletiva e minando as formas de acionamento sindical da Justiça do Trabalho.

Ainda segundo Antunes & Druck (2020) essas mudanças na legislação trabalhista foram adicionadas à da chamada Lei da Terceirização (Lei nº 13.429), sancionada por Temer também em 2017.

A partir dela, a prática da terceirização tornou-se irrestrita, podendo abarcar não apenas as atividades-meio, funções secundárias em relação ao objetivo principal das empresas (limpeza, segurança e manutenção, por exemplo), mas também as atividades-fim, funções centrais para a produção dos bens ou serviços a que elas efetivamente se dedicam. Esse tipo de contratação, segundo a lei, pode ocorrer sem restrição tanto em empresas privadas quanto na administração pública.

Com isso, deu-se segurança jurídica aos setores patronais para levarem às últimas consequências os usos e abusos da terceirização.

Com o termino do mandato de Temer, foi eleito em 2019 Jair Messias Bolsonaro, com um plano de governo que evidenciou uma orientação ultraconservadora nos costumes e ultraliberal na economia.

Neste plano de governo, defenderam-se as seguintes propostas de caráter neoliberal: enxugamento do Estado, privatizações e concessões, “modernização” da legislação trabalhista, competição entre sindicatos e fim do imposto sindical, superávit primário, criação de um ambiente favorável ao empreendedorismo e substituição do modelo de previdência pública pelo sistema de capitalização (Antunes & Druck 2020).

Ainda segundo Antunes, na pauta econômica o governo de Bolsonaro obstruiu o aumento do salário mínimo, eliminando a política pública transformada em lei no governo Lula, no qual o reajuste era realizado pela inflação mais a

variação do Produto Interno Bruto de dois anos antes e ainda apresentou ao Congresso uma Proposta de Emenda à Constituição da reforma da previdência.

Em suma, conforme o autor supracitado os governos Temer e Bolsonaro provocaram uma nova desertificação neoliberal, buscando dar continuidade ao receituário implantado no Brasil nos anos 1990, com Collor, Itamar e FHC.

Se as primeiras ondas neoliberais desprotegeram fortemente, a mais recente delas tem a vantagem de operar sobre um cenário já desertificado pela privatização, reforma trabalhista, flexibilização, desregulamentação das relações de trabalho, gastos públicos, além da tentativa de construção da criminalização dos movimentos sociais populares.

Isso significa que os desafios são extremamente complexos para as forças sociais do trabalho diante de um quadro tão regressivo.

Conforme já mencionado, o sistemático ataque aos direitos dos trabalhadores dos últimos anos significou a continuidade de um processo que estava em curso desde a década de 1990.

Se o século XX constituiu a “era da degradação do trabalho”, a passagem para o século XXI se apresenta como um período de “novas modalidades e modos de ser da precarização” na perspectiva Antunes (2018, p.156).

Essas novas modalidades da precarização encontram solo fértil nas precárias estruturas de emprego e de proteção na sociedade brasileira e, por outro, nas mudanças incorporadas com a contrarreforma do Estado.

A contrarreforma trabalhista de 2017, ao conceder amparo legal à sobreposição do acordado sobre o legislado, restabelece as condições de desproteção que vigoraram no Brasil até os primeiros anos do século XX, balizando um evidente atraso histórico.

A redução do tempo livre e a transferência de custos com os meios de trabalho são artimanhas introduzidas no texto da nova CLT, que, em última instância, agudizam a superexploração no Brasil (Gomes et al., 2023).

As alterações introduzidas na nova legislação no que se refere, por exemplo, ao intervalo para refeições e repouso entre as jornadas de trabalho ou conservação

dos meios de trabalho indispensáveis ao teletrabalho⁸ resultam na intensificação do trabalho e impactam a capacidade de consumo dos trabalhadores.

Ademais, a intensificação da exploração do trabalho se torna explícita quando a nova legislação permite vínculos simultâneos como ocorre na modalidade de trabalho intermitente⁹, por exemplo.

Ou seja, o rebaixamento do valor pago pela força de trabalho passa a ser formalmente amparado por um mecanismo que congrega a ampliação da jornada e a intensificação do trabalho, agora oficializado por meio de uma legislação usurpadora de direitos e legitimadora de abusos (Gomes et al., 2023).

A flexibilização produtiva, as desregulamentações, as novas formas de gestão do capital, o aumento das terceirizações e da informalidade acabaram por desenhar uma nova fase do capitalismo no Brasil. Foi a significativa ampliação dos serviços que reconfigurou a classe trabalhadora no país.

Essas mudanças tem objetivos claros como a redução de postos de trabalho e a intensificação da produtividade como consequente ampliação de lucros para os capitalistas e prejuízo para os trabalhadores, sobretudo no que diz respeito a saúde mental, física e seu poder e envolvimento sociopolítico precarização do trabalho, e segundo Druck (2013) essas formas de precarização no Brasil ainda não foram superadas.

A pesar disso não ser um traço novo para o Brasil, historicamente, em função do processo de industrialização e com os aumentos dos trabalhadores, houve avanços como os direitos incorporados na CLT.

Contudo a autora identifica algumas reconfigurações que geram regressões em vários âmbitos quando se compara o período atual à década de 1990. Sobre este processo a autora afirma que:

Seu caráter, abrangente, generalizado e central: 1) atinge tanto as regiões mais desenvolvidas do país (por exemplo, São Paulo) quanto as regiões mais tradicionalmente marcadas pela precariedade; 2) está presente tanto nos setores mais dinâmicos e modernos do país (indústria de ponta quanto nas formas mais tradicionais de trabalho informal (trabalho por conta própria, autônomo, etc.); 3) atinge tantos os trabalhadores qualificados quanto os menos qualificados (Druck, 2013, p. 61).

⁸ Os dispositivos definem o teletrabalho como “a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo

⁹ O trabalho intermitente (ou esporádico), formalizado pela CLT, é aquele em que o colaborador presta serviço de forma continuada, recebendo pelas horas trabalhadas.

Essas metamorfoses no trabalho, conforme Antunes (1999), ultrapassam o espaço de fábrica, sendo disseminadas em diversos setores da sociedade, inclusive no de serviços, mas podendo ser considerada também a “indústria cultural” e de educação determinando formas de fazer e pensar. Esses recursos têm sido usados para a captura da força de trabalho.

Ainda segundo autor supracitado, características deste “novo trabalhador” e as relações de trabalho, não são melhores do que as condições oferecidas pelo fordismo- keynesianismo, pois na atualidade é reafirmado o domínio do capital sobre o trabalhador com consentimento maior do envolvido.

O desemprego, o subemprego, o empobrecimento das políticas públicas, somadas às ferramentas de gestão do trabalho são estratégias de enfraquecimento e fragmentação da classe trabalhadora utilizadas pelo capital. E é neste aspecto que os componentes ideológicos e culturais se configuram como elementos aparentemente substitutivos da coerção, muitas vezes com sofisticadas soluções para o enfrentamento das crises e a redução de propostas políticas alternativas ao capital.

Um contingente expressivo de trabalhadores é conduzido ao desemprego, por não conseguirem mais se inserirem no mercado de trabalho formal, visto que o trabalho que antes executavam, agora é realizado por maquinários que os substituem.

Historicamente, os avanços tecnológicos no capitalismo têm sido utilizados para a troca do trabalho vivo pelo trabalho morto reduzindo os postos de trabalho têm ocasionado um tipo de modernização com graves consequências para a classe trabalhadora, entre elas, o desemprego, o aumento da miséria, fome etc.

Concordamos com Marx (1984) e compreendemos que o trabalho é uma dimensão que não se pode eliminar da vida humana, isto é, uma dimensão ontológica fundamental, pois, por meio dele, o homem cria, livre e conscientemente, a realidade, bem como o permite dar um salto da mera experiência orgânica à sociabilidade.

No entanto, a função do trabalho na sociedade atual deixou de estar ligada à produção de valores de uso para produzir valores de troca beneficiando o detentor dos meios de produção, enquanto o trabalhador não tem acesso aos bens que produz, contexto que com o passar do tempo e, principalmente na época atual na condição de um processo civilizatório e contraditório.

Porém, isto não significa dizer que o trabalho foi eliminado, mas que a combinação entre neoliberalismo e reestruturação produtiva como estratégia do capital para a contenção da crise acarretou também profundas metamorfoses na classe trabalhadora e em sua morfologia.

Sob o regime de “modernização”, da recente fase neoliberal do capitalismo brasileiro também intensificou a expansão do trabalho informal – com redução das contribuições previdenciárias, crescente déficit da Previdência Social e baixo reajuste do salário mínimo.

Em síntese, nacionalmente é possível verificar sucessivos movimentos de ascensão, crises e esforços de sobrevivência do padrão de acumulação capitalista. Nesse contexto, os capitalistas buscam administrar contradições do modo de produção que defendem formas de acumulação geradoras de novas crises mais agudas.

No período histórico da pesquisa desta dissertação, um dos recursos utilizados pelo capital, além das estratégias política e econômica de corte neoliberal, foi o forte investimento em TIC, esse recurso intensificou a gestão Toyotista a dispensa trabalhadores do mercado formal de trabalho com redução do valor da força de trabalho e a situação do trabalho vem se degradando.

A transformação digital conduzida pelo capital tem resultado em novos tipos de empresas, novas ocupações e formas de trabalhar e de produzir que se reconfiguraram. Além das TICs serem utilizadas por todos os setores da economia, diversas categorias profissionais desaparecem e outras são criadas na indústria, comércio e serviços.

Neste sentido, podemos dizer que o projeto capitalista contemporâneo é uma intensificação do Toyotismo, ou seja uma reconfiguração do passado no presente. Onde as atenções estão voltadas ao reforço dos interesses do mercado e à reprodução de seus processos socioeconômicos, 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 trabalhador.

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 trabalhadores e eliminação de direitos, como vemos acontecer em fenômenos como

uberização, home office e ensino à distância, expandindo os níveis de informalidade das relações de trabalho, a insegurança dos salários e a concorrência entre os trabalhadores.

Desta forma a tecnologia utilizada todo vapor nos espaços da produção hoje, adota a condição de substitutivo de trabalhadores bem como de intensificação da exploração voltada ao reforço das respostas capitalistas perante os limites que o capital encontra à sua expansão conforme veremos no capítulo II.

Hoje, a marca do mercado de trabalho é o trabalho digital resultante da revolução informacional do século XX e dos desdobramentos no século XXI e que já abrange diversos subsetores de serviço.

Desde o princípio do capitalismo, o uso das tecnologias têm sido uma das molas propulsoras da concorrência entre mercados, bem como um recurso essencial à dispensa da força de trabalho em diferentes espaços desvelando como consequência a redução salarial, aumento da exploração e deterioração das condições de vida e de trabalho da classe trabalhadora.

Porém, compreendemos que as tecnologias são um produto histórico e resultado do trabalho produtor de riqueza sendo indispensáveis à humanidade, principalmente neste século. O desenvolvimento tecnológico que leva ao empobrecimento e à destruição, ao mesmo tempo, se expressa como um campo de disputas sociais, políticas e econômicas.

Deste modo, 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.

Mediante ao exposto, evidencia-se a necessidade de refletir sobre as novas bases dessa exploração e da precariedade no trabalho no contexto atual e futuro. Se, do ponto de vista da produção de mercadorias, podemos apontar para a continuidade dada a permanente busca por lucros pelo capital, baseada na extração de sobretrabalho, quando analisamos a forma como o trabalho vem sendo organizado, sobretudo aqueles que direta ou indiretamente mediados pelas TIC, observamos mudanças significativas.

Em suma, a reestruturação produtiva, na perspectiva da mundialização do capital, fez sua base produtiva através da acumulação flexível, e conforma-se com altas e novas tecnologias e modelo organizativo, que em outros termos significa a

reorganização no mundo do trabalho, através da microeletrônica, robótica e informática.

Dentro desta lógica ocorre investimentos no trabalho morto, provocando a redução dos postos de trabalho, rejeitando mão de obra ou seja, trabalho vivo, demandando-se mais máquinas, instrumentos e instalações.

Essa ideologia se apresenta com o objetivo de preparar novas bases para um novo capitalismo, e assume particularidades fazendo com que diversos países reorganizassem seu modo de produção.

Essa realidade se torna ainda mais grave quando analisamos os países capitalistas dependentes, como o Brasil, que não viveram as experiências de Estado de bem-estar e que carregam as marcas e consequências da superexploração do trabalho que se expressa no prolongamento da jornada, no pagamento da força de trabalho abaixo do seu valor, na precarização das estruturas da proteção social e trabalhista, na intensificação da exploração.

Tendo em vista esse cenário, inferimos que as expressões da questão social no Brasil, objeto de intervenção do serviço social, também são agudizadas tendo em vista que está ligada ao desenvolvimento e complexidade do sistema capitalista adensado pelo neoliberalismo, e neste caso, conforme aponta Iamamoto (2001) a expansão desse sistema é concomitante com a ampliação da pobreza, ou seja, o aprofundamento das expressões da questão social, que de acordo com a autora, emerge da contradição do capital versus o trabalho.

Desde modo, a questão social aponta e expressa as disparidades econômicas, políticas e culturais das classes sociais, mediatizadas por relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais, colocando em causa as relações entre amplos segmentos da sociedade civil e o poder estatal (Iamamoto, 2001).

A propensão a partir das transformações ocorridas na produção, é o aumento da exploração da classe trabalhadora, fazendo ocorrer o acirramento dos paradoxos inerentes ao sistema, além do direcionamento do Estado, em que suas ações se voltam para a administração e manutenção da exploração dos trabalhadores.

Nesse sentido, compreende-se que o capital se utiliza de uma imagem humanizada, como mais uma forma de expansão e aceitação de sua ordem, mas o que de fato se coloca é o caráter desumanizador em suas entranhas, pois “o capital é absolutamente incapaz de considerações humanas” (Mészáros, 2002, p.40).

Como elemento inerente ao capital, as expressões da questão social, nessa lógica, são naturalizadas, e é uma das maneiras que o capital encontra de se eximir da responsabilidade, e culpar o indivíduo pela total situação de vulnerabilidade social que se encontra, além de se apropriar do Estado, para que este intervenha diante das agitações que resultam dessa condição.

A questão social, nesse sentido, evidencia novas expressões a partir das transformações societárias nas condições capitalista, e compreendê-las é debruçar-se diante da realidade social.

Nessas novas e obrigatórias circunstâncias postas pelo capital, percebe-se que o mundo continua se organizado conforme sua lógica, em que ocorre uma descaracterização de vida cidadã, da destruição dos bens naturais

Dessa forma, entendendo a dinâmica do capital contraditória, entre suas classes indispensáveis, do movimento do Estado tende a ser mantenedor de anseios privados.

Concluindo, se no século XX presenciamos a vigência da era da degradação do trabalho, no início do XXI estamos defronte de modos de ser da precarização, fortalecida pelos avanços tecnológicos.

2

Precarização do trabalho no século XXI: avanços tecnológicos no Brasil

Este capítulo se destina a abordar o processo de precarização do trabalho no século XXI, tendo como eixo de análise a incorporação, no período de pandemia de covid-19, das Tecnologias de Informação e Comunicação como adensadoras deste processo.

2.1.

Precariedade e precarização, uma breve aproximação conceitual

A precarização do trabalho é um tema amplamente discutido no âmbito da sociologia do trabalho. Neste trabalho entendemos a precarização como um processo que desestabiliza as relações de trabalho, trazendo insegurança, fragilidade e perdas para a classe trabalhadora, além de ser um processo antigo e novo que sofre transformações conforme a história acontece.

Neste sentido, cabe ressaltar a importância da compreensão dos conceitos de precariedade e precarização, pois estes ajudam na análise das dinâmicas e desafios contemporâneos do mercado de trabalho e suas implicações para os profissionais de Serviço Social.

Conforme Druck, os termos precarização e precariedade, embora tenham a mesma raiz etimológica, não são sinônimos. Segundo a autora:

A precarização é um processo social, um movimento que se desenvolve historicamente, e que provoca uma situação de regressão social numa condição moderna, nova, reconfigurando o velho, mantendo-o e introduzindo novos elementos. É uma metamorfose da precariedade que, mesmo presente desde as origens do capitalismo, assume novos contornos, consequência dos processos históricos marcados por diferentes padrões de desenvolvimento e pelas lutas dos trabalhadores (Druck, 2023, p.37).

Sobre precariedade a referida autora comenta que “a precariedade é estrutural no capitalismo desde os seus primórdios, mas as suas formas sócio históricas se alteram, se redefinem, se reconfiguram, indicando processos qualitativamente diferentes de precarização do trabalho” (Druck, 2023, p.38).

Concordamos com Druck (2023), quando pontua que a atual precarização do trabalho é um antigo e novo fenômeno. Compreendê-la dessa forma, é reconhecer que ela vem, sofrendo transformações. Atualmente, não se trata mais da mesma

precariedade dos tempos da revolução industrial. Não é mais a que os países periféricos, como o Brasil, tiveram desde os tempos coloniais, com o trabalho escravo.

Na contemporaneidade, as transformações no trabalho decorrentes do processo de globalização financeira, da reestruturação produtiva e da implantação de políticas neoliberais, colocaram a precarização do trabalho como centro da dinâmica do capitalismo nos países centrais e nos países da periferia, ainda segundo esta autora.

Já Alves define os termos da seguinte forma:

O conceito de precarização diz respeito a um modo de reposição sócio histórica da precariedade. Se a precariedade é uma condição, a precarização é um processo que possui uma irremediável dimensão histórica determinada pela luta de classes e pela correlação de forças políticas entre capital e trabalho (Alves, 2007, p. 114).

Neste sentido, entende a precarização como um processo social de conteúdo histórico-político concreto, de natureza complexa, desigual, que atinge o mundo do trabalho, principalmente setores mais organizados da classe do proletariado.

A compreensão de Alves sobre a precarização remete a um processo social determinado pela luta de classes e pela correlação de forças políticas entre capital e trabalho é fundamental. O autor destaca que a resistência à precarização se manifesta através de instituições como sindicatos e partidos trabalhistas, que atuam na defesa dos direitos dos trabalhadores e na busca por condições de trabalho mais dignas.

O autor contribui ainda, pontuando que o processo de precarização do trabalho atinge tanto países capitalistas centrais, como países capitalistas periféricos, como o Brasil. Sinaliza que no caso do capitalismo brasileiro, o processo de precarização do trabalho assume dimensões complexas, articulando tanto dimensões histórico-genéticas (oriundas da formação colonial do Brasil), quanto dimensões histórico-sociais vinculadas à nova ordem da mundialização do capital.

O entendimento tanto de Druck (2019) quando de Alves (2007) convergem ao apontar que a precariedade do trabalho não é um fenômeno novo, mas sim uma realidade intrínseca ao capitalismo desde os seus primórdios. No entanto, as formas e manifestações dessa precariedade têm se transformado ao longo do tempo,

influenciadas por diferentes contextos históricos, padrões de desenvolvimento e lutas sociais dos trabalhadores.

Portanto, sob o ponto de vista dos autores a precarização do trabalho não é apenas um fenômeno econômico, mas também político e social, que reflete as dinâmicas de poder e as relações de classe na sociedade.

É essencial reconhecer que a precariedade não é inevitável nem natural, mas sim resultado de escolhas políticas e econômicas que privilegiam o lucro em detrimento do bem-estar e da dignidade dos trabalhadores.

Barros (2019) colabora ao apontar também que embora os termos precariedade e precarização sejam utilizados conceitualmente como sinônimos, essas duas nomenclaturas possuem distinções significativas quanto ao trato teórico a que cada uma alude. Entende que:

A precariedade do trabalho não é necessariamente nova, traduzindo-se numa condição dada pela própria estrutura da sociedade capitalista e pelo trabalho assalariado. Trata-se de uma determinada qualidade ou característica que compõe com o capitalismo desde seus primórdios, como um modo de ser indissociável de sua lógica (Barros, 2019, p. 70)

O autor versa que este tema passou a ser utilizado desde o final da década de 1970, na França, assinalando que na década de 1990, a abordagem da precariedade na França, Espanha e Itália estava principalmente associada ao fenômeno da instabilidade nos empregos. Barros destaca ainda, que este fato se relacionava notadamente em razão do crescimento dos contratos de trabalho temporários, cada vez mais frequentes e amplos no continente europeu na época.

2.2.

A flexibilização do capital, precarização do trabalho e consequências para os trabalhadores

O discurso liberal nos apresenta a flexibilização como uma alternativa de adaptação de regras formais capazes de cumprir um ajuste positivo para a sociedade, o que supostamente possibilitaria o aumento de postos de emprego, mas a realidade é de piora das condições de trabalho e de saúde, gerando insegurança para os trabalhadores.

Isso porque a flexibilização tem se estabelecido como uma matriz ordenadora de diversas alterações nas relações de produção. Para os trabalhadores, ela expressa

uma retração drástica das fronteiras entre atividade laboral e espaço da vida privada, no desmonte da legislação trabalhista, nas diferentes formas de contratação da força de trabalho e em sua expressão negada, o desemprego estrutural (Antunes, 2018).

Sobre este processo, Harvey discorre que tem sido uma tendência no mercado de trabalho global diminuir o “número de trabalhadores ‘centrais’ e empregar cada vez mais uma força de trabalho que entra facilmente e é demitida sem custos quando as coisas ficam ruins” (Harvey, 2002, p. 144).

Tal processo também aumentou significativamente a produtividade, uma vez que os trabalhadores operam várias máquinas diversificadas ao mesmo tempo, com maior ritmo e velocidade da cadeia produtiva, além da decisiva apropriação das atividades intelectuais do trabalho, interagindo com um maquinário automatizado, informatizado e digital, que possibilitou a retomada do ciclo de valorização do capital em detrimento dos direitos do trabalho, os quais passaram a sofrer um significativo processo de erosão e corrosão. Esse processo foi responsável pela acentuação das formas de precarização do trabalho.

Antunes (2018), reforça essa premissa ao indicar que o emprego precário é produto das transformações promovidas pelo modelo de acumulação flexível, e que decorre da atribuição de *status* de empregos socialmente reconhecidos a trabalhos marginalizados, desamparados quanto a benefícios de toda sorte. O emprego precarizado, por esse viés, caracteriza-se, sobretudo, pela instabilidade, desproteção legislativa e flexibilização contratual.

Ao tratar sobre a flexibilização, Vasapollo (2005) a caracteriza-a a partir de seis elementos:

- 1- Liberdade para as empresas demitirem sem receber sanções;
- 2- Liberdade para redução de horários de trabalho ou efetivação demais horas, sempre que necessário e sem aviso antecipado;
- 3- Possibilidade de pagar salários menores em circunstâncias que solucionem negociações salariais e para melhorar as condições em face da concorrência externa;
- 4- Possibilidade para decompor e racionar jornadas de trabalho e horários em função da conveniência dos negócios;
- 5- Liberdade para destinar parte de sua produção a outras empresas, nos moldes da terceirização;

6- Liberdade para contratação de trabalhadores temporários, para realizar contratos em regime de tempo parcial e diminuir o percentual de trabalhadores efetivos a índices menores que 20%.

O autor reforça que a precarização do trabalho tem caráter estrutural, sendo uma faceta da reestruturação produtiva adotada por empresas que visam aumentar seus lucros, a partir do aumento de produtividade da mão-de-obra, ao passo em que se diminui a carga de direitos trabalhistas e o número de postos de trabalho para que haja mais indivíduos à procura de trabalho e dispostos a aceitar, sem contestação, condições precárias de contratação.

Esta estratégia dos empregadores tem pontuado o cenário socioeconômico com estatísticas significativas referentes ao desemprego, uma vez que o mercado tem exigido trabalhadores mais qualificados, disponíveis e multifuncionais. Azevedo contribui afirmando que a precarização:

É a lógica da construção a partir da acentuação do desmonte de tudo o que “gerou problema” até o presente momento, considerando neste grupo o direito dos trabalhadores. Impõem-se processos ágeis com trabalhadores flexíveis que se submetem a qualquer condição, determinando os empreendimentos do capital, subordinado à esfera produtiva. (Azevedo, 2013, p. 60).

Ainda segundo esta autora a precarização é “uma das respostas do capital à sua crise, como um processo social que desestabiliza as relações de trabalho, trazendo insegurança, fragilidade, perdas e volatilidade, para classe trabalhadora” (Azevedo, 2013, p.60).

Essa lógica de desmonte e destruição daquilo que “gerou o problema” perpassa pelos modos de gestão do trabalho e esse desmonte precariza a força de trabalho, fazendo com que a mesma fique mais enfraquecida e fragmentada, fragilizando também a luta coletiva dos trabalhadores.

Segundo Antunes (2018) uma fenomenologia preliminar dos modos de ser da precarização demonstra a ampliação acentuada de trabalhos submetidos a sucessivos contratos temporários, sem estabilidade, sem registro em carteira, dentro ou fora do espaço produtivo das empresas, quer em atividades mais instáveis, quer nas temporárias, quando não na situação de desemprego.

Crescentemente o capital vem impulsionando as empresas à flexibilização das relações de trabalho, da jornada, da remuneração, reintroduzindo novas relações e formas de trabalho que frequentemente assumem uma feição terceirizada e informal.

Para Azevedo, “a terceirização como um tipo de informalidade, aponta a ruptura com os laços formais de contratação e regulação da força de trabalho, sendo passagem para a condição de precariedade” (Azevedo, 2013, p.60).

Sob a terceirização pontua que:

Consideramos a terceirização como uma transferência legal de tarefas, serviços e responsabilidade para um terceiro, o qual, por sua vez, fica responsável pelo cumprimento da legislação do trabalho, enquanto a gestão do processo do trabalho é feita em geral pela própria contratante. Isso alcança o objetivo de redução de custos, a desobrigação dos direitos trabalhistas e a transferência de riscos para os trabalhadores, gerando um enfraquecimento deles como grupo. (Azevedo, 2013, p. 67)

Antunes (2012) salienta ainda que a terceirização e a informalidade da força de trabalho vêm se constituindo como mecanismos centrais implementados pela engenharia do capital para aumentar a exploração do trabalho, valorizando o capital. E quanto mais essa processualidade se intensifica, maior é o movimento propulsor da precarização estrutural do trabalho.

Assim, a terceirização assume cada vez mais relevo, tanto no processo de corrosão do trabalho e de seus direitos como no incremento e na expansão de novas formas de trabalho produtivo geradoras de mais valor.

Deste modo, a era do trabalho atual é marcada pelo aumento da informalização do trabalho, presente na ampliação dos terceirizados, subcontratados, flexibilizados e infoproletariado¹⁰, ampliando o universo do trabalho precarizado.

Neste sentido podemos dizer que, “a longa transformação do capital chegou à era da financeirização e da mundialização em escala global, introduzindo uma nova divisão internacional do trabalho, que apresenta uma clara tendência, que intensifica os níveis de precarização e informalidade” (Antunes, 2018. p. 35)

Como podemos observar, o processo de acumulação capitalista segue ampliando os mecanismos de controle sobre o trabalho, criando também novos mercados flexíveis através da fragmentação e a dispersão dos setores produtivos sob a propagação do setor de serviços, desenvolvido para atender às novas

¹⁰Caracterizado por Antunes (2019) como um novo segmento do proletariado da indústria de serviços, sujeito à exploração do seu trabalho, desprovido do controle e da gestão do seu labor e que vem crescendo de maneira exponencial, desde que o capitalismo fez deslanchar a chamada era das mutações tecnológico-informacionais-digitais. Este segmento também se encontra presente no Brasil. O autor aponta que no país o desenho deste novo tipo de trabalhador teve início do ciclo de privatizações pelo qual passou o setor de telecomunicações, na segunda metade da década de 1990.

demandas burocráticas e administrativas das empresas, em que a terceirização ganhou destaque através dessa nova configuração.

Em meio a um espaço em que a economia está sob comando e hegemonia do capital financeiro, as empresas buscam defender e garantir seus lucros trasladando para os trabalhadores toda a pressão pela maximização do tempo, pelas elevadas taxas de produtividade, redução dos custos e flexibilização dos contratos de trabalho.

Desta forma, este modo de trabalho vem assumindo um destaque crescente não só no mundo da produção material mas na circulação do capital e das informações, esferas que são com frequência realizadas por atividades também imateriais, que ganham cada vez mais importância na reprodução ampliada do capital financeirizado, informacional e digital estabelecendo com isso, relações de trabalho pautadas pela precarização, terceirização e informalidade não importando o tipo de atividade.

No caso do Brasil Antunes (2021) aponta que todas as dimensões e modalidades de precarização do trabalho, a terceirização está presente como fenômeno central.

Recentemente este cenário se intensificou dentro do contexto de contrarreformas sob a gestão do ex-presidente Michael Temer (2016-2018) onde a legislação trabalhista foi diluída favorecendo ao capital produtivo e financeiro e dando carta branca para as terceirizações, conforme vimos no capítulo 1.

Segundo Stampa et al. (2023) medidas de contrarreformas adotadas como a da previdência social, conforme vimos no capítulo anterior, favoreceram a consolidação e intensificação da precarização social no país, compreendida através dos processos de vulnerabilidade das formas de inserção e desigualdades sociais; intensificação do trabalho e terceirização; insegurança e saúde no trabalho; perdas das identidades individual e coletiva; fragilização da organização dos trabalhadores e descarte dos direitos do trabalho, liberalizando de modo irrestrito a terceirização.

Antes da atual contrarreforma, a terceirização restringia-se aos serviços de vigilância e limpeza e às funções não alusivas às atividades fim das empresas. Mas

com a vigências das Leis nº 13.429/2017¹¹ e nº 13.467/2017¹² o quadro de insegurança trabalhista se acentuou, uma vez que os trabalhadores ficaram expostos a terceirização de forma ilimitada, com a instituição do contrato de trabalho intermitente, parcial, teletrabalho e a prevalência do negociado sobre o legislado, com ampla diluição dos direitos reconhecidos.

Stampa et al. (2023) salientam que a contrarreforma trabalhista foi pensada visando o fundamento de que ela favoreceria a redução os custos laborais, o aumento da produtividade das empresas contribuindo para o crescimento do emprego e, tão logo, para a reversão do quadro de degradação do mercado de trabalho brasileiro. As autoras ressaltam que,

Segundo formuladores as inovações jurídicas sobre o mundo do trabalho seriam a via que conduziria à competitividade, à estabilidade e ao desenvolvimento econômico nacional e, portanto, necessárias e salutares para a sobrevivência das grandes empresas e para fortalecer o empreendedorismo, o setor de serviços e combater o desemprego. Contraditoriamente, mesmo com o bordão de nova e moderna CLT, em que deixaria para trás a falta de conexão com a realidade atual devido sua obsolescência, ao contar com 74 anos de história, deixando um rastro de antiguidade nas marcas de um país agrário, recupera-se o mito do favor na relação entre empregador e trabalhador, centrado naquele pensamento escravocrata da “minoría prepotente” (Stampa et al., 2023, p. 197).

A partir do exposto acima podemos entender que os projetos de construção do capital só atendem a interesses centrados nos conceitos e normativas ideológicas, (ultra) neoliberais, expressando um projeto de dominação de classe onde o Estado burguês assume papel central para recuperar e fortalecer o poder do capital, privatizando lucros e socializando custos.

Se a terceirização foi o fio condutor da precarização do trabalho no Brasil é também sinônimo de risco de saúde e de vida sendo responsável pela fragmentação da identidade coletiva dos trabalhadores, com a intensificação da alienação e da desvalorização do trabalho humano, bem como é um instrumento de pulverização da organização sindical.

Sendo assim podemos entender que no século XXI continuam e se aprofundam as formas de precarização do trabalho permanecendo traços do modo

¹¹Altera dispositivos da Lei nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, que dispõe sobre o trabalho temporário nas empresas urbanas e dá outras providências; e dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros.

¹²Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto- Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho.

de produção capitalista como o desemprego, precarização do trabalho e diversas formas de (des) proteção social ou proteção mínima.

Com isso, a subcontratação, os sistemas flexíveis e outras inovações produtivas desenham uma nova morfologia do trabalho, caracterizada por sua precariedade estrutural atingindo o conjunto da classe trabalhadora, ainda que com diferentes intensidades, considerando-se a divisão sociotécnica, sexual e étnico-racial do trabalho, na qual negros e negras, mulheres, jovens, povos indígenas, população LGBTQI+ são invariavelmente os mais afetados.

E conforme assinala Druck (2013) embora a precarização do trabalho não seja um fenômeno novo, inegavelmente assume dimensões e manifestações singulares no cenário atual de crise orgânica do capital agravada pelo avanço e expansão das tecnologias de informação e comunicação e encontrando terreno mais favorável no período pandêmico conforme veremos mais adiante.

2.3.

Avanço das tecnologias de informação e comunicação: uma nova face do trabalho precarizado no século XXI

Conforme Antunes (2018) ao contrário da eliminação completa do trabalho pelo maquinário informacional-digital, estamos presenciando no século XXI, o advento e a expansão monumental do novo proletariado da era digital, cujos trabalhos, mais ou menos intermitentes, mais ou menos constantes, ganharam novo impulso com as TICs que conectam - entre outros recursos - pelos celulares, as mais distintas modalidades de trabalho.

Na apreciação de Valente (2021) o uso digital, como suporte da informação, teve nas TICs o alicerce para o incremento de um novo paradigma calcado na coleta massiva de dados ao processamento inteligente por meio de algoritmos e sistemas de inteligência artificial e a oferta de serviços personalizados e moduladores de comportamentos, sobretudo por meio de aplicativos (*apps*) para cada vez mais atividades.

O alargamento da digitalização do trabalho e do trabalho *online*, como o *home office*, o teletrabalho e as diferentes modalidades de trabalho remoto e teleatendimento, com a pandemia do novo coronavírus passaram a ser adotados, em todas as áreas e setores do mercado de trabalho público e privado.

Tal situação não apenas incorpora novas estratégias de organização e processamento do trabalho, como reconfigura a natureza do trabalho e sua forma social nos diferentes espaços ocupacionais, como ocorre com o trabalho de assistentes sociais.

Portanto, segundo Antunes & Druck (2020) em vez do fim do trabalho na era digital, estamos vivenciando o crescimento exponencial do novo proletariado de serviços, uma variante global do que se pode denominar escravidão digital.

Conforme Amorim et al. (2022) foi a partir de 2010 que o trabalho plataformizado emergiu com força sob o controle de grandes empresas multinacionais. Conforme aponta o autor, estas empresas exploram o trabalho e a força de trabalho, mas se recusam a se assumir como empresas clássicas e se afirmam como típicas de uma economia do compartilhamento.

Contudo na prática, tais plataformas nada têm de compartilhamento, sendo por vezes denominadas de *gig economy* - conceito que segundo este autor se refere ao movimento de informalização do trabalho em países que viveram o Estado de bem-estar na Europa. Em países latino-americanos, na medida em que a informalidade é estrutural em seus mercados de trabalho este conceito não se aplicaria com o mesmo sentido.

Ainda segundo Amorim, esse trabalho plataformizado cuja face mais visível são os motoristas de passageiros e os entregadores, vem se espalhando para outros setores da economia, como o setor jurídico, o bancário, de cuidado, de beleza, de turismo, de saúde e educação, não criando novos setores na economia, mas adentram aqueles já existentes.

Nesta esteira dos avanços tecnológicos a uberização do trabalho é um novo modelo de trabalho criado a partir de plataformas digitais como *Uber* e *iFood*, por exemplo.

A uberização do trabalho pode ser entendida como um novo modelo de trabalho, que na teoria, se coloca como um trabalho mais flexível. Mas apesar de prometer flexibilidade, autonomia e ganhos financeiros, as plataformas geram precarização para os trabalhadores, que não têm direitos trabalhistas e acesso a seguros, convênios e proteção aos riscos associados à profissão, como acidentes, já que não há vínculo empregatício. Abílio define uberização do trabalho como “uma nova forma de gestão, organização e controle, compreendida como uma tendência que atravessa o mundo do trabalho globalmente” (Abílio, 2019, p. 1)

Nesse contexto, o profissional seria “o seu próprio chefe” e responsável pelo gerenciamento do seu tempo sendo ele quem define a quantidade de horas que irá trabalhar, o turno e os dias, por exemplo. Com isso, na teoria, diz-se que a uberização oferece mais flexibilidade para ambas as partes, trabalhador e empregador.

Cabe ressaltar que, embora o termo seja emprestado de uma empresa famosa, a uberização do trabalho não se restringe apenas aos motoristas de aplicativos desta empresa. Os prestadores dos serviços intermediados pelas plataformas são, majoritariamente, terceirizados e as mesmas permitem, com muita facilidade que qualquer prestador de serviço com requisitos mínimos entre neste mercado.

Conforme Abílio (2019) esse fenômeno da uberização do trabalho estabelece um estatuto mais complexo de expropriação, retirando qualquer mínima garantia trabalhista e impondo a permanente disponibilidade do trabalhador.

Nesse sentido, a uberização se mostra como uma face nefasta das mudanças tecnológicas somadas ao avanço do neoliberalismo, permitindo que milhões de trabalhadores sejam explorados por empresas-plataforma sem nenhum direito trabalhista garantido.

Segundo Raichelis (2021) é neste contexto que este trabalho cresce como uma (nova/velha) forma de organização e controle do trabalho, que se difunde universalmente no centro e na periferia capitalista, apoiado em plataformas digitais, empresas que se apresentam como aplicativos, mas são de fato grandes conglomerados transnacionais.

A autora pontua que o que vem sendo chamado de uberização do trabalho é um processo anterior às plataformas digitais, caracterizado por novos arranjos produtivos, eliminação de direitos, transferência de riscos e custos do trabalho para o próprio trabalhador, onde a informalidade é a regra que caracteriza o modo de vida das populações periféricas.

Aponta ainda que a mesma resulta de processos globais em curso há décadas e que envolvem transformações no controle, gerenciamento e organização do trabalho. Desse modo as plataformas são reconhecidas como um resultado, ao mesmo tempo que materializam um novo estágio desse processo sendo o elemento central catalisado pelas plataformas as novas formas de dispersar o trabalho sem perder o controle sobre ele.

Nova ou velha forma de organização e controle do trabalho o fato é que no contexto atual as inovações tecnológicas, tendo o desenvolvimento da informática e da microeletrônica como sua expressão mais densa e extensa – possibilitaram a elevação dos níveis de exploração, além de contribuir para o enfraquecimento da luta política dos trabalhadores.

As novas tecnologias incorporadas à produção não logram atenuar o ritmo de trabalho, tampouco proporcionar mais tempo livre para o trabalhador. Esse movimento é regido para possibilitar a ampliação da extração de sobretrabalho, o que se reflete na expulsão de trabalhadores do mercado de trabalho ou na sua absorção de forma mais precária.

Antunes (2018), traz como exemplo de tendência a *Zero Hour Contract*, modalidade de trabalho presente no Reino Unido e outras partes do mundo. Aqui os contratos não têm determinação de horas – daí sua denominação. Nessa modalidade, trabalhadores das mais diversas atividades ficam à disposição esperando uma chamada. Quando a recebem, ganham estritamente pelo que fizeram, nada recebendo pelo tempo que ficaram à disposição em módulo de espera.

O referido autor aponta que essa forma de contratação engloba um leque imenso de trabalhadores como por exemplo, médicos, enfermeiros, trabalhadores do *care* (cuidadores de idosos, crianças, doentes, portadores de necessidades especiais etc.), motoristas, eletricitas, advogados, profissionais dos serviços de limpeza, e de consertos domésticos. Aponta que os capitais informáticos numa engenhosa forma de escravidão digital, se utilizam cada vez mais dessa pragmática de flexibilização total do mercado de trabalho.

Outro exemplo apontado por Antunes é o aplicativo do Uber onde trabalhadores usam seus automóveis e arcam com suas despesas de seguridade, gastos de manutenção dos veículos, de alimentação, gasolina, limpeza e outros.

Neste outro exemplo o aplicativo, que é uma empresa privada global de assalariamento disfarçado sob a forma de trabalho desregulamentado, apropria-se do mais valor gerado pelo serviço dos motoristas, sem preocupações com deveres trabalhistas historicamente conquistados pela classe trabalhadora.

O Autor também destaca que a principal diferença entre o *zero hour contract* e o sistema Uber é que na Uber os motoristas não podem recusar as solicitações de corrida e quando o fazem, sofrem represálias por parte da empresa, que podem resultar no seu desligamento.

Assim, submetidos a essas modalidades de trabalho, com contratos “zerados”, “uberizados”, “pejotizados¹³”, “intermitentes¹⁴”, “flexíveis”, os trabalhadores ainda são obrigados a cumprir metas, fixadas por práticas de assédio capazes de gerar adoecimentos, depressões e até suicídios.

Este tipo de tendência de trabalho atual é uma porta de entrada para a eliminação dos direitos do trabalho e da seguridade social paga pelas empresas, além de permitir a intensificação da dupla jornada de trabalho, principalmente para as mulheres.

Outra consequência negativa é a de incentivar o trabalho isolado, sem sociabilidade, desprovido do convívio social e coletivo e sem representação sindical, porque o isolamento, entre outras questões, enfraquece o potencial mobilizador para possíveis enfrentamentos de classe.

Como podemos perceber, ainda que a tecnologia seja o resultado da capacidade humana produtora e criativa da ação de trabalhadores, seu direcionamento está a serviço dos ditames da apropriação de sobretrabalho.

De acordo com Harvey (2011) as tecnologias de economia de trabalho e as inovações organizacionais podem mandar as pessoas para fora do trabalho e de volta à reserva industrial. O resultado é um exército “flutuante” de trabalhadores demitidos cuja existência coloca uma pressão descendente sobre os salários. O capital manipula simultaneamente a oferta e a demanda de trabalho.

Deste modo e movida por essa lógica que se expande em escala global, estamos presenciando a expansão da uberização do trabalho. Como o aumento do trabalho *online* a fronteira entre o tempo de vida no trabalho e fora dele tornou-se mais frágil, floresce uma nova modalidade laborativa que combina mundo digital com sujeição completa ao ideário e à pragmática das grandes corporações.

Ainda conforme Antunes no capitalismo avançado, a produção tende a ser cada vez mais invadida por robôs e máquinas digitais, encontrando nas TICs o apoio fundamental dessa nova fase de subsunção real do trabalho ao capital.

Como consequência dessa nova empresa flexível e digital, os intermitentes globais tendem se expandir ainda mais, ao mesmo tempo que o processo

¹³ A pejotização consiste na contratação do trabalhador pessoa física na condição de pessoa jurídica

¹⁴ O contrato intermitente de trabalho é um modelo de vínculo empregatício que ocorre de forma não contínua e os períodos de atividade são determinados em horas, dias ou meses, independentemente do tipo de atividade.

tecnológico organizacional-informacional eliminará de forma crescente uma quantidade incalculável de postos de trabalho dispensando profissionais qualificados ou não, tornando-os uma população sobrando, sem empregos, seguridade social e sem nenhuma perspectiva de futuro.

Essa indústria 4.0 que surge, estampa uma nova fase da automação industrial, que se diferencia da Revolução Industrial do século XVIII, do salto dado pela indústria automotiva do século XX e também da reestruturação produtiva que se desenvolveu a partir da década de 1970.

A essas três fases anteriores sucederá uma nova, que consolidará com os celulares, *tablets*, *smartphones*, supervisionando e comandando essa nova etapa da ciberindústria do século XXI.

2.4.

O atravessamento pandêmico e a piora da precarização do trabalho com uso das TICs

A pandemia de COVID-19, causada pelo vírus SARS-CoV-2, teve seu início registrado em dezembro de 2019 na cidade de Wuhan, província de Hubei, na China. O rápido espalhamento do vírus levou a Organização Mundial da Saúde (OMS) a declarar uma Emergência de Saúde Pública de Interesse Internacional em 30 de janeiro de 2020 e, posteriormente, a reconhecer a COVID-19¹⁵ como uma pandemia em 11 de março de 2020.

Este evento global sem precedentes afetou profundamente todos os aspectos da vida humana, trazendo mudanças significativas para a economia, sociedade e o campo do Serviço Social.

Os impactos econômicos da pandemia foram vastos e profundos. Diversos países enfrentaram recessões severas devido às medidas de *lockdown*¹⁶, fechamento de fronteiras e interrupções nas cadeias de suprimentos. Pequenas e médias empresas foram particularmente afetadas, resultando em um aumento substancial no desemprego e na precarização das condições de trabalho.

¹⁵ A Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou o fim da emergência de saúde pública para a COVID-19 em 5 de maio de 2023. No entanto, a OMS enfatizou que o vírus ainda circula e continua a ser uma ameaça, especialmente para populações vulneráveis.

¹⁶Protocolo de emergência que evita que as pessoas saiam de suas casas para atividades consideradas não essenciais. Seu objetivo é reduzir o número de pessoas circulando e consequentemente controlar a disseminação do vírus.

Governos ao redor do mundo implementaram pacotes de estímulo econômico para mitigar esses efeitos, mas a recuperação tem sido desigual. Setores como o turismo, entretenimento e serviços foram os mais prejudicados, enquanto áreas como tecnologia e e-commerce experimentaram um crescimento acelerado.

É importante assinalar que antes da pandemia já tínhamos um cenário de recessão econômica global isso porque quando da eclosão da doença já tínhamos um cenário econômico, social e político dilacerado e agudizado pela crise financeira internacional de 2008¹⁷ que ajudou a desenhar o contexto de retração econômica.

No Brasil, este curso encontrava-se acentuado porque além da recessão, vivenciávamos uma grave crise social que piorou no período do governo de Michel Temer (2016-2018) e depois no governo de Jair Bolsonaro (2019-2022).

Com tudo, as restrições estabelecidas pelas medidas de isolamento social e através do protocolo de *lockdown*, acabaram limitando as configurações da venda da força de trabalho pela classe trabalhadora. Para além dos impactos sobre a economia global, a pandemia agravou ainda mais as condições de vida e de trabalho da população, sobretudo nos países com histórica e profunda desigualdade social como o Brasil. O autor aponta que,

Foi nesse contexto, muito nefasto, que o trabalho uberizado adquiriu o mesmo traço pejorativo que, anteriormente, Pietro Basso (2018), um dos mais qualificados sociólogos críticos do trabalho na Europa, ao pesquisar as condições de trabalho da Walmart, nos Estados Unidos, denominou-o como “walmartização do trabalho”, para acentuar sua precarização. Fenômeno semelhante ocorreu quando se utilizou a expressão “McDonaldização do trabalho”, modalidade de labor que existia nas empresas de fast-food, tomando o caso emblemático de intensificação e exploração do trabalho nas unidades do McDonald’s (Antunes, 2021, p. 15).

Como efeito, a pandemia posicionou os trabalhadores em outro ritmo de trabalho afetando-os duramente. Seja com a perda de emprego e renda, com a introdução massiva do trabalho remoto ou com a exposição a situações de risco de contágio e esse quadro se agudizou sobremaneira que os níveis de desemprego explodiram e não param de crescer a tal ponto que a informalidade não deu conta de absorver os bolsões de desempregados.

Neste período a Organização Internacional do Trabalho – OIT – divulgou em 29 de abril de 2020 que cerca de 1,6 bilhão de trabalhadores informais foram

¹⁷ Crise de 2008 ou crise do subprime, como ficou conhecida, foi originada nos EUA com o estouro de uma bolha de investimentos massivos em hipotecas que cresceram ao longo dos anos 2000 levando grandes bancos e instituições a decretarem falência.

afetados pelas medidas restritivas de isolamento que foram tomadas em todo o mundo.

A introdução ao trabalho remoto neste contexto trouxe demandas e mais exigências para o trabalhador como por exemplo, a jornada de trabalho sem limites temporais somada às exigências de ferramentas para o trabalho remoto como internet de boa qualidade, computador e celular, além de capacitação para operar os dispositivos eletrônicos necessários à conexão com o mundo externo.

Nesse cenário, multiplicaram-se as exigências para com o trabalhador que sem preparo e treinamento teve que se reinventar e se formatar para atender as novas exigências desta fase.

Este quadro traz luz a uma hipótese levantada por Antunes (2021) de que a pandemia permitiu que os capitais e as plataformas digitalizadas fizessem várias experimentações do trabalho nos laboratórios do capital.

Foi exatamente nesse quadro de crise sanitária global, que as grandes corporações criaram verdadeiros laboratórios de experimentação do trabalho, para implementar imediatamente no período pós-pandêmico. Em outras palavras, a engenharia do capital, impulsionada e comandada pelas corporações globais, passou a ficar vez mais focada neste objetivo: como avançar no desmonte dos direitos da classe trabalhadora? Trata-se de uma decisão das grandes corporações que se encontram sob comando e hegemonia do capital financeiro, o mais asséptico de todos, vale acrescentar. E foi essa “engenharia social destrutiva do capital” que vem criando esse verdadeiro “Frankenstein social”, para recorrer a uma imagem extraída do romance espetacular da Mary Shelley. Desenvolvendo incessantemente as tecnologias informacionais e digitais, e contando com um monumental contingente sobrando de força de trabalho em escala global, cada vez mais os capitais conseguem reduzir o trabalho vivo necessário para a produção, substituindo-o pelo uso crescente das tecnologias de informação e comunicação (TICs) (Antunes, 2021, p. 16-17).

Essas tendências contribuem para aprofundar a superexploração, intensificação e precarização do trabalho, encobrendo vínculos de assalariamento e por relações não protegidas pela legislação trabalhista.

Coube às grandes plataformas digitais e aplicativos como Amazon, Mechanical Turk, Uber, Uber Eats, Google, Facebook, Airbnb, Cabify, 99, iFood, Glovo, Delivery etc., dar um grande salto através da intensa utilização das tecnologias informacionais e digitais, utilizando-se extensivamente e enormemente, dos algoritmos, da inteligência artificial e de todo o arsenal digital — algoritmos, inteligência artificial, internet das coisas etc. — canalizados centralmente para fins lucrativos das grandes corporações. Tudo isso vem possibilitando a criação e expansão de “novas” modalidades de trabalho que, como já indicamos, passam ao largo das relações contratuais vigentes, uma vez que o trabalhador assalariado se transfigura cada vez mais em “prestador de serviço”, atuando como “empreendedor”, o que acaba por resultar na sua exclusão da legislação protetora do trabalho (Antunes, 2021, p. 18).

Neste sentido, a crise pandêmica favoreceu a intensificação das formas de controle do trabalho por meio do gerenciamento algorítmico, não apenas no trabalho industrial para a produção de mercadorias, todavia também no campo do trabalho de serviços.

Raichelis (2021) reitera que essa processualidade própria da produção capitalista na era digital foi exponenciada com a disseminação do cenário da pandemia, e funcionou como um grande laboratório para o capital e seus representantes no aparelho de Estado, cenário em que o maquinário digital-informacional, a indústria 4.0, inteligência artificial, internet e a robótica, por exemplo, assumem o comando do processo produtivo, aprofundando e ampliando as formas de submissão e precarização do trabalho ao capital.

Na prática, uma das perversidades dessa relação é que os trabalhadores assumem os mais diferentes riscos, ao tempo que repassam mais-valor para a empresa.

Através da utilização de um aplicativo por exemplo, essa modalidade de precarização se caracteriza por obter força de trabalho disponível em escala global, em cidades espalhadas por todo o mundo, drenando a mais-valia extraída desses trabalhadores para um único local. Trata-se, portanto, de um processo de ampla magnitude de concentração de capital obtido em escala mundial.

Cabe ainda ressaltar que as tecnologias de informação permitem que uma gama de empregos seja realocada para outras regiões, onde preferencialmente existe à disposição força de trabalho mais barata, que pode ser contratada de forma precária.

Deste modo podemos dizer que no cenário atual a produção de mercadorias, vem se metamorfoseando significativamente a partir da introdução do universo informacional-digital.

Estamos convivendo intimamente com estes avanços tecnológicos onde é possível perceber que as dinâmicas de organização e controle do trabalho modificaram significativamente, as tecnologias ocupam cada vez mais os espaços sócio ocupacionais na produção, na distribuição e no consumo.

Segundo Filgueiras & Cavalcante:

Nas primeiras décadas de século XXI, têm sido crescentes as alusões e análises sobre grandes transformações e na organização e natureza das relações de trabalho. Nos últimos anos, em especial, essas supostas mudanças estariam associadas à utilização

de novas tecnologias, particularmente da informação e comunicação (Filgueiras; Cavalcante 2020, p. 13).

Ao tratar dos avanços tecnológicos os autores também abrem espaço para ressaltar que as formas como a produção do trabalho se organiza no século XXI não são diferentes do conteúdo sobre trabalho assalariado, pelo contrário, tais estratégias de gestão atuais negam a condição de assalariamento, radicalizando o controle, a subordinação, a exploração dos trabalhadores e a precarização do trabalho.

Neste sentido, Filgueiras & Cavalcante (2020) recuperam a discussão sobre o adeus à classe trabalhadora onde tece sua colaboração para o tema comentado que anteriormente houve um adeus à classe trabalhadora, mas que este adeus do século XXI é diferente pois a noção de que o trabalho irá acabar é menos explícita, contudo há semelhanças como por exemplo, a noção de que trabalho assalariado está em declínio e de que as novas características do mercado de trabalho atual impedem a proteção do trabalho por meio das legislações que já existem. Os referidos autores destacam que:

Não pretendemos desconsiderar a magnitude dos fenômenos que foram objeto desta discussão. Houve uma mudança acentuada na estrutura ocupacional em vários países centrais e uma parte crescente da força de trabalho foi incorporada em formas flexíveis de contratação. O quadro era ainda mais agudo no caso de países com capitalismo dependente que já tinham a informalidade e a precariedade como a principal característica de seus mercados de trabalho. (Filgueiras; Cavalcante, 2020, p. 15)

Ambos expõem a noção de que as novas formas de trabalho uberizadas surgiram no seio das transformações recentes da sociedade capitalista. Aponta que embora hoje exista e se fale muito das plataformas digitais e aplicativos as tecnologias não se fazem condição necessária para que haja a adoção de contratos de trabalhos que negam a condição de assalariamento.

E foi nesta conjuntura que a pandemia da Covid-19 chegou e teve seu contexto de gravidade totalmente menosprezado pelo presidente em vigência através do incentivo do não uso de máscaras, ausência de isolamento social e não adesão ao uso da vacina, ignorando completamente as medidas de contenção de contágio.

A pandemia ajudou a agudizar a precarização do trabalho no país. Sobre este período Lole et al. apontam que:

A crise sanitária da pandemia de Covid-19, visto que está articulada a uma crise capitalista que já estava instaurada na sociedade brasileira, provocou a ampliação do empobrecimento da classe trabalhadora, intensificando suas formas de exploração e precarização, além de produzir o recrudescimento do desemprego e subemprego” (Lole et al, 2021, p.31).

Ainda segundo as autoras “a taxa de desocupação no semestre encerrado em setembro de 2020 foi de 14,6%. Essa é a maior taxa registrada na série histórica do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), iniciada em 2012, e corresponde a 14,1 milhões de pessoas (Lole et al, 2021, p.31).

Para fugir do desemprego provocado por esta fase muitos trabalhadores brasileiros se cadastraram em plataformas de trabalho. Conforme aponta Antunes “no Brasil, quando totalizamos os trabalhos uberizados ou plataformizados, temos mais de cinco milhões entre motoristas e entregadores, sendo que esse número vem se ampliando na pandemia” (Antunes, 2021, p.18).

Estes trabalhadores não gozam de nenhum benefício previsto pelas leis trabalhistas brasileiras, pelo contrário, realizam cargas horárias extensas chegando a mais de 12 horas por dia, os salários variam com a disponibilidade de horas que podem trabalhar, arcam com manutenção dos veículos, estão sujeitos a acidentes de trabalho sem direito a licença remunerada e ainda estão sujeitos a todo tipo de violência tanto no trânsito quanto a psicológica quando atendem clientes que acham que por estarem “pagando pelo serviço” os trabalhadores são obrigados a servi-los como mordomos individuais.

Estamos também sob o que Antunes (2018) chama de “burguês-de-si-próprio e proletário-de-si-mesmo”, ou seja, uma condição de empregador e assalariado de si próprio.

Segundo Lole et al. (2021), em abril de 2020 o Ministério da Economia informou que o Brasil havia ultrapassado mais de 10 milhões de Microempreendedores Individuais. O que mostra que o número de MEI aumentou durante a pandemia, como uma maneira de escapar da informalidade, sendo o empreendedorismo estimulado pelo governo federal.

Sob todo o exposto, o fato é que essa era de trabalho plataformizado não é libertadora para o trabalhador porque neste contexto os salários estão diminuindo e o tempo de trabalho estão mais extensos e intensos.

Neste momento de inovações, os detentores do capital aproveitam as novas possibilidades de organização do processo de produção, possibilitadas pelas

inovações tecnológicas, e criam novos vínculos, novas regras, novos fetiches para aprofundar a exploração do trabalho e a extração de mais valor.

Na visão de Tosta (2008) o modelo normativo de emprego padrão (CLT) é o trabalho permanente, em tempo integral, com supervisão direta do empregador e acesso do empregado a benefícios sociais, como seguro-desemprego, assistência médica de prevenção a doenças, auxílio a acidentes e aposentadoria.

Apesar disso, a propagação de formas de emprego flexível e a decadência do emprego permanente de tempo integral têm se refletido nas características contratuais de empregos.

Sob este ponto de vista, ressalta-se a importância de analisar a centralidade crescente das TICs na configuração da nova morfologia do trabalho. É necessário partir do pressuposto que sua disseminação é constitutiva do processo permanente de reestruturação produtiva do capital, no qual as tecnologias digitais assumem um papel crucial na instrumentalização de novos produtos e negócios, e na estruturação de relações e dinâmicas de trabalho que promovem inusitadas formas de intensificação e exploração do trabalho (Tonelo, 2020).

Isso porque todo este processo rebate em todo conjunto da classe trabalhadora incluindo a categoria profissional do serviço social, pois a pandemia ressaltou o uso das TICs na prestação de serviços. O trabalho remoto e o uso de plataformas digitais tornaram-se essenciais para a continuidade dos atendimentos, exigindo uma adaptação rápida por parte dos profissionais. Esta transformação digital trouxe muitos desafios, impulsionando uma reflexão sobre as práticas tradicionais e a necessidade de inovar para atender às demandas emergentes da sociedade pós-pandêmica.

3

Serviço Social no contexto de avanço das TICs: a contínua precarização do trabalho e dos serviços prestados

Neste capítulo, serão apresentados os resultados referentes aos desafios para o trabalho de assistentes sociais no contexto dos avanços tecnológicos ocorridos no período de 2020-2024 identificados nos artigos científicos produzidos por pesquisadores e pesquisadoras da área do Serviço Social. Também serão expostos os percursos metodológicos utilizados para a seleção dos materiais e motivo pelo qual o conceito de precarização assumiu destaque nas análises.

3.1.

Percurso metodológico e sistematização dos materiais da pesquisa

Para a elaboração da pesquisa desta dissertação recorreu-se ao método qualitativo e de caráter bibliográfico. Para Soares “pesquisas bibliográficas são de grande importância, pois podem conduzir plena compreensão do estado atingido pelo conhecimento a respeito de determinado tema, sua amplitude, tendências teóricas e vertentes metodológicas” (Soares, 2000, p. 09) e esta era a pretensão da autora, conhecer a produção teórica sobre o objeto em questão.

Para cumprir o objetivo proposto, foram adotados primeiramente os seguintes procedimentos para essa pesquisa:

1-Revisão bibliográfica principalmente sobre Trabalho, Serviço Social e TIC;

2-Levantamento dos artigos em sites de periódicos da área do conhecimento de Serviço Social;

3-Leitura dos resumos dos artigos, com o intuito de verificar se os artigos mapeados responderiam à questão da pesquisa e os objetivos desta dissertação.

4-Sistematização das referências bibliográficas identificadas.

A escolha dos artigos se deu a partir do sistema de classificação das principais revistas acadêmico-científicas Qualis na área de Serviço Social, sendo elas: *Serviço Social & Sociedade*, *O social em Questão*, *Em Pauta*, *Katálisis e Temporalis*, sendo o recorte de tempo entre 2020-2024.

Cabe ressaltar, conforme já sinalizado na introdução, que a escolha dos periódicos de serviço social citados acima baseia-se na sua relevância e impacto dentro da comunidade acadêmica e profissional da área.

Esses periódicos são reconhecidos por sua qualidade e rigor científico, garantindo a credibilidade e a atualidade das informações, essenciais para fundamentar esta dissertação. Consideramos também suas amplas circulação e aceitação promovendo um diálogo contínuo entre acadêmicos e profissionais, enriquecendo a prática do Serviço Social e alinhando a pesquisa com as tendências e desafios contemporâneos da profissão.

Outros periódicos também oferecem contribuições valiosas em diversas áreas do conhecimento, no entanto, nossa escolha é justificada pela capacidade de fornecer insights diretamente aplicáveis à prática profissional e ao contexto pesquisado. Eles oferecem um diálogo contínuo e relevante para a profissão, crucial para entender e responder aos desafios contemporâneos, conforme já pontuado.

A definição desse período, conforme indicado anteriormente, se relaciona com a vivência pandêmica, que agudizou a crise do capital e os retrocessos sociais que já estavam em curso. Além disso, a intensificação de modernas estratégias capitalistas para a dispensa da força de trabalho do mercado formal com a ampliação do trabalho desprotegido, questões que incidem no trabalho de assistente sociais, tanto na condição de integrante da classe trabalhadora, quanto na prestação dos seus serviços à população usuária das políticas públicas e do setor privado.

Cabe ressaltar que inicialmente os periódicos *Katálysis* e *Temporalis*, não faziam parte da lista de buscas, bem como o lapso temporal original da pesquisa foi alterado. Devido à pouca produção do tema nas revistas inicialmente escolhidas dentro do período proposto (2020-2023) avaliou-se a necessidade de estender o período até 2024 e acrescentar as referidas revistas, tendo em vistas que mais publicações pertinentes ao tema datam do primeiro semestre de 2024.

Uma vez organizados os artigos, passou-se à realização de análises. Considerou-se todos os artigos que respondiam à pergunta de pesquisa – Quais são os desafios para o serviço social no contexto dos avanços tecnológicos em decorrência das transformações no mundo do trabalho no contexto pós-pandêmico?

Durante o levantamento bibliográfico foram identificados um universo de 47 artigos que sugeriam alguma relação com o tema, contudo após a segunda classificação, a partir da leitura dos conteúdos, foi verificado que somente 21

artigos respondiam aos objetivos da pesquisa. Para melhor visualização, foi organizado um quadro com as publicações selecionadas apresentado abaixo:

Quadro 1 – Artigos mapeados

Revista	Ano	Nº Vol.	Título	Autor/a (s)
Em Pauta	2021	58	Formação em tempos de pandemia: análise das atividades formativas desenvolvidas pelos cursos presenciais de Serviço Social no ano de 2020	Larissa Dahmer Pereira, Andreza Telles, Gabriella Souza Lopes
O Social em Questão	2024	58	Trabalho, avanços tecnológicos e serviço social	Márcia Botão Alejandra Pastorini Renato Veloso
O Social em Questão	2024	58	Os Contributos da Tecnologia da Informação para o Serviço Social: aportes para o debate	Thaís Lopes Cortes
O Social em Questão	2024	58	Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC e o trabalho profissional das assistentes sociais na saúde mental	Priscilla dos Santos Peixoto Borelli Tavares
O Social em Questão	2024	58	Trabalho e tecnologia: reflexões sobre o exercício profissional do assistente social no sistema prisional	Elizabeth Rodrigues Felix
O Social em Questão	2024	58	Teletrabalho, Trabalho Remoto e TICs: “heranças pandêmicas” em um serviço de atenção multiprofissional à saúde do idoso	Elizabeth Aline da Silva Daniele Batista Brandt Débora Regina de Oliveira Silveira
Serviço Social & Sociedade	2021	140	Serviço Social e pandemia: desafios e perspectivas para a atuação no sociojurídico	Silvia da Silva Tejadas Maíz Ramos Junqueira
Serviço Social & Sociedade	2021	140	O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia	Raquel Raichelis Carola C. Arreguia
Serviço Social & Sociedade	2022	144	Somos todes youtubers? Indústria 4.0 e precarização do trabalho docente em tempos de pandemia	Renata Gonçalves Edvânia Ângela de Souza
Serviço Social & Sociedade	2022	144	Serviço Social e universidade em tempos de ensino remoto emergencial	Francisca Rejane Bezerra Andrade Mônica Duarte Cavaignac
Serviço Social & Sociedade	2022	144	Desafios da formação profissional em Serviço Social no contexto brasileiro da pandemia da covid-19	Michelly Elias Elaene Alves

Serviço Social & Sociedade	2022	144	A Robotização da proteção social: impactos e desafios à atuação profissional do assistente social	Bruna N. Carnelossi
Serviço Social & Sociedade	2022	144	Tecnologias da informação e comunicação na assistência estudantil durante a pandemia da covid-19	Fernanda Alves Ribeiro Paz
Temporalis	2021	Vol:21 41	Crise do capital e pandemia: impactos na formação e no exercício profissional em serviço social	Bruna Andrade Irineu Laurinete Silva Rodrigo Teixeira Tatiana Brettas Tháísa Closs
Temporalis	2021	Vol:21 41	Capital pandêmico e ensino remoto: o posicionamento político do serviço	Laryssa Danielly Silva Fernandes Marileia Goin Islânia Lima da Rocha
Temporalis	2024	47	Impactos do ensino remoto emergencial na formação em serviço social	Ana Lúcia Suárez Maciel
Katálysis	2020	Vol.23 n. 1	A educação a distância e a formação profissional do \ da assistente social: elementos para o debate	Patrícia Palmeira Gonçalves Claudia Neves da Silva
Katálysis	2020	Vol.23 n. 3	Tecnologias digitais de informação e comunicação (TDIC) e processo de ensino	Antonio Sandro Schuartz Helder Boska de Moraes Sarmiento
Katálysis	2022	V. 25 n. 1	Tecnologias da informação e comunicação nas políticas sociais: opacidade e ilusão democrata	Gabriele Faria
Katálysis	2022	V.25 n. 1	Indústria 4.0: serviço social no sistema previdenciário em tempos da pandemia de COVID-19	Edvânia Ângela de Souza
Katálysis	2022	v. 25 n. 1	O Serviço Social nas empresas frente às tecnologias da informação e comunicação	Mônica de Jesus Cesar

Fonte: elaboração da autora

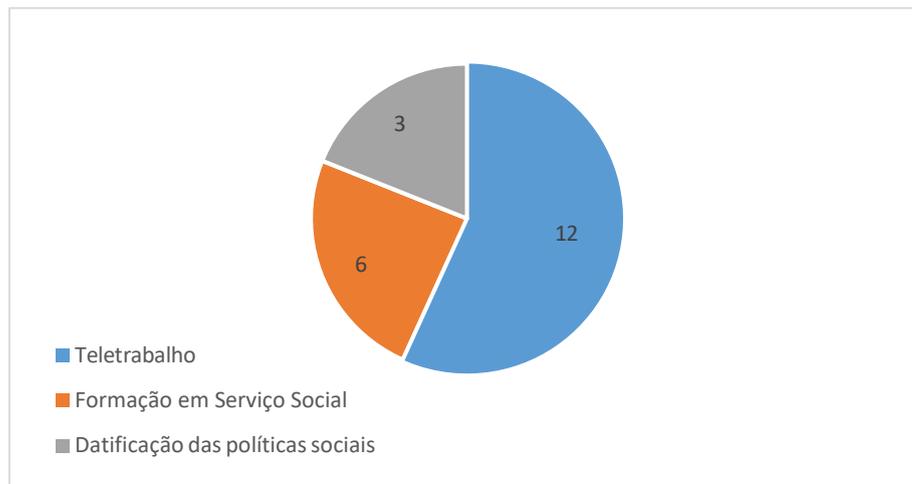
O aumento da atenção de pesquisadores sobre essa questão, se deu a partir do momento que o trabalho com mediação das TICs acontece e da preocupação de pesquisadores sobre os possíveis desdobramentos e desafios para a profissão do Serviço Social e para os usuários dos seus serviços, principalmente das políticas sociais.

Sabe-se que as dificuldades profissionais, não se limitam ao uso das TICs, mas foi possível identificar que ao mesmo tempo que as TICs podem contribuir,

agilizar, facilitar alguns processos, podem também dificultar o acesso dos usuários aos serviços e aos profissionais, podem reduzir a qualidade e quantidade das informações importantes, pode excluir quem não tem recursos ou conhecimento para lidar com computadores, telefones, *apps*.

A partir da leitura e organização dos artigos, percebemos três principais grupos temáticos, conforme indicamos no gráfico abaixo.

Gráfico 1- Grupos temáticos identificados nos artigos selecionados



Fonte: Elaboração da autora

O primeiro grupo temático possui 12 artigos sobre Teletrabalho visando a transformação dos processos de trabalho, abordando o assunto seja de forma direta ou indireta. Neste grupo temático, a atenção dos autores volta-se para as mudanças significativas no modo de executar o trabalho através da introdução do teletrabalho que favorece o aumento da produtividade, do ritmo e intensidade do trabalho, provocando invasão da vida privada e adoecimento dos profissionais de serviço social.

O segundo grupo refere-se a Formação em Serviço Social, onde são pontuados os desafios da adaptação e uso das tecnologias por docentes de serviço social e seus rebatimentos na formação de assistentes sociais. 6 artigos abordam essa temática dando ênfase às alterações e reorganização que a área de ensino sofreu com a intensificação do uso das TICs, como por exemplo a ausência de recursos didático-pedagógicos e de infraestrutura apropriadas.

E por fim o terceiro grupo com 3 artigos que abordam sobre a Datificação das Políticas Sociais trazendo as preocupações em relação aos objetivos do uso das

TICs nas políticas sociais que ampliam e aprimoram as formas de controle dos usuários com destaque para o armazenamento e riscos de sequestro de dados de usuários, além da dificuldade dos usuários com a acessibilidade tecnológica, como por exemplo, o conhecimento para o uso de plataformas e aplicativos para obtenção de benefícios.

A seguir, a partir da análise dos grupos temáticos citados acima destacaremos as principais contribuições e insights, bem como suas implicações para a prática profissional e para o desenvolvimento contínuo da profissão.

3.2. Teletrabalho: um desafio para o Serviço Social

Durante a organização dos artigos a questão do teletrabalho e seus desafios esteve muito inerente a questão do trabalho profissional de Serviço Social, pois o mesmo se manifesta como um dos impactos dessas transformações e ondas de novas formas de trabalho que foram se moldando durante o período pandêmico e hoje estão se transformando no “novo normal”.

Os artigos apresentam como o ambiente virtual se associou à questão da pandemia, antecipando pressupostos que estão embutidos na contrarreforma administrativa e introduzindo mudanças no âmbito da administração dos processos de trabalho, como no caso do Ministério Público, por exemplo:

Movimentos que vinham sendo desenvolvidos nos últimos anos, caracterizados pela visão produtivista, na qual o trabalho técnico é mensurado por prazos e metas, com foco em resultados, pela redução de custos, pela conformação de um(a) profissional polivalente, capaz de atuar concomitantemente em diferentes frentes, foram intensificados nesse momento (Tejadas; Junqueira, 2020, p.109).

O uso das tecnologias em espaços, como o Ministério Público têm reduzido o contingente de pessoal, enxugando o trabalho vivo. Com a pandemia, notamos que a oferta de serviços *online* se expandiu e no pós-pandemia alguns destes serviços não foram retomados presencialmente.

Intensificaram-se atividades como o *home office* e o teletrabalho, conforme expõe Raichelis:

O impacto do home office ou teletendimento no trabalho de assistentes sociais, seja nas instituições de prestação de serviços sociais ou na formação acadêmica graduada e pós-graduada foi intenso, exigindo respostas imediatas para as quais ainda não havia acúmulo de debate e conhecimento suficiente, o que se configurou em fonte de profundas tensões, sofrimento e adoecimentos. (Raichelis, 2023, p. 98).

Neste caso o processo de digitalização e automação do trabalho por meio de plataformas digitais para acesso pelos beneficiários já estava em curso, mas foi intensificado durante a pandemia, inclusive com fechamento de agências para atendimento presencial dos demandantes e implantação da robotização do atendimento, como é o caso do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS).

Conforme Souza (2022) o Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) já vinha com um processo de reestruturação do atendimento ao público e respectivo trabalho a partir da presença das TIC pelo menos desde 2017, quando da implementação de sistemas *online* para o acesso remoto e a criação de um projeto piloto para o teletrabalho.

Ao estabelecer o teletrabalho, o INSS criou também os índices de produtividade onde se mede a relação de recursos disponíveis trabalho entregue para avaliação do trabalho vinculada ao pagamento. Ademais, para garantir o cumprimento das metas, introduziu também a competência dos investimentos em condições, instrumentos de trabalho e internet de maior alcance para os servidores.

Sobre o teletrabalho, Felix comenta em seu artigo que:

No que se refere, portanto, às condições para realização do trabalho nas condições que emergiram no momento pandêmico, cabem inúmeros questionamentos, uma vez que o aporte de recursos materiais ou financeiros para o teletrabalho, com o uso de equipamentos remotos nem sempre se deu de forma adequada. Com isso, todo o peso do aprendizado, do provimento de materiais, como computadores, internet e ambientes virtuais de modo geral, não raro recaíram e ainda recaem sobre os profissionais, juntamente com toda a carga de acúmulo de tarefas, jornadas de trabalho sem limites de horário, dado o grande volume de trabalho e, ainda, não menos importante, o desgaste emocional que tem sido uma tônica desses tempos atuais (Felix, 2024, p. 256).

De forma geral Felix (2024) destaca alguns prejuízos enfrentados pelos assistentes sociais mediante o teletrabalho:

- 1- Ampliação da jornada de trabalho para dez, doze horas;
- 2- Fadiga pelo tempo excessivo de permanência em frente à tela do computador;
- 3- Multiplicação do número de reuniões até a exaustão;
- 4- Simbiose entre tempo de trabalho e de não trabalho;
- 5- Crescimento do assédio moral, desgaste mental, adoecimentos provocados pelas novas formas de gerenciamento e controle dos processos de trabalho.

Conforme Druk (2013), o desgaste mental e os adoecimentos derivados de doenças psicossomáticas tendo o estresse psicológico e as mudanças abruptas da vida cotidiana como principais gatilhos, compreende-se que a era digital se tornou um efeito colateral da precarização do trabalho percebida pelo sofrimento, que incide da ansiedade e da insatisfação na realização do trabalho.

Ainda segunda a Druck (2013) no campo da saúde mental relacionada ao trabalho, definem uma “psicopatologia da precarização”, que vem a ser um fruto da violência no ambiente de trabalho, gerada pela imposição da busca de excelência e perfeição humana que pressiona os trabalhadores desconhecendo seus limites e dificuldades junto a uma radical implementação da flexibilidade como “norma” contemporânea.

Compreendemos, que a intensificação do processo de precarização das relações de trabalho, está explicitada no adoecimentos dos profissionais, no aumento da jornada, sobretudo no sistema de teletrabalho e *home-office*, em que há a falsa impressão de liberdade, em que podem se dar sem a presença física do trabalhador na empresa e, inclusive, não se contabiliza hora extra.

Bernardo et al. (2020) apontam que a mudança do trabalho presencial para o trabalho realizado no espaço doméstico levou a processos de mais intensificação, a dificuldades de separação da vida privada da profissional, na medida em que todo o tempo passou a ser tempo de trabalho.

Neste sentido, a ideia sobre a conexão de que todas as coisas facilitarão as nossas vidas e nos permitirá usufruir de mais tempo livre, não vem se mostrando verdadeira, ao contrário, por detrás de uma dita flexibilidade para utilizar a tecnologia em locais e horários aparentemente livres, o que temos na verdade é uma apropriação do tempo da vida privada.

A vida privada se mistura com o trabalho e parece não haver mais fronteiras entre uma coisa e outra. O ambiente doméstico passa a ser também local de controle da produtividade, tudo mediatizado pelas tecnologias digitais onde as mais impactadas com essa realidade de trabalho são as mulheres.

Mesmo este não sendo o foco da nossa escrita, cabe pontuar que em decorrência da histórica divisão sexual do trabalho e tendo em vista que mais da metade dos profissionais de serviço social são mulheres, conforme o levantamento do Conselho Federal de Serviço Social de 2022 (CFESS), entendemos que tanto o

home office quanto o teletrabalho exigem mais das mulheres ao elevar sua jornada de trabalho e transformar seu ambiente doméstico em ambiente de trabalho.

Portanto, o trabalho remoto, apoiado nas TIC, além de se realizar em espaços inadequados (afinal, a casa não foi criada para o trabalho), transfere os custos aos(as) próprios(as) trabalhadores(as) (internet, pacote de dados, manutenção do computador, energia elétrica etc.) e traz maior impacto sobre as mulheres, pois, na tradicional divisão sexual do trabalho, são elas que assumem a responsabilidade pelas atividades domésticas, cuidados com crianças, idosos e doentes, sofrendo maior invasão do tempo de trabalho na vida privada. (Raichelis, 2021, p. 146)

Além disso, o teletrabalho, mediado por plataformas digitais, facilita novas formas de controle e vigilância dos processos e resultados pelo empregador, como também transfere o gerenciamento das tarefas para o próprio trabalhador, visando atingir metas de produtividade muitas vezes inalcançáveis.

Diante do exposto, a profissão tem vivenciado alterações profundas nas suas requisições profissionais, sendo cada vez mais simplificadas, polivalentes e sem a necessidade de qualquer tipo de especialização. Com isso mudanças significativas de instauram no modo de agir e executar o trabalho.

Notam-se mudanças significativas no *modus operandi* e na instrumentalidade do trabalho profissional. A introdução de instrumentos informatizados regidos por critérios que visam o aumento da produtividade não apenas altera a dinâmica, o ritmo de trabalho, sua intensidade, e leva ao enxugamento dos recursos humanos quanto, especialmente, retira das profissionais a possibilidade de exercer sua autonomia técnica com competência e criticidade, criatividade e compromisso. (Guerra, 2023, p. 10)

Conforme Antunes & Druck (2023) é evidente, no Brasil a regência das TICs realça a intensificação da exploração do trabalho, contudo, é para os frações mais pobres que as formas intensas de exploração do trabalho assumem feição de precarização ilimitada.

Sobre o teletrabalho cabe frisar que ele não é exclusividade de áreas como o sociojurídico ou do INSS, essa tendência encontra-se presente em outras modalidades e espaços de trabalho.

Ele está presente, por exemplo, nas empresas sendo disseminado através das “consultorias” em serviço social, conforme os estudos de Gomes (2020). A autora usa o termo “consultoria” entre aspas por entender que esta modalidade de trabalho foi capturada pelo capital para atender as suas necessidades.

Essa disseminação das tecnologias nas empresas favorece a intensificação do trabalho que se traduz pela aceleração do ritmo e pela extensão do tempo de

trabalho. Os profissionais frequentemente trabalham além de suas jornadas, devido ao excesso de atividades e à maior cobrança por parte das gerências.

Em geral, os assistentes sociais enfrentam dificuldades como o aumento das tarefas e a redução do número de profissionais disponíveis para realizá-las. Nessas condições precárias, eles buscam se adaptar, conscientes de que há vínculos empregatícios ainda mais desvantajosos e reduzidos.

A redução destes postos de trabalho nas empresas está relacionada às inovações tecnológicas e organizacionais do processo de trabalho. Essa redução vem acompanhada pela terceirização e por novas formas de subcontratação. Como resultado, há uma precarização dos vínculos e das condições de trabalho, além do aumento do desemprego sem perspectiva de recomposição do mercado formal.

Assim, compreendemos que o trabalho do assistente social mediado pelas TICs é caracterizado pelo uso da informação e pela introdução da racionalidade técnica pautada na eficácia/eficiência, que conferem novos requisitos técnicos e comportamentais.

Mediante este cenário, o assistente social adquire novos conhecimentos, desenvolve novas habilidades e se torna responsável pela racionalização e gerenciamento de seu trabalho. Desta forma,

Estas mudanças permitem comprimir o tempo de trabalho, intensificando o ritmo e impondo pressões mais rígidas ao desempenho do assistente social. Agora este tem que tomar decisões rápidas e criativas, ser polivalente e multifuncional, trabalhar em equipes, apresentar resultados, buscar a qualidade, e usar o potencial intelectual e cognitivo no manuseio das TICs (Cesar, 2022, p 112).

Este é o cenário favorável para a intensificação do trabalho e a diminuição de empregos que alavancam a precarização. Além disso, o desemprego e a precariedade dos vínculos, contratos e relações de trabalho, acentuam a instabilidade e a insegurança para os trabalhadores.

Conforme Druck (2023) este quadro leva a condições extremamente precárias, por meio da intensificação do trabalho sob imposição de metas inalcançáveis, extensão da jornada de trabalho, polivalência, além do abuso de poder e assédio moral.

O contexto contemporâneo exige cada vez mais dos trabalhadores flexibilidade em todos os níveis, criando com isso, um novo tipo de precarização que passa a dirigir a relação entre capital e trabalho em todas as suas dimensões.

E, num quadro em que a economia está toda contaminada pela lógica financeira, sustentada no curtíssimo prazo, mesmo as empresas buscam garantir os rendimentos, exigindo e transferindo aos trabalhadores a pressão pela maximização do tempo, pelas altas taxas de produtividade e pela redução dos custos com o trabalho.

3.3.

Formação em Serviço Social: os desafios à adaptação e uso das tecnologias pela profissão

Outra parte dos artigos analisados versam sobre o desafio da adaptação e uso das tecnologias e seus rebatimentos na formação dos assistentes sociais. Foi observado que a elaboração dessas produções se deu no auge na pandemia de Covid-19 onde os profissionais precisaram adaptar sua forma de oferecer as aulas através do Ensino Remoto Emergencial– ERE.

A análise aponta que docentes e discentes tiveram de se adaptar às aulas à distância, mediadas pelas TICs, sem dispor dos recursos humanos, didático-pedagógicos e de infraestrutura apropriadas. Devido a automação das aulas, aspectos importantes da formação do aluno foram deixados de lado pois os docentes precisaram aprender e lidar com novas aptidões exigidas pelo aparato tecnológico.

Com isso, focaram muito tempo de sua atenção nesta nova exigência de trabalho onde as habilidades operacionais são muito valorizadas, tendo em vista que há uma automatização do exercício profissional dos docentes.

Os autores Schuartz & Sarmiento (2020) em um dos artigos analisados apresentam alguns dados importantes, coletados através de uma pesquisa *online* realizada com docentes sobre formação para o uso da TCI – que eles chamam de TDIC- Tecnologias Digitais de Informação e Conhecimento.

Segundo dados do artigo desses autores 71,4% dos docentes que responderam à pesquisa afirmaram possuir computador e 29% não responderam. Quando perguntados se realizaram algum curso para o uso do equipamento 27% afirmaram positivamente, 44% negativamente e 29% deixaram de responder à questão.

Dentre os que fizeram algum curso 80% fizeram curso básico de informática, ou seja, aprenderam a utilizar os recursos para a produção de textos, elaboração de planilhas, apresentação de trabalhos e de navegação na Internet.

Todavia os autores constataram que dentre os respondentes da pesquisa *online* 56% não realizaram nenhum curso para o uso de TIC.

Sabemos que o uso da TIC não engloba somente a manipulação de produção de textos, planilhas ou navegação na internet. Hoje, o uso das tecnologias requer, por parte dos docentes, conhecimento de recursos audiovisuais como saber lidar com caixas de som, vídeo aulas, filmes, música e imagens.

Além do uso de plataformas de *streams*, *whatshapp*, *youtube*, *zoom*, *meet* e redes sociais, entendimento básico para resolução de problemas de sistema como por exemplo: bugs na rede, atualização de sistema e pequenas intercorrências que possam acontecer durante o uso do computador para vídeo aula como ajuste de som e imagem, sendo estes os mais comuns.

A este grupo de docentes que possuem dificuldades com o uso das tecnologias, Schuartz & Sarmento (2020) caracterizam como: “migrantes digitais”.

Os migrantes digitais é um grupo composto em sua maioria por profissionais que nasceram antes do surgimento da internet e do computador, sendo cercados de forma gradativa ao longo de suas vidas pelos avanços trazidos pelo computador, internet e pelas tecnologias móveis.

Para os autores, “trata-se, portanto, de um grupo de professores formados em um período que antecedeu ao *boom* da internet e ao surgimento das tecnologias móveis. O uso de tais recursos não compôs o seu processo de formação, mas vem se dando de forma paulatina e com limitações (Schuartz; Sarmento, 2020, p.435).”

O artigo de Pereira & Teles (2021) nos oferece uma noção de futuro para a questão do ERE e para o Ensino a Distância (EaD) enfrentada pelos assistentes sociais. As autoras realizaram uma pesquisa *online* com aplicação de questionário em todas as regiões do país, onde as instituições pesquisadas responderam a seguinte questão: caso o curso de Serviço Social tenha suspenso as atividades presenciais, indique as atividades formativas que passaram a ocorrer de forma remota.

Foi apontado que os cursos mantiveram no formato remoto atividades de ensino como disciplinas, orientações de trabalho de conclusão de curso, supervisão acadêmica de estágio, extensão e pesquisa.

Neste mesmo artigo as autoras aplicaram a seguinte pergunta as coordenações dos cursos de serviço social: como avalia, no curso que coordena, os impactos da

pandemia para a formação profissional e a realização de atividades formativas remotas?

As respostas foram agrupadas pelas autores e apresentadas aqui de forma a saber:

1-Questões de ordem didático-pedagógica: Dificuldade de acesso às bibliografias; dificuldade de conclusão dos conteúdos das disciplinas e redução da carga horária de aulas e dias de aulas;

2-Questões relacionadas ao trabalho docente: Dificuldade dos docentes no uso das TICs; ampliação e intensificação da precarização do trabalho docente; controle e vigilância do trabalho, agora com gravações das aulas e uso de demais tecnologias;

3-Questões relacionadas às condições sociais, econômicas e psíquicas de discentes e docentes: ausência de equipamento de informática; falta de espaço adequado e tempo para o desenvolvimento dos estudos; necessidade de divisão de espaço e equipamento de informática com outras pessoas da casa; adoecimento mental e físico com sintomas de exaustão, ansiedade, estresse e isolamento social. Excesso de tempo nas telas. Condições ergonômicas inadequadas;

4-Questões relacionadas às disciplinas teórico-práticas como: suspensão de estágio e impossibilidade de realização de algumas atividades de pesquisa que demandam atividades de campo.

Cabe ressaltar que os artigos que versam sobre essa temática, apontaram fragilidades em relação à supervisão de estágio, tendo em vista que a mesma foi realizada por meios eletrônicos no período pandêmico sendo limitada à questões burocráticas, como a cobrança de documentação por partes dos docentes.

Este é um item bem delicado, pois a supervisão de estágio é parte fundamental da formação do aluno de serviço social, pois é através da mesma que o discente tem a oportunidade de ter um momento único e específico sobre a intervenção profissional.

É através desta dinâmica face a face que podemos apresentar uma visão crítica e dinâmica da realidade e das relações existentes no campo institucional. Esse momento se torna muito mais rico de experiências quando realizado no campo de prática e não via remota, pois caímos no risco de esvaziamentos de teóricos e metodológicos importantes para a formação.

Neste sentido, há um impacto profundo na forma do trabalho profissional, que se materializa por meio da relação presencial, dialógica e político-pedagógica com estagiários e usuários para os quais são prestados os serviços profissionais.

Cabe ressaltar que um ponto importante colocado por Pereira & Teles (2021) e destacado como questão a ser estudada de forma contínua é o sistema híbrido (presencial e/ou a distância), pois segundo as mesmas essa é uma tendência que permaneceu.

Tal tendência que nos coloca atentos, pois pode racionalizar e simplificar o trabalho, promovendo o aumento da eficiência tão desejada pelas instituições, seguindo a lógica produtivista, embora muitas vezes a qualidade ética e técnica do trabalho dos assistentes sociais fique comprometida.

Neste sentido, o emprego dessas ferramentas traz transformações expressivas para o trabalho da categoria, contribuindo para a tecnificação do trabalho, levando a uma prática mecânica, burocrática e distante dos usuários, já que o uso de tais ferramentas traz profundos impactos para o trabalho profissional que, em sua forma de ser, exige uma relação dialógica e político-pedagógica com os usuários.

Esse cenário demonstra um retrocesso em relação ao que a categoria construiu nos últimos anos, com a formulação das diretrizes curriculares que representam a direção social crítica para a formação que proporcione aos educandos a possibilidade de apreensão do processo histórico como totalidade, a apreensão das particularidades da constituição e do desenvolvimento do Serviço Social e do capitalismo no Brasil, do significado social da profissão, das demandas consolidadas e emergentes postas à profissão (Silva; Gonçalves, 2020, p.98).

A Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS) pontuou num documento de 2021 que as propostas de Ensino Remoto Emergencial (ERE) apresentadas nas universidades do Brasil possuem visíveis fragilidades em suas bases legais e em seus pressupostos pedagógicos e de planejamento das atividades de ensino, acentuando as tendências à improvisação e à desqualificação do processo, responsabilizando individualmente a docentes e discentes por garantir o processo de aprendizagem.

Sobre a forma híbrida de trabalho também, compreendemos e problematizamos que pode favorecer a fragilização da organização dos trabalhadores. Sob nosso ponto de vista, este cenário tende a operar mais dificuldades na organização sindical e nas formas de luta e representação dos profissionais da sua heterogeneidade e divisão, implicando uma pulverização dos sindicatos, conforme Druck (2023)

É importante pontuar que os sindicatos vão além de garantir apenas questões salariais. Em tempos de crises econômicas ou demissões em massa, a intervenção do sindicato é fundamental para proteger os interesses dos trabalhadores sendo uma das principais atribuições das entidades sindicais a prática de negociações coletivas, que asseguram aos trabalhadores, por elas representados, a possibilidade de ampliar direitos garantidos por lei e adquirir novas conquistas.

Um dado interessante exposto no site da Central Única dos Trabalhadores (CUT) é que apesar dos ataques aos direitos dos trabalhadores desde o golpe de 2016 contra a presidenta Dilma, as categorias que têm sindicatos fortes, combativos e atuantes e têm um percentual alto de associados que participam das lutas, são as que mais têm mantido o poder de compra e benefícios como planos de saúde, vales alimentação e refeição, entre outros.

Segundo a CUT, a reforma trabalhista, em vigor desde 2017, que acabou com mais de 100 itens CLT, reduziu o poder dos sindicatos de negociar melhorias das condições de trabalho e renda com os patrões e sufocou o financiamento dessas entidades para enfraquecê-las e, assim, reduzir seu poder de pressão. O resultado é a perda de direitos conquistados com muita luta de centenas de categorias profissionais.

Sindicatos coesos e fortes como o dos metalúrgicos, por exemplo, no auge da pandemia do novo coronavírus, em 2020, por exemplo mesmo com a redução de jornada implementada para atravessar o período de crise garantiu 100% do salário líquido, independente de faixas salariais.

Em meio a um cenário de econômico caótico e com tentativas rotineiras de ataques, as conquistas dos sindicatos têm extrema importância para os trabalhadores. Por isso, é grande a necessidade de fortalecer as negociações feitas a partir dos sindicatos, daí a importância da não dispersão dos assistentes sociais, através do trabalho híbrido.

Concluindo, no setor educacional verificamos que o ensino a distância -EaD tem sido largamente adotado sobretudo pelo setor privado. Antunes & Druck (2020) apontam que convertidas em grandes conglomerados privados de educação, as universidades privadas têm se aproveitado do EaD para reduzir o corpo docente, intensificar o trabalho e aumentar lucros. E durante a pandemia, com a substituição

do ensino presencial pelo remoto, essa tendência acelerou causando grandes impactos.

O impacto das TICs e das novas formas de gestão empresarial e gerencialista das políticas educacionais e do trabalho docente é imenso e diversificado: no tipo de contrato uberizado (temporário, intermitente, terceirizado); na expansão ilimitada do número de alunos por turma; na expropriação do saber docente; na perda de autonomia acadêmica para tomada de decisões sobre procedimentos pedagógicos, definição de conteúdo, material didático, metodologias de avaliação etc. (Raichelis, 2021, p. 148)

3.4.

Datificação das políticas sociais: o big brother informacional e os desafios para profissionais e usuários das políticas sociais

Neste terceiro grupo temático, os artigos analisados sinalizaram para os impactos e desafios para os usuários que fazem uso da política social do governo, bem como para os assistentes sociais que trabalham nesta área de atuação.

Os apontamentos nos levam à reflexão sobre a substituição da lógica burocrática pela lógica algorítmica na execução das políticas sociais brasileiras, intermediada pelas TICs, caracterizada pela dataficação intensificadas durante a pandemia. Essas estratégias do governo, incluem a plataformação de serviços sociais direcionados para o contexto do desmonte e da regressão de direitos.

Nos últimos dez anos têm proliferado as empresas de dados, como a Big Data, cuja finalidade é garantir o máximo volume de informações na forma de dados informacionais de cada pessoa para ser possível extrair

padrões de consumo de comportamento, e até os humores e os sentimentos de segmentos, micros segmentos sociais e individuais. As ferramentas de modelagem estatísticas operadas por algoritmos rodando em sistemas computacionais proporcionam oportunidades para a captura das atenções e a permanência crescente das pessoas nas atividades em rede, fortalecendo uma microeconomia da interceptação e rastreamento de dados (Silveira, 2021, p. 35).

Trata-se de um mercado de dados que atinge os usuários “roubando” seus dados para saber o próximo passo, interesse ou vontade dos consumidores. Esses dados também são usados para descobrir em qual estado emocional e mental as pessoas se encontram, a fim de gerar nela certas necessidades e desejos de consumo.

Por isso, a corrida por dados também é essencial para o capitalismo contemporâneo, “o capitalismo atual coloniza a vida a partir de sua conversão em fluxo de dados, precariza o trabalhador e extrai valor da ampla modulação social

organizada com a plataformização, que pretende capturar o intelecto geral pela dataficação” (Silveira, 2021, p. 35).

A dataficação é a colonização da vida privada com o uso de sistemas algorítmicos, pois “visam determinados objetivos e são criados e desenvolvidos para implementá-los” (Silveira; Souza, 2020, p. 17), transformando o mercado e as relações de produção por meio das tecnologias digitais.

Neste sentido, podemos dizer que o capitalismo contemporâneo concebe um cenário tecnológico incomum no mundo através da utilização pautada na expansão das TICs, que são novas tecnologias que desempenham papel crucial na atual etapa da acumulação capitalista.

Para Antunes & Druck (2023), as TICs são mecanismos centrais à acumulação capitalista contemporânea para a preservação e a ampliação da lei do valor por meio da constituição de novos laboratórios de experimentação do trabalho, como a uberização, *o home office* e a EAD, por intermédio das plataformas digitais e da proliferação dos sistemas algorítmicos que tornam a informação gerada na base digital uma mercadoria.

Assim, conforme aponta Souza (2022) a pandemia acelerou e adensou esse processo, tal como resume bem a criação da Helô, um robô virtual criado através de inteligência artificial, capaz de reconhecer necessidades de usuários que interagem com o site Meu INSS e de identificar possíveis respostas a partir dos sistemas de dados informatizados. O traço básico desse processo é o atendimento feito por uma máquina em ambiente virtual, como se fosse uma lógica independente do trabalho humano ou da intervenção social.

Essa é uma estratégia da tecnologia que não favorece os usuários das políticas sociais, uma vez que os dados armazenados são vinculados entre bancos de dados como o Big Data sendo cruzados com dados de outros sistemas para justificar os indeferimentos de pedidos de benefícios (Souza, 2022).

Mas além de sequestrar dados dos usuários e espiar suas necessidades, como se estivessem num Big Brother mas sem saber e sem autorizar, estes sistemas dificultam a vida do usuário na hora de ter acesso aos seus benefícios assegurados por direito.

Sobre o serviço prestado pelo INSS, Souza (2022) relata as dificuldades que os usuários encontraram para acessar os seus direitos por meio das plataformas digitais, especialmente, quando da necessidade de operacionalizá-los nos sistemas

online, que exigem determinadas habilidades, conhecimentos das legislações e condições materiais, tais como acesso à internet e aparelhos compatíveis. A autora aponta ainda que

De fato, as mudanças radicais que ocorrem para o acesso virtual dos benefícios previdenciários exigem condições materiais e habilidades técnicas, que são transferidas para os usuários e usuárias, que por sua vez recorrem ao serviço social das políticas da assistência social ou previdência social para contar com o apoio para o acesso ao sistema e efetivar os pedidos (Souza, 2022, p.132)

Isso nos leva a reflexão de Veloso (2012) sobre a “cibercultura” definida pela relação entre a sociedade, a cultura e as novas tecnologias que surgem com a convergência entre a informática e a telecomunicação. Mas aqui o acesso à tecnologia não é igual para a população, e este é um dos indicadores do processo de acirramento das desigualdades sociais na sociedade capitalista.

O que nos leva também para o fenômeno da “exclusão digital”, marcada pela deficiência ou barreiras ao acesso às novas tecnologias, sobretudo a internet e de boa qualidade. Este é um dos fenômenos que podem ser entendidos como uma das expressões da questão social, pois, demonstra os limites de acesso da classe trabalhadora às riquezas socialmente produzidas.

Conforme a análise, a robotização da proteção social também impõem uma série de implicações para a profissão do Serviço Social e para a atuação do assistente social na gestão das políticas sociais, isto porque os profissionais vinculados aos serviços de proteção social se deparam com um cotidiano de trabalho permeado pela desinformação e pela ausência de orientação sobre as problemáticas vivenciadas pelos cidadãos.

Diante da tendência de implementação de políticas sociais cada vez mais robotizadas e burocratizadas, um dos grandes desafios aos assistentes sociais se refere à interpretação e à aplicação de parte do Código de Ética, especialmente relacionado às relações do assistente social com os usuários.

Aqui o código de ética é colocado como instrumento para defender e democratizar informações e acesso aos programas disponíveis no espaço institucional para o usuário. Além de contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários para agilizar e melhorar os serviços prestados.

Neste contexto, que um dos grandes desafios dos assistentes sociais se refere à interpretação e à aplicação do seu dever ético nas suas relações com os usuários,

estando os profissionais comprometidos com a democratização das informações e a desburocratização no acesso a benefícios e serviços prestados.

O que observamos é que o encontro entre tecnologia, gestão e efetivação de serviços indica que não se pode mais abstrair os avanços tecnológicos. Por conseguinte, passa-se a ter uma nova exigência profissional, no sentido de se construir competências e novas habilidades. Todavia, tais processos podem sim agilizar e dinamizar o fluxo de trabalho, mas também promovem uma maior racionalização e rotinização do trabalho do assistente social.

Para Antunes (2018), as alterações no padrão de produção com o avanço da tecnologia e o aumento da exploração do trabalho são características do capitalismo neoliberal no Brasil em várias áreas, inclusive a de serviços.

No que tange às condições e relações de trabalho, na condição de trabalhadores assalariados, os profissionais de Serviço Social são submetidos aos mesmos processos de degradação e violação de direitos que sofre o conjunto da classe trabalhadora. Dentre esses processos nos deparamos os mais variados vínculos contratuais como pejetização, a terceirização, o trabalho temporário, o trabalho em tempo parcial, por projeto e o trabalho intermitente, por exemplo conforme Raichelis (2021).

Assim, os assistentes sociais mesmo fora do tempo destinado ao trabalho seguem produzindo na tendência de uma intervenção cada vez mais capturada pela dinâmica do imediatismo das ações e da necessidade de respostas rápidas às requisições institucionais.

Nesse contexto, a TIC assume um papel decisivo no aprofundamento de estratégias de exploração e de subsunção do trabalho ao capital sendo as mesmas um vetor dinâmico com potencialidade para impor desafios, novas perceptivas de trabalho e ditar tendências no trabalho do Serviço Social.

Este quadro, agravado pela pandemia, traz novos elementos e perspectivas de trabalho que atingem o núcleo das atribuições e competências profissionais desencadeando inúmeras pressões e tensões aos profissionais nos diferentes espaços de trabalho.

Desenvolvendo incessantemente as tecnologias informacionais e digitais, e contando com um monumental contingente sobrando de força de trabalho em escala global, cada vez mais os capitais conseguem reduzir o trabalho vivo necessário para a produção, substituindo-o pelo uso crescente das tecnologias de informação e

comunicação e favorecendo ainda mais a precarização do trabalho, a informalidade e o desemprego em massa.

As instituições avançam com as TICs onde lhes interessam e incorporam ou expulsam a força de trabalho, de acordo com seus interesses e vantagens, sempre avançando, entretanto, no processo de destruição dos direitos sociais.

Tudo isso vem possibilitando a criação e expansão de “novas” modalidades de trabalho que, como já indicado, passam ao largo das relações contratuais vigentes, uma vez que o trabalhador assalariado se transfigura cada vez mais em “prestador de serviço”, atuando como “empreendedor”, o que acaba por resultar na sua exclusão da legislação protetora do trabalho.

Teremos, então, mais “trabalho morto” através do uso intensificado do maquinário informacional, digital que passarão a comandar o processo produtivo e como consequência da intensificação das novas máquinas e ferramentas automatizadas e robotizadas, com seus algoritmos e através do uso da inteligência artificial, milhões de trabalhadores, incluindo o assistente social, vão se tornar ainda mais descartáveis para o mercado.

Ao analisar as relações de produção no mundo contemporâneo, tanto os números quanto a realidade concreta em que se manifestam mostram que as condições atuais de trabalho e vida dos trabalhadores são realmente graves. O desmonte da regulamentação trabalhista, o aumento do desemprego e a expansão dos espaços comerciais são apenas alguns dos desafios que afetam a vida dos profissionais de serviço social.

Em outras palavras, para o capital, é essencial que as potencialidades humanas sejam transformadas em forças direcionadas ao enriquecimento privado burguês, ao mesmo tempo que degradam os trabalhadores. O desenvolvimento das forças produtivas sob a égide do capital impulsiona a acumulação, mas também a expansão da superpopulação relativa, resultando inevitavelmente em desemprego, empobrecimento e precarização do trabalho.

O último ponto em comum, encontrado deste grupo temático, indicou o distanciamento social como fator de desafio para os usuários e profissionais. Embora contexto particular exigisse distanciamento social não podemos perder de vista que o contato com os usuários é importante para a prática profissional, pois é através dele que se estabelecem vínculos de confiança entre o usuário e o profissional.

A linguagem e a escuta sensível são umas das ferramentas mais importante no trabalho do assistente social, pois é através dela que o profissional abre seu canal de comunicação e consegue estabelecer vínculo com o usuário para orientá-lo de acordo com suas necessidades e limitações.

Acredito que o teleatendimento representa um obstáculo para o estabelecimento de vínculo de confiança entre profissional e usuário, impondo limites assertivos ao exercício profissional, bem como para as condições éticas e técnicas de trabalho.

Neste sentido, conforme Druck (2023) podemos dizer que há uma precarização social caracterizada pela perda de identidade individual e coletiva. Este quarto tipo de precarização social tem suas raízes na condição do desemprego e na ameaça permanente da perda do emprego, que se constitui em uma eficiente estratégia de dominação no âmbito do trabalho.

Podemos dizer que a ameaça do desemprego foi uma condição inerente neste período. Muitos assistentes sociais, foram dispensados de seus cargos e funções, e tantos outros foram alocados para realizar o *home office*, mas convivendo com a insegurança constante de ser o mais novo desempregado.

Com isso, tanto os profissionais quanto usuários, experimentaram o isolamento e a perda de enraizamento, de vínculos, de inserção, de uma perspectiva de identidade coletiva, resultantes da descartabilidade, da desvalorização e da exclusão, sendo estas características e condições deste tipo de precarização que afeta a todos.

Compreendemos que através deste estudo é que a atual conjuntura continua sendo um laboratório para o mundo pós-pandemia, com seus mecanismos de intensificação da superexploração da força de trabalho e da precarização através das práticas de *home-office*, EaD, teletrabalho, desenvolvimento e dependência das TICs e da onipresença da inteligência artificial.

Estas modalidades levam à individualização do trabalho, ao distanciamento da organização social e sindical, à tendência de supressão de direitos e à intensificação da desigualdade social, de raça e de gênero.

Assim, tecem os caminhos para a barbárie, em que a classe trabalhadora é a maior prejudicada e penalizada pelo modo de produção capitalista, agora em sua face de capital pós-pandemia. Antunes & Druck (2020) ressaltam que a pandemia não está desconectada do sistema sociometabólico do capital e que não se trata de

um fenômeno natural, sua processualidade resulta na destruição, tanto da natureza, quanto da própria humanidade.

3.5. Tecnologia como mediação para o trabalho do Serviço Social

Até aqui apresentamos os desafios que o serviço social enfrenta nos seus processos de trabalho mediante o avanço tecnológico e sua incorporação na rotina de trabalho. Contudo, alguns autores trouxeram outro olhar sobre o uso das TICs pelo Serviço Social em suas considerações, colocando-a em seus debates, como mediadora.

O processo de utilização das TICs que já estava em curso antes da pandemia de Covid-19, mas ganhou fôlego após o avanço da mesma. Haja vista a necessidade do *lockdown* e do isolamento social inúmeras instituições passaram a utilizar sistemas eletrônicos, para prontuários, para atendimentos e teleatendimento, conforme já vimos acima.

Sabemos que a partir da década de 1990, a administração pública brasileira influenciada pela reforma do Estado, e pelo neoliberalismo no país vem promovendo investimentos em tecnologias informacionais.

Um dos primeiros espaços sociocupacionais nos quais está inserido o assistente social a incorporar a tecnologia da informação foi a Previdência Social, a partir do Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (DATAPREV). Paulatinamente, outras políticas foram incorporando também, como o Sistema Único de Saúde (DATASUS) e o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) com o Cadastro Único, com o Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família entre outros, conforme Santos (2019).

Neste sentido, Cortes (2024) ressalta que a ampliação das habilidades e das capacidades propiciadas pelo uso da tecnologia da informação podem fomentar a capacidade e a dimensão investigativa da profissão, a partir de uma aproximação inicial da descrição dos dados, e, que, posteriormente pode ser mais bem trabalhada, com o uso de outros instrumentos, como a entrevista.

Conforme, observado a tecnologia da informação pode ser utilizada para que o assistente social conheça a realidade dos seus usuários, para que possa intervir nela. Mas, segundo ela, o profissional precisa ver além dos número e dados que são

coletados porque só assim a utilização da TIC pode propiciar um salto qualitativo, que permite decifrar a realidade e construir propostas e novas modalidades de intervenção através das políticas sociais.

Para Yamamoto (2007) atualmente o maior desafio enfrentado pelo serviço social é a capacidade de decifrar sua realidade e a partir daí construir estratégias e propostas criativas de trabalho que efetivem direitos a partir das demandas que surgem do cotidiano.

Além do conhecimento da realidade há também possibilidade da otimização do trabalho do assistente social. Onde o profissional pode ter acesso às fontes de informação sobre os usuários de forma muito mais rápida, sem perda de tempo na busca por documentos nos arquivos institucionais, que por vezes acabam se perdendo em processos de mudanças de prédios que, porventura, ocorrem.

Além da socialização do acesso às informações para os usuários partir das informações obtidas por meio das pesquisas e dos estudos realizados, otimizados pela tecnologia da informação.

Em seu artigo Felix corrobora pontuando que

Ao pensarmos na importância do registro, da organização, da sistematização e da interpretação da gama de dados e informações que os assistentes sociais lidam em seu cotidiano profissional, a utilização das ferramentas tecnológicas tem grande possibilidade de tornar-se aliada no desenvolvimento de um projeto profissional crítico e, portanto, capaz de direcionar a tecnologia a favor de uma atuação qualificada, do ponto de ético-político, teórico-metodológico e técnico-operativo. (Felix, 2024, p. 258)

Em alguns artigos selecionados, autores apontam que o contexto digital requer um docente que não seja apenas um transmissor do conhecimento, mas também um provocador em uma sociedade que tem demandado sujeitos críticos, competentes, criativos e flexíveis. Pontuam que neste cenário tecnológico as práticas pedagógicas enrijecidas devem ser flexibilizadas.

Ainda que persistam limites em relação à apropriação e ao uso de tecnologias por parte dos professores, o desenvolvimento contínuo de tais artefatos cria um cenário no qual não se pode mais ignorar a presença e os potenciais usos das TDIC nos processos de ensino e aprendizagem. Elas devem ser vistas como recursos que podem enriquecer a aula, potencializar os processos reflexivos, contribuindo assim para a (re)elaboração de novos saberes, pois permitem hoje agregar, de forma imediata, informações antes indisponíveis. (Schuartz; Sarmiento, 2020, p.431).

Ainda conforme os autores acima trata-se, portanto, de agregar competências de cunho digital à base teórica dos docentes, não apenas como mais uma ferramenta

de apoio para um debate teórico sobre determinado tema ou a transmissão de um determinado saber, mas também como meio de fortalecer o processo de aprendizagem dos discentes.

Em meio a esse quadro agravado pela pandemia, considerando a sua dimensão contraditória, o uso das TICs também tem sido potente para promover atividades essenciais, como: contatos e informações a familiares de pacientes internados, articulação com serviços e rede socioassistencial nos territórios de moradia, circulação de informações, maior interlocução entre profissionais, equipes e setores, antes distanciados (Raichelis, 2021).

Em suma, os apontamentos vão na direção de que é importante resgatar o efeito útil da TIC para o Serviço Social. Porém, isto só será possibilitado e terá valor a partir do seu uso crítico, como uma mediação que pode potencializar a dinamização e intervenção do trabalho profissional caso contrário, incorre-se ao tecnicismo.

4. Considerações Finais

A referida dissertação teve como objetivo apontar os desafios para o trabalho de assistentes sociais a partir do avanço das TICs no período de 2020-2024. A análise conforme já mencionado foi realizada a partir da organização temática dos artigos sob a luz da categoria da precarização.

De forma mais ampla concluímos que no Brasil, através da agenda ultraliberal inaugurada por Temer, as contrarreformas trabalhistas de 2017 trouxeram mudanças cruéis para os trabalhadores.

As mudanças na legislação trabalhista, voltaram-se para a garantir segurança jurídica ao empresariado. Além disso, trouxe desemprego, aumento da informalidade, dos contratos intermitentes e a figura do autônomo, o empreendedor de si, além da desconstrução do direito do trabalho.

Compreendemos que tais mudanças são indissociáveis do desenvolvimento das forças produtivas que tem como aliada contemporânea as 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.

Conforme demonstrado nesta dissertação, está em curso uma profunda mudança no padrão de acumulação, com hegemonia financeira e exponencial que se dá através do desenvolvimento das tecnologias que se expressa nas e contra as reformas trabalhistas e na destituição de direitos.

A precariedade das ocupações vinculadas direta ou indiretamente as TICs é resultado das formas com vem se moldando a radicalização da produção capitalista, que manteve, em sua essência, a exploração do trabalho desde o início até os dias atuais.

Sobre os desafios enfrentados pelos assistentes sociais, a análise dos artigos revela um panorama crucial sobre o impacto do teletrabalho no serviço social, expondo não apenas os desafios imediatos impostos pela pandemia, mas também as profundas transformações estruturais que se consolidam no "novo normal".

A adoção das tecnologias e a virtualização dos processos de trabalho, intensificadas durante o período pandêmico, catalisaram uma série de mudanças que afetam diretamente a prática profissional dos assistentes sociais.

A transformação digital, ao mesmo tempo em que possibilita uma maior flexibilidade e acessibilidade dos serviços, tem gerado uma série de consequências adversas. O relato sobre o Ministério Público e o INSS ilustra como a redução do contingente de pessoal e a introdução de sistemas automatizados impactaram a dinâmica do trabalho, sobrecarregando os profissionais com metas de produtividade e desafiando a autonomia técnica dos assistentes sociais.

A precarização é evidenciada através das condições de trabalho e sobrecarga de atividades e pela responsabilidade individual pelos recursos materiais necessários ao teletrabalho. A transferência dos custos para os trabalhadores e a ausência de suporte adequado por parte das instituições resultam em um cenário de intensificação da exploração e controle.

Esse novo ambiente de trabalho, marcado pela introdução das TICs, expõe os profissionais a uma série de tensões e pressões, refletidas na ampliação das jornadas de trabalho, fadiga, e desgaste mental. A análise de Felix (2024) destaca como essa sobrecarga afeta a saúde mental dos profissionais, gerando estresse, ansiedade e outras patologias psicossomáticas.

Observamos, mesmo que de forma tímida, que há um impacto desigual sobre as mulheres, devido à tradicional divisão sexual do trabalho, é um aspecto que merece atenção especial tendo em vista que as profissionais do serviço social são majoritariamente mulheres que enfrentam uma dupla jornada ao conciliarem as demandas profissionais com as responsabilidades domésticas. A invasão do espaço privado pelo trabalho intensifica essa carga, exacerbando as desigualdades de gênero e revelando uma face oculta da flexibilização do trabalho.

Os desdobramentos desse cenário indicam a necessidade urgente de uma reavaliação das práticas de teletrabalho no serviço social. É indispensável que as instituições implementem políticas que garantam condições adequadas de trabalho remoto, com suporte tecnológico e financeiro, além de estabelecer limites claros

para evitar a sobrecarga e o desgaste dos profissionais. A criação de mecanismos de monitoramento da saúde mental e a promoção de um ambiente de trabalho saudável e equilibrado são fundamentais para aliviar os efeitos adversos identificados.

Ademais, é crucial fomentar um debate contínuo sobre as implicações éticas e profissionais do teletrabalho no serviço social. A formação acadêmica deve incluir discussões sobre o uso das TICs e suas consequências, preparando os futuros profissionais para lidar com esses desafios. A pesquisa e a produção de conhecimento sobre as práticas de teletrabalho devem ser incentivadas, promovendo uma compreensão mais profunda e crítica das transformações em curso.

Ainda sobre este grupo temático, o teletrabalho no Serviço Social, se não gerido adequadamente pode perpetuar e intensificar a precarização do trabalho e essa questão deve estar sempre em de discussão e reflexão, pois somente assim será possível transformar as novas formas de trabalho em oportunidades de desenvolvimento e não em fontes de exploração e sofrimento.

No que tange o grupo temático que versa sobre Formação em Serviço Social, docentes e discentes tiveram que se adaptar rapidamente às tecnologias da informação e comunicação sem a infraestrutura necessária, o que impactou a qualidade da formação. A automação das aulas deixou de lado aspectos importantes do ensino, pois os docentes precisaram focar em novas habilidades tecnológicas, muitas vezes sem formação adequada para tal.

Estudos, como os de Schuartz & Sarmento (2020) mostraram que a maioria dos docentes não possui formação específica para o uso de TIC, o que é crucial, visto que a educação moderna exige conhecimentos em recursos audiovisuais e plataformas digitais para que não enfrentam dificuldades adicionais por não terem sido formados no contexto tecnológico atual.

Entendemos que a pandemia revelou e intensificou fragilidades no sistema educacional e no trabalho dos assistentes sociais. A adaptação as TICs e ao ensino remoto trouxe desafios significativos, e a tendência para o ensino híbrido requer uma atenção para garantir que a formação dos assistentes sociais não seja comprometida. Acreditamos que promover uma formação tecnológica adequada são passos essenciais para enfrentar esses desafios e garantir a qualidade da educação e do trabalho dos assistentes sociais daqui para frente.

Os artigos analisados no terceiro grupo temático revelam um cenário de atenção sobre a lógica algorítmica na execução das políticas sociais brasileiras.

Esse movimento, destaca a dataficação das relações sociais e a plataformização dos serviços sociais como estratégias governamentais que não apenas desmontam direitos, mas também expõem os usuários a um mercado de dados invasivo e explorador. A transformação da vida privada em fluxo de dados, capturada por tecnologias de Big Data e algoritmos, revela um capitalismo contemporâneo que coloniza a vida cotidiana, precariza o trabalho e extrai valor da ampla modulação social.

Criticamente, observa-se que as TICs, embora ofereçam potencial para agilizar e dinamizar processos, contribuem para uma maior racionalização e rotinização do trabalho dos assistentes sociais, configurando uma repaginação do Toyotismo, conforme já sinalizado anteriormente.

A crescente dependência de plataformas digitais para a gestão e execução das políticas sociais apresenta desafios significativos, tanto para os profissionais quanto para os usuários. Para os assistentes sociais, a robotização da proteção social impõe uma carga de desinformação e a necessidade de adquirir novas habilidades técnicas. Para os usuários, especialmente os mais vulneráveis, o acesso digitalizado a benefícios e serviços pode se tornar uma barreira intransponível, exacerbando as desigualdades sociais existentes.

A exclusão digital, um fenômeno amplamente discutido, emerge como uma expressão tangível da questão social contemporânea. A disparidade no acesso às novas tecnologias, especialmente a internet de boa qualidade, revela os limites do acesso da classe trabalhadora às riquezas produzidas socialmente.

Esse cenário de exclusão digital não só impede o acesso aos direitos e benefícios garantidos, mas também intensifica a precarização do trabalho, a informalidade e o desemprego em massa e a pandemia apenas acelerou esse processo, evidenciando a vulnerabilidade dos trabalhadores diante das novas modalidades de trabalho impulsionadas pelas TICs

Sob este ponto de vista, a discussão sobre a robotização e a plataformização das políticas sociais aponta para a necessidade de uma reflexão crítica e de ações concretas que visem equilibrar a eficiência tecnológica com a política social. A implementação de políticas que garantam o acesso equitativo as TICs e a proteção dos dados pessoais dos cidadãos pode se fazer necessário.

O avanço tecnológico, embora inevitável neste caso, deve ser acompanhado por uma gestão cuidadosa e ética que priorize a inclusão. A superação dos desafios impostos pela lógica algorítmica na gestão das políticas sociais brasileiras requer um enfoque integrada que combine inovação tecnológica com compromisso social.

Em suma, a incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação no Serviço Social é um tema complexo e multifacetado, especialmente à luz dos desafios trazidos pela pandemia de Covid-19.

O maior desafio, segundo Iamamoto (2007), é justamente a capacidade do Serviço Social de decifrar sua realidade e desenvolver estratégias criativas para efetivar direitos. A tecnologia pode otimizar o trabalho dos assistentes sociais, oferecendo acesso rápido a informações sobre os usuários e facilitando a socialização dessas informações. Isso pode resultar em um trabalho mais eficiente e menos burocrático, permitindo que os profissionais se concentrem em intervenções mais significativas e personalizadas.

Felix (2024) reforça a ideia de que as ferramentas tecnológicas podem se tornar aliadas no desenvolvimento de um projeto profissional crítico, direcionando a tecnologia para uma atuação qualificada e ética. Seu uso no contexto das práticas pedagógicas em um contexto digital é essencial, como apontam Schuartz & Sarmiento (2020), pois permite que os docentes se tornem provocadores e facilitadores de um processo de aprendizagem crítico e dinâmico.

Entretanto, os desafios são consideráveis. Muitos profissionais ainda enfrentam dificuldades na apropriação e uso das TICs, o que pode limitar seu potencial transformador. Além disso, o tecnicismo é um risco real, onde a tecnologia é utilizada de forma mecânica e sem uma visão crítica, o que pode levar a uma prática profissional superficial e desumanizada.

Por outro lado, a pandemia também demonstrou o potencial das TICs para promover atividades essenciais e facilitar a comunicação e a articulação entre diferentes serviços e setores. Isso é particularmente relevante em contextos de crise, onde a agilidade e a eficiência das respostas podem fazer a diferença.

Para que o uso das TICs no Serviço Social seja efetivo e valioso, é necessário um uso consciente dessas ferramentas. Isso implica não apenas em uma formação técnica adequada, mas também em uma reflexão constante sobre o impacto dessas tecnologias na prática profissional e nas relações com os usuários.

É fundamental que as TICs sejam vistas como mediadoras que potencializam a intervenção profissional, e não como substitutas das interações humanas e do conhecimento contextual e empático que são a essência do serviço social.

Mediante a tudo que foi exposto podemos inferir que uso das tecnologias no contexto da pandemia trouxe, sim, à tona uma série de desafios e impactos sobre a profissão de assistente social, evidenciando tanto a precarização do trabalho quanto novas tendências para o futuro da área.

Esse período acelerou a incorporação das TICs não apenas como ferramentas de ensino e atendimento, mas também como instrumentos de otimização e inovação do trabalho.

Entretanto, compreendemos que a formação contínua e crítica no uso das TICs será fundamental para que os assistentes sociais possam utilizar essas ferramentas de maneira ética e eficaz, evitando o tecnicismo e promovendo intervenções que realmente atendam às necessidades dos usuários.

Sendo assim, podemos inferir que a incorporação das TICs no Serviço Social oferece tanto oportunidades quanto desafios. O futuro dessa integração dependerá da capacidade dos profissionais de utilizarem essas tecnologias de forma crítica e reflexiva, garantindo que elas sirvam para enriquecer e dinamizar o trabalho profissional, sem perder de vista a dimensão humana e ética que é fundamental na prática do Serviço Social.

Não temos a pretensão de apresentar respostas conclusivas, mas motivada a suscitar indagações para futuros estudos. Evidente a necessidade de haver um aprofundamento teórico ao longo de pesquisas e produções acadêmicas que permitam a construção mais elaborada do tema, tendo em vista que o mesmo é bem recente em nossa sociedade.

Espera-se que esta pesquisa tenha fornecido elementos mínimos que instiguem e incentivem a novos estudos acerca de uma temática cuja complexidade está em constante transformação, tornando-se um grande desafio, sobretudo, para o campo de investigação do Serviço Social brasileiro.

5.

Referências bibliográficas

ABEPSS. **A formação em Serviço Social e o ensino remoto emergencial**. Brasília: ABEPSS, 2021. Disponível em: https://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/20210611_formacaoem-servico-social-e-o-ensino-remoto-emergencial-202106141344485082480.pdf. Acesso em: 10 dez. 2021.

ABÍLIO, L. C. **Uberização do trabalho**: subsunção real da viração. Publicado em 22 de fevereiro de 2017. Disponível em: <https://blogdaboitempo.com.br/2017/02/22/uberizacao-do-trabalho-subsuncao-real-da-viracao/>. Acesso em: 17 jul. 2017.

ANDRADE, F. R. B.; CAVAIGNAC, M. D. **Serviço Social e universidade em tempos de ensino remoto emergencial**. Serv. Soc. Soc. Internet. 2022 May; (144):52–70. Available from: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.280>. Acesso em: 24 julho. 2024.

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho. São Paulo: Boitempo Editorial, 1999.

_____. **Introdução**: a substância da crise. In: A Crise estrutural do Capital. 2.ed. ver. e ampliada. São Paulo: Boitempo, 2011. p. 9-16.

_____. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. 1.ed. São Paulo: Boitempo, 2018.

_____. O trabalho no capitalismo pandêmico: para onde vamos? In: LOLE, A. (et al.). **Diálogos sobre trabalho, serviço social e pandemia** [recurso eletrônico]. 1.ed. Rio de Janeiro: Mórula, 2021.

ANTUNES, R.; DRUCK, G. A epidemia da terceirização. In: Antunes Ricardo (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil III**. São Paulo: Boitempo, 2014.

_____. A terceirização sem limites: a precarização do trabalho como regra. **O Social em Questão**, Rio de Janeiro, v. 34, n. 1, p. 19-40, 2015. Disponível em: http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/media/OSQ_34_1_Antunes_Druck.pdf. Acesso em: 10 dez. 2020.

AMORIM, H.; BRIDI, M. A.; CARDOSO, A.C.M. Trabalho digital e plataformizado no século XXI: reconfigurando o passado no presente. **Caderno CRH**, v. 35, e 022019, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.9771/ccrh.v35i0.50225>. Acesso 2 agosto. 2024.

_____. Capitalismo industrial de plataforma: externalizações, sínteses e resistências. **Caderno CRH**, v. 35, e 022021, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.9771/ccrh.v35i0.49956>. Acesso 8 agosto. 2024

ALVES, G. **Crise capitalista e reestruturação produtiva**: seus impactos sobre o mundo do trabalho. Campinas: [s.n.], 1993.

_____. **O novo (e precário) mundo do trabalho**: reestruturação produtiva e crise do sindicalismo. São Paulo: Boitempo, 2000.

_____. **Dimensões da Reestruturação Produtiva**: ensaios de sociologia do trabalho. 2.ed. Londrina: Práxis; Bauru: Canal 6, 2007.

ARAÚJO, M. R. M.; MORAIS, K. R. S. **Precarização do trabalho e o processo de derrocada do trabalhador**. Cad. psicol. soc. trab., São Paulo, v. 20, n. 1, p. 1-13, 2017. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S151637172017000100001&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 13 maio. 2024.

AZEVEDO, F.C. **Consultoria empresarial**: serviço social posto à prova. 2013. (Mestrado em Serviço Social). Programa de Pós- Graduação em Serviço Social. Departamento de Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2013. 201f.

BARROS, A. **Precarização**: degradação do trabalho no capitalismo contemporâneo. Maceió: Coletivo Veredas, 2019.

BERNARDO, K. A. S. et al. As configurações do trabalho remoto da categoria docente no contexto da pandemia covid-19. **Revista Novos Rumos Sociológicos**, Pelotas, v. 8, n. 14, p. 8-39, 2020.

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL (BNDES). Relatório Desempenho de Atividades do PND. **Resultados Gerais e Histórico das Privatizações**. Discussão 87. Rio de Janeiro: BNDES, 2001.

CASTILHO, D R.; CAVALCANTE, M.A.M.; GOMES, V. L. B.; VIEIRA, G. B. **A conveniência da tecnociência à burla dos direitos na assistência social**. Trabalho, avanços tecnológicos e serviço social. Disponível em: https://www.maxwell.vrac.pucrio.br/rev_OSQ.php?strSecao=Atual&fbclid=IwAR0EeXyJhUf6n-MdQknc1xxpDFXKHPxStcelbF1RpeJnmtH6JGmG0EV7s. Acesso em: 29 set. 2024.

CARNELOSSI, B. N. Robotização da proteção social: impactos e desafios à atuação profissional do assistente social. **Serviço Social & Sociedade** [Internet]. 2022May ;(144):129–52. Available from: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.284>. Acesso em: 24 jul. 2024.

CESAR, M. J. O Serviço Social nas empresas frente às tecnologias da informação e comunicação. **Katálysis**, v. 25, n. 1, 2022. Trabalho, Tecnologias da Informação e Comunicação e Condições de Vida. Disponível: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/issue/view/3009>. Acesso em: 10 jul. 2024.

CFESS. **Perfil Assistentes Sociais: formação, condições de trabalho e exercício profissional.** Brasília, 2022. Disponível em: [file:///C:/Users/Pev%20Design/Dropbox/My%20PC%20\(PevDesignPC\)/Downloads/2022Cfess-PerfilAssistentesSociais-Ebook%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Pev%20Design/Dropbox/My%20PC%20(PevDesignPC)/Downloads/2022Cfess-PerfilAssistentesSociais-Ebook%20(1).pdf). Acesso em: 14 abril. 2024.

COUTO, B. R. **O Direito Social e a Assistência Social na Sociedade Brasileira: uma equação possível?.** São Paulo: Cortez, 2004.

CORTEZ, L. **O uso das TICs no serviço social.** São Paulo: Editora Sociológica, 2024.

CORTES, T. L. Os Contributos da Tecnologia da Informação para o Serviço Social: aportes para o debate. In: Trabalho avanços tecnológicos e serviço social. **O Social em Questão** - Ano XXVII - nº 58 - pg 179 – 196. Jan a Abr. /2024

DRUCK, M.G. **Globalização e reestruturação produtiva: o fordismo e/ou japonismo.** Revista de Economia Política, v. 19, n. 2, p. 31-48, 1999.

_____. A precarização do trabalho no Brasil. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil II.** São Paulo: Boitempo editorial, 2013.

_____. Trabalho, precarização e resistências: novos e velhos desafios? **Caderno CRH**, 2011; 24(spe1):37–57. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-49792011000400004>. Acesso em: 24 Agosto. 2024.

_____. Trabalho, precarização e precariedade: considerações teóricas à luz de um balanço (auto) crítico. In: **Labirintos da precarização do trabalho e das condições de vida.** Rosângela Nair de Carvalho Barbosa, Ney Luiz Teixeira de Almeida – Curitiba: CRV, 2023. 466 p.

ELIAS, M.; ALVES, E. Desafios da formação profissional em Serviço Social no contexto brasileiro da pandemia da covid-19. **Serviço Social & Sociedade.** Internet. 2022 May; (144):71–90. Available from: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.281>. Acesso em: 23 jul. 2024.

FARIA, G. G. Interlocuções do serviço social na discussão sobre as tecnologias da informação e da comunicação (TIC). **O Social em Questão**, Rio de Janeiro, ano XXVII, n. 58, jan./abr. 2024. Disponível: https://www.maxwell.vrac.pucrio.br/rev_OSQ.php?strSecao=Atual&fbclid=IwAR0EeXyJhUf6nMdQknc1xxpDFXKHPxStceIbF1RpeJnmtH6JGmGOEV7s_U. Acesso em: 29 set. 2024.

FARIA, G. Tecnologias da informação e comunicação nas políticas sociais: opacidade e ilusão democrata. **Katálisis**, v. 25, n. 1, 2022. Trabalho, Tecnologias da Informação e Comunicação e Condições de Vida. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/issue/view/3009>. Acesso em: 10 jul. 2024.

FELIX, M. O impacto das TICs na prática do assistente social. **Revista Brasileira de Serviço Social**, São Paulo, v. 75, n. 3, p. 250-265, 2024.

FELIX, E. R. Teletrabalho, trabalho remoto e TICs: heranças pandêmicas em um serviço de atenção multiprofissional à saúde do idoso. **O Social em Questão**, Rio de Janeiro, ano XXVII, n. 58, jan./abr. 2024. Disponível em: https://www.maxwell.vrac.pucrio.br/rev_OSQ.php?strSecao=Atual&fbclid=IwAR0EeXyJhUf6nMdQknc1xxpDFXKHPxStceIbF1RpeJnmtH6JGmG0EV7s_U. Acesso em: 29 set. 2024.

FERNANDES, L. D. S.; GOIN, M.; LIMA DA ROCHA, I. Capital pandêmico e ensino remoto: o posicionamento político do serviço social. **Temporalis**, v. 21, n. 41, p. 87-101, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.22422/temporalis.2021v21n41p87-101>. Acesso em: 24 ago. 2024.

FILGUEIRA, V; CAVALCANTE, S. O trabalho no século XXI e o novo adeus à classe trabalhadora. **Dossiê trabalho e proletariado no século XXI**. Disponível em: <https://revistaprincipios.emnuvens.com.br/principios/article/view/29/11>. Acesso em: 16 maio. 2024.

FRANCISCO, E. M. V. Contratação por pregão como expressão da precarização social do trabalho de assistentes sociais no Brasil recente. **O Social em Questão**, núm. 47, p. 85-112, 2020. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/5522/552263106008/html/>. Acesso em: 18 maio 2024 às 13:40.

GUERRA, Y. Tecnologias da Informação e Comunicação e seus impactos no modus operandi do trabalho profissional de assistentes sociais. In: **Anais do 9º Encontro Internacional de Política Social 16º Encontro Nacional de Política Social** Tema: A Política Social na Crise Sanitária revelando Outras Crises. Vitória (ES, Brasil), 13 a 15 de junho de 2023.

GONÇALVES, R; SOUZA, E. A. Somos todes *youtubers*? Indústria 4.0 e precarização do trabalho docente em tempos de pandemia. **Serviço Social & Sociedade** [Internet]. 2022May; (144):33–51. Available from: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.279> Acesso em: 18 julho 2024 às 13:40.

GONÇALVES, P. P.; SILVA, C. N. Educação à distância e formação profissional do/da assistente social: elementos para o debate. In: **kátalysis**, v. 23 n. 1 (2020): Serviço Social: formação, trabalho profissional e tendências teóricas contemporâneas.

GOMES, M. R. B. **Serviço social e consultoria empresarial**. Rio de Janeiro Gramma, 2020.

GOMES, C. M. C. Crise do Capital, Neoliberalismo e a Luta Pelos Direitos no Brasil. In: **A Centralidade do Direito na Cultura Política Contemporânea: Tendências Presentes no Serviço Social**. Recife-PE, 2007, p. 98-158.

GOMES, M. R. B.; CORLETO, A. P.; VELOSO, R. S. Trabalho, avanços tecnológicos e serviço social. **O Social em Questão**, Rio de Janeiro, ano XXVII, n. 58, p. 1-24, jan./abr. 2024. Disponível em: https://www.maxwell.vrac.pucrio.br/rev_OSQ.php?strSecao=Atual&fbclid=IwAR0EeXyJhUf6n-MdQknc1xxpDFXKHPxStcelbF1RpeJnmtH6JGmG0EV7s_U. Acesso em: 29 set. 2024.

HARVEY, David. **Condição Pós-moderna**. São Paulo: Edições Loyola, 2002.

_____. **O liberalismo: história e complicações**. São Paulo: Loyola, 2005.

_____. **O neoliberalismo: história e implicações**. São Paulo: Loyola, 2008.

_____. **O enigma do capital e as crises do capitalismo**. São Paulo: Boitempo, 2011.

_____. **Lutas Sociais**, [S. l.], n. 29, p. 73–89, 2012. DOI: 10.23925/ls.v0i29.18497. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/ls/article/view/18497>. Acesso em: 10 nov. 2024.

HILLESHEIM, J; MOLARDI, G. R. **Os contributos da tecnologia da informação para o serviço social: aportes para o debate**. Disponível em: https://www.maxwell.vrac.pucrio.br/rev_OSQ.php?strSecao=Atual&fbclid=IwAR0EeXyJhUf6n-MdQknc1xxpDFXKHPxStcelbF1RpeJnmtH6JGmG0EV7s_U. Acesso em: 29 set. 2024.

IAMAMOTO, M.V. A Questão Social no capitalismo. Revista **Temporalis**: Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. Brasília: ABEPSS, Grafile, n. 3. Ano 2, 2001, p. 9-32.

_____. Mundialização do capital, “questão social” e Serviço Social no Brasil. In: **Anais do 12º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais**: A questão social na América Latina: ofensiva capitalista, resistência de classe e Serviço Social. Paraná, 2007.

_____. **Serviço social em tempo de capital fetiche**: capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez, 2007.

IRINEU, B. A.; SILVA, L.; TEIXEIRA, R.; BRETTAS, T.; CLOSS, T. Crise do capital e pandemia: impactos na formação e no exercício profissional em serviço social. **Temporalis**, v. 21, n. 41, p. 7-18, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.22422/temporalis.2021v21n41p7-18>. Acesso em: 24 ago. 2024, às 13:00.

LEITE, M. P. Reestruturação produtiva, novas tecnologias e novas Formas de gestão da mão-de-obra. In: **O mundo do trabalho**: crise e mudança no final do século. Campinas: Scritta, 1994. p. 563-587

LOLE, A; ALMEIDA, C. C. L.; STAMPA, I.; GOMES, R. L. R. Crise e pandemia da COVID-19 — leituras interseccionais. In: LOLE, A.; STAMPA, I.; GOMES, R.

L. R. (orgs). **Para além da quarentena:** reflexões sobre crise e pandemia. Mórula Editorial, 2020.

MANDEL, E. **A crise do capital:** os fatos e sua interpretação marxista. São Paulo: Ensaio, 1990

MACIEL, A. L. S. **Impactos do ensino remoto emergencial na formação em serviço social.** *Temporalis*, [S. l.], v. 24, n. 47, p. 291–306, 2024. DOI: 10.22422/temporalis.2024v24n47p291-306. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/44268>. Acesso em: 4 nov. 2024.

MARX, K. **Salário, preço e lucro.** São Paulo: Abril Cultural, 1978.

_____. **O Capital**, Livro 1º, vol. 1; Livro 2º, vol. III. **Coleção os economistas.** São Paulo: Nova Cultural, 1988.

_____. **O capital:** crítica da economia política - Livro Primeiro. São Paulo: Abril Cultural, 1984.

MÉSZÁROS, I. **Para além do capital:** rumo a uma teoria da transição. Tradução de Paulo César Castanheira e Sérgio Lessa. 1ª ed. São Paulo: Boitempo, 2002.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento:** pesquisa qualitativa em saúde. 13.ed. São Paulo: Hucitec, 2013.

MONTAÑO, C.; DURIGUETO, M. L. **Estado, classe e movimento social.** São Paulo: Cortez, 2010.

MOTA, A. E. **O feitiço da ajuda:** as determinações do serviço social na empresa. 5ª ed. ampliada. São Paulo: Cortez, 2008.

NEGREIROS, T. C. G. C. O uso das TICs e aprendizagem flexível: contribuições ao debate crítico. *Temporalis*, v. 21, n. 41, p. 102-118, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.22422/temporalis.2021v21n41p102-118>. Acesso em: 24 ago. 2024, às 13:43.

PENA, M. E. S. **O que é capital digital?** Disponível em: <https://nupecifpa.com/o-que-e-capitalismo-digital/#:~:text=O%20autor%20conceitua%20o%20Capitalismo,processos%20econ%C3%B4micos%2C%20pol%C3%ADticos%20e%20culturais>. Acesso em: 9 jun. 2024.

PEREIRA, A. C.; TELES, M. A formação em serviço social e o ensino remoto. *Katálisis*, Florianópolis, v. 24, n. 2, p. 150-169, 2021.

PEREIRA, L. S. S. As tendências e expressões contemporâneas da precarização do trabalho: o caso do setor elétrico. **Anais do VII Seminário de Pós-graduação em Sociologia e Direito e o I Seminário Internacional de Ciências Criminais da UFF.** Niterói, RJ, 15 a 17 de setembro de 2014. Disponível em:

<https://periodicos.uniara.com.br/index.php/agents/article/view/4239/2232>. Acesso em: 18 maio. 2024.

PREVITALI, Fabiane Santana; FAGIANI, Cílon César. Trabalho docente na educação básica no Brasil sob indústria 4.0. **Katálysis**, v. 25, n. 1, 2022. Trabalho, Tecnologias da Informação e Comunicação e Condições de Vida. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/issue/view/3009>. Acesso em: 10 jul. 2024.

POCHMANN, M. **O trabalho no Brasil pós-neoliberal**. Brasília: Liber Livros, 2011.

RAICHELIS, R. Trabalho e políticas sociais no Brasil: reflexões em tempos de pandemia. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, v. 143, p. 145-160, 2021.

RAICHELIS, R.; Arregui, C. O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. **Serviço Social & Sociedade [Internet]**. 2021 Jan; (140):134–52. Available from: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.242>. Acesso em: 10 jul. 2024.

ROCHA, C. T. M.; AMADOR, F. S. O teletrabalho: conceituação e questões para análise. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p. 152-162, 2018.

RODRIGUES, I. T. M. As transformações no mundo do trabalho e os impactos sobre a classe trabalhadora na pandemia do COVID-19: um olhar desde o Serviço Social. **Anais do 9º Encontro Internacional de Política Social 16º Encontro Nacional de Política Social**. Tema: A Política Social na Crise Sanitária revelando Outras Crises. Vitória (ES, Brasil), 13 a 15 de junho de 2023.

SANTANA, M. A. Classe trabalhadora precarização e resistência no Brasil da pandemia. In: **EM PAUTA**, Rio de Janeiro, 2º Semestre de 2021, n. 48, v. 19, p. 70-91. Revista da Faculdade de Serviço Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

SANTOS, F. Sistemas de Informação e suas Implicações no Exercício Profissional de Assistentes sociais no Brasil. In: **Anais do XVI Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais**, 2019.

SANTOS, J. C. A incorporação das TICs nas políticas sociais brasileiras. **Revista Política & Sociedade**, Brasília, v. 18, n. 1, p. 45-60, 2019.

SARAIVA, V. C. S.; CAMPOS, D. Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC e o trabalho profissional das assistentes sociais na saúde mental. **O Social em Questão**, Rio de Janeiro, ano XXVII, n. 58, jan./abr. 2024. Disponível em: https://www.maxwell.vrac.pucrio.br/rev_OSQ.php?strSecao=Atual&fbclid=IwAR0EeXyJhUf6n-MdQknc1xxpDFXKHPxStcelbF1RpeJnmtH6JGmG0EV7s_U. Acesso em: 29 set. 2024.

SILVA, A. P.; GONÇALVES, M. Diretrizes curriculares e a formação em serviço social. **Cadernos ABEPSS**, Brasília, v. 18, n. 1, p. 95-105, 2020.

SILVA, C. N.; GONÇALVES, P. P. A educação a distância e a formação profissional do\da assistente social: elementos para o debate. **Katálisis**, v. 23, n. 1, 2020. Serviço Social: formação, trabalho profissional e tendências teóricas contemporâneas. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/issue/view/3009>. Acesso em: 10 jul. 2024.

SILVA, F.; LARYSSA D.; GOIN, M.; LIMA, I. Capital Pandêmico e ensino remoto: o posicionamento político do serviço social. **Temporalis**, [S. l.], v. 21, n. 41, p. 87–101, 2021. DOI: 10.22422/temporalis.2021v21n41p87-101. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/34819>. Acesso em: 4 nov. 2024.

SILVA, M. S. Acumulação flexível e digitalização da economia: acentuação da precarização das condições e relações de trabalho. **Trabalho, avanços tecnológicos e serviço social**. Disponível em: https://www.maxwell.vrac.pucrio.br/rev_OSQ.php?strSecao=Atual&fbclid=IwAR0EeXyJhUf6n-MdQknc1xxpDFXKHPxStcelbF1RpeJnmtH6JGmG0EV7s_U. Acesso em: 29 set. 2024.

SILVEIRA, S. A. O mercado de dados e o intelecto geral. **Margem Esquerda**, São Paulo: Boitempo, n. 36, 2021.

STAMPA, I; SANTOS, T. V. Trabalho e crise no contexto das contrarreformas brasileiras no século XXI. In: **Labirintos da precarização do trabalho e das condições de vida**. Rosângela Nair de Carvalho Barbosa, Ney Luiz Teixeira de Almeida – Curitiba: CRV, 2023. 466 p.

STAMPA, I.; MACHADO, A. C. G. Precarização do trabalho no cenário pandêmico e seus impactos na classe trabalhadora. In: LOLE, Ana (et al.). **Diálogos sobre trabalho, serviço social e pandemia**. 1.ed. Rio de Janeiro: Mórula, 2021.

SOARES, M. B.; MACIEL, F. **Alfabetização**. Série Estado do conhecimento. Brasília: MEC, INEP, Comped, 2000.

SOUZA, E. A. Indústria 4.0: serviço social no sistema previdenciário em tempos da pandemia de COVID-19. Rev **Katálisis** [Internet]. 2022 Jan; 25(1):125–36. Available from: <https://doi.org/10.1590/1982-0259.2022.e82510>. Acesso em: 10 jul. 2024.

SCHUARTZ, M; SARMENTO, J. Desafios do ensino remoto emergencial para o serviço social. Revista **Serviço Social em Perspectiva**, Rio de Janeiro, v. 30, n. 1, p. 420-435, 2020.

SCHUARTZ, A. S.; SARMENTO, H. B. M. Tecnologias digitais de informação e comunicação (TDIC) e processo de ensino. **Katálisis**, v. 23, n. 3, 2020. Política, Ciência e Mundo das Redes. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/issue/view/3009>. Acesso em: 10 jul. 2024.

TAVARES, P.S.P.B. Trabalho e tecnologia: reflexões sobre o exercício profissional do assistente social no sistema prisional. **O Social em Questão**, Rio de Janeiro, ano XXVII, n. 58, pg 219 - 240 jan./abr. 2024. Disponível em: https://www.maxwell.vrac.pucrio.br/rev_OSQ.php?strSecao=Atual&fbclid=IwAR0EeXyJhUf6n-MdQknc1xxpDFXKHPxStcelbF1RpeJnmtH6JGmG0EV7s_U. Acesso em: 29 set. 2024.

TEJADAS, S.S.; JUNQUEIRA, M. R. Serviço Social e pandemia: desafios e perspectivas para a atuação no sociojurídico. **Serviço Social & Sociedade** [Internet]. 2021 Jan; (140):101–17. Available from: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.240>. Acesso em: de jul.2024.

TOSTA, T. L. D. **Antigas e novas formas de precarização do trabalho**: o avanço da flexibilização entre profissionais de alta escolaridade. 2008. Tese (Doutorado em Sociologia) - Departamento de Sociologia, Universidade de Brasília, Brasília.

TONELO, I. Uma nova reestruturação produtiva pós-crise de 2008. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.

VALENTE, J. C. L. Trabalho e Tecnologias da Informação e Comunicação: para uma crítica da noção de trabalho digital e uma abordagem marxista do fenômeno. In: Alves, G. (org.). **Trabalho e valor. O novo (e precário) mundo do trabalho no século XXI**. Marília/SP: Projeto Editorial Práxis, 2021, p. 162-189.

VASSAPOLO, Luciano. **O trabalho atípico e a precariedade**. São Paulo: Expressão Popular, 2005.

VELOSO, R. Serviço Social, Trabalho e Tecnologia da Informação. Revista **Em Pauta**: teoria social e realidade contemporânea, [S. l.], n. 27, p. 71–90, 2012. DOI: 10.12957/rep.2011.2499. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/revistaempauta/article/view/2499>. Acesso em: 10 nov. 2024.