



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

Eixo: Serviço social: fundamentos, formação e trabalho profissional

Tecnologias da Informação e Comunicação e seus impactos no modus operandi do trabalho profissional de assistentes sociais

Yolanda Guerra¹

Resumo: Trata-se de breve ensaio que visa subsidiar o debate das requisições profissionais indevidas como resultado do GT formado por trabalhadores/as e conselheiros/as dos CRESS da região Sudeste. Problematiza-se o tema como decorrência da crise estrutural do capital que incide em profundas transformações no trabalho nos últimos 30/40 anos, da sua degradação, bem como das mudanças adotadas no período pandêmico, que engendraram respostas em caráter emergencial. Argumenta-se que a utilização de TIC no trabalho profissional, apesar de determinada pelas contradições do capitalismo, tem incidido de forma objetiva e subjetiva sobre assistentes sociais, capturando a dimensão intelectual do seu trabalho e limitando sua autonomia, visto que exercem controle sobre seu cotidiano profissional.

Palavra-chave: Crise do capital. Requisições indevidas. Utilização de TIC. Controle do trabalho. Subsunção intelectual.

Information and Communication Technologies and their impact on the modus operandi of the professional work of social workers

Abstract: This is a brief essay that aims to subsidize the debate on undue professional requests as a result of the WG formed by workers and counselors of the CRESS of the Southeast region. The theme is problematized because of the structural crisis of the capital, which has caused deep transformations in the work in the last 30/40 years, its degradation, as well as the changes adopted in the pandemic period, which engendered emergency responses. It is argued that the use of ICT in professional work, despite being determined by the contradictions of capitalism, has objectively and subjectively affected social workers, capturing the intellectual dimension of their work and limiting their autonomy, since they exert control over their professional daily lives.

Keywords: Crisis of capital. Undue requisitions. Use of ICT. Labor control. Intellectual subsumption.

INTRODUÇÃO

Segundo o grande intelectual marxista, Iztván MÉSZÁROS, o sistema metabólico do capital, que transcende o capitalismo como um modo histórico de sua realização, tem seu núcleo central formado pela articulação do tripé capital, trabalho assalariado e Estado², que o sustenta e o dinamiza. A consideração dessa articulação na

¹ Assistente Social, mestre e doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), docente do PPGSS da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e docente convidada do PPG Serviço Social e Desenvolvimento Regional da UFF- Niterói. Email: yguerral@terra.com.br.

² “(...) capital *nada* é sem o trabalho, nem mesmo por um instante, o que torna *absoluta e permanente* a

análise do sistema é o que permite interpretar corretamente o quanto esse se tornou incontrolavelmente destrutivo, o que vem sendo demonstrado nas tendências de devastação ambiental, no aumento da população famélica do mundo, no desemprego e precarização estruturais, levando a uma crise inédita, global, crônica, permanente. Trata-se, pois, de uma crise endêmica, o que significa que o capital alcançou um estágio em que não consegue mais encontrar soluções duradouras para as suas contradições. Os argumentos do autor são factuais e inequívocos: o capital no seu processo de reprodução ignora as necessidades sociais ao tempo em que detona mecanismos de destruição do humano e do meio ambiente, resultando em um esgotamento de suas possibilidades civilizatórias. Ao buscar os fundamentos explicativos da crise, MÉSZÁROS aponta contradições centrais que se apresentam como defeitos estruturais do sistema: disjunção entre produção e consumo, gerando o subconsumo e um consumo e produção perdulários orientados pelo desperdício e pela redução da vida útil das mercadorias. Estas são objeto de ação do Estado, cuja função essencial é de intervir para remediar tais defeitos, através de ações corretivas no âmbito do seu comando político.

Dentre os argumentos de MÉSZÁROS que comprovam a exacerbação/complexificação dos fundamentos da crise estrutural, está a perspectiva do controle do trabalho, outrora assumida pelo trabalhador e condição cada vez mais distante dos/as mesmos/as na atualidade. A imposição de uma força alienada e estranha aos trabalhadores/as é uma das decorrências do modo de produção, identificada por MARX desde meados dos anos de 1840. Contudo, os processos de alienação e estranhamento da atualidade ganham novos adornos de modo a serem muito mais mutiladores e sutis, atuando profundamente na subjetividade humana.

determinação negativa do capital – em termos de sua dependência do trabalho. Igualmente, a formação do Estado no sistema do capital é impensável se este não reproduzir, à sua própria maneira, a mesma multiplicidade de determinações negativas intranscendíveis, articulando por meio de sua estrutura de comando político totalizador – numa forma hierárquica invertida, correspondente à hierarquia estrutural do processo de reprodução material – a absoluta dependência do capital ao trabalho (MÉSZÁROS, 2011, p. 245, grifos do autor).

1. DIVISÃO DO TRABALHO: BASE DO ESTRANHAMENTO E DA PERDA DO CONTEÚDO DO TRABALHO

É fato que o processo de estranhamento tem seu fundamento na divisão capitalista do trabalho, determinado, inicialmente, pela divisão entre trabalho material e trabalho intelectual. A fragmentação entre proprietários dos meios de produção e não proprietários é a base dessa divisão capitalista do trabalho, a qual tornou-se a “[...] forma especificamente capitalista do processo social de produção[...]” atua como um “[...] método particular de produzir mais-valia relativa. [...] se “[...] produz novas condições de dominação do capital sobre o trabalho” (MARX, apud GORZ 1989, p.29).

A separação do trabalhador dos seus meios de produção, do seu produto e da decisão sobre o processo produtivo, leva-o, necessariamente, a um estranhamento de si e daqueles com os quais ele se identifica. Se é certo que a divisão do trabalho não nasce no capitalismo, também o é que, em todas as fases do processo de produção/reprodução, a divisão do trabalho (sexual, racial, técnica e social) vai conformando particularidades. Assim, MARX considera que a particularidade da sociedade burguesa é que nela a divisão do trabalho que nasce no interior do processo produtivo, resulta do excedente da produção e da apropriação privada dos meios, das condições e do produto final. Afinal, ao ser separado dos seus meios de produção, ao ter sua capacidade de trabalho convertida em mercadoria, opera-se a alienação/estranhamento do homem do seu próprio ser, resultando em *“uma progressiva eliminação das propriedades qualitativas humanas e individuais do trabalhador”* (LUKÁCS, 1989, p. 102).

[...] pela divisão do trabalho, torna-se possível, ou melhor, acontece efetivamente que a atividade intelectual e a atividade material – o gozo e o trabalho, a produção e o consumo – acabam sendo destinados a indivíduos diferentes; então, a possibilidade de esses elementos não entrarem em conflito reside unicamente no fato de se abolir novamente a divisão do trabalho (MARX e ENGELS, 1989, p. 28).

Contudo, também a divisão do trabalho carrega a sua própria contradição:

Por um lado, aparece como progresso histórico e fator necessário de desenvolvimento no processo de formação econômica da sociedade; mas, por outro, ela se revela como meio de exploração civilizada e refinada (MARX, 1985a, p. 286-grifos nossos).

Essa breve reflexão tem dois objetivos: o primeira é mostrar como a abordagem marxiana é sempre fecundada pela apreensão das contradições, procedimento analítico obrigatório na análise do nosso tema; a segunda é demonstrar os momentos significativos em que o trabalhador perde parcial e gradativamente o controle do processo de trabalho.

Nesta linha de análise, nos cabe considerar duas categorias centrais explicativas dos processos de transformação da condição de vida e trabalho dos produtores: a subsunção do trabalho ao capital, que MARX denomina de subsunção formal e real. A primeira, determina a constituição dos trabalhadores como classe em si e se realiza pela venda da força de trabalho como mercadoria. MARX denomina de subsunção formal a este momento do processo de trabalho no qual ocorre a *ruptura na sua condição de produtor direto de seus meios de produção e subsistência* e sua conversão em força de trabalho que passa a se inserir em uma relação de compra e venda³. Mas tal subsunção não termina aí. Ela é um processo ininterrupto, para o qual o capital se utiliza de formas cada vez mais inovadoras e sofisticadas.

O ápice se coloca com as mudanças operadas na chamada Revolução Industrial, no século XVIII, com a introdução da maquinaria, em especial com a máquina ferramenta. Sem dúvida, tratou-se de um longo e conturbado processo histórico repleto de contradições, de elementos novos e velhos, de avanços e retrocessos, de continuidades e descontinuidades, o qual não é nosso objetivo tratar. O que importa nessa comunicação é descortinar as mediações que possibilitaram a subsunção do trabalho ao capital e as trágicas consequências para a classe trabalhadora. A conversão dos trabalhadores como apêndice da máquina expressa o que MARX chama de subsunção real do trabalho ao capital, vez que é a máquina que determina o ritmo, os movimentos e o tempo de realização de cada tarefa, o que vem a caracterizar *a produção capitalista como processo de valorização do capital*, assim explicitada na letra de MARX: “com a subsunção real do trabalho ao capital, dá-se uma revolução total (que prossegue e se repete continuamente) no próprio modo de produção, na

³ Marx (1978, p. 51) vê nessa condição a “[...] forma geral de todo processo capitalista de produção; mas é ao mesmo tempo uma forma particular, a par do modo de produção especificamente capitalista, desenvolvido [...]”.

produtividade do trabalho e na relação entre o capitalista e o operário” (p.66).

Importante enfatizar nessa citação que MARX vislumbra que esse revolucionamento no processo de trabalho “se repete continuamente” e reverbera cada vez mais na vida dos/das trabalhadores/as pois,

Enquanto o trabalho em máquinas agride o sistema nervoso ao máximo, ele reprime o jogo polivalente dos músculos e confisca toda a livre atividade corpórea e espiritual. *Mesmo a facilitação do trabalho* torna-se um meio de tortura, já que a máquina não *livra* o trabalhador do trabalho, mas *seu trabalho de conteúdo* (1985b, p.43).

Mais uma vez MARX aponta as contradições reais deste processo, o que contribui para a nossa interpretação da tecnologia no trabalho de assistentes sociais, especialmente no que tange a *livrar* o trabalho de seu conteúdo.

As contradições e os antagonismos inseparáveis da utilização capitalista da maquinaria não existem porque decorrem da própria maquinaria, mas de sua utilização capitalista! Já que, portanto, considerada em si, a maquinaria encurta o tempo de trabalho, *enquanto utilizada como capital aumenta a jornada de trabalho*; em si, facilita o trabalho, *utilizada como capital aumenta sua intensidade*; em si, é uma vitória do homem sobre as forças da Natureza, *utilizada como capital submete o homem por meio da força da Natureza*; em si, aumenta a riqueza do produtor, *utilizada como capital o pauperiza* etc. (1985b, p. 56-7).

É esse o método de análise que entendemos ser o que melhor poderá captar a alterações substantivas que configuram os espaços de trabalho profissional, que foram acentuadas pela pandemia da COVID-19, e tem afetado diretamente as requisições profissionais.

Nesse âmbito, como nos ensina MARX, a utilização das TIC tem que ser analisada à luz das relações sociais de produção. Nestas condições, a técnica tem facultado a substituição de trabalho vivo pelo trabalho morto, tem levado a formas mais sofisticadas de intensificação da extração de mais-valor relativo e provocado a dominação e controle da força de trabalho de forma ainda mais sofisticada do que a maquinaria já o fazia⁴: as TIC operam uma verdadeira “captura da subjetividade do trabalho”, termo cunhado por GIOVANNI ALVES (2008, 2011) e que representa a

⁴ Importante lembrar que Marx denuncia a maquinaria por tornar o homem “apêndice da máquina” e com isso se reduz o custo de sua força de trabalho. “O crescente emprego de máquinas e a divisão do trabalho despojaram a atividade do operário de seu caráter autônomo, tirando-lhe todo o atrativo. O operário torna-se um mero apêndice da máquina e dele só se requer o manejo mais simples, mais monótono, mais fácil de aprender” (Marx; Engels, 2010: 46).

“nova” forma de controle e dominação de trabalhadores, já que expropriam seu papel de força intelectual do processo de produção.

Importa-nos, portanto, indicar que já na fase da maquinaria e da grande indústria, sob esse modo de produção,

A racionalidade produtiva do capitalismo avançado promove a eliminação das propriedades qualitativas dos homens e destrói a mediação entre o trabalhador e o produto de seu próprio trabalho. Promove a perda da totalidade presente no objeto produzido, *reduzindo o trabalho a um exercício mecânico repetitivo* (LUKÁCS, 1989, p.102).

Agora, a racionalidade do lucro, da autovalorização do capital, invade todos os espaços da vida social. A lógica do capital penetrou e dominou quase todos os outros setores e atividades, invadindo a esfera de serviços.

Sob o salariedade não se encontra mais apenas a classe operária, mas a esmagadora maioria dos homens; a rígida e extrema divisão social do trabalho subordina todas as atividades, ‘produtivas’ e ‘improdutivas’; a disciplina burocrática transcende o domínio do trabalho para regular a vida inteira de quase todos os homens, do útero à cova. [...]. (NETTO, 1981, p.82).

Essa racionalidade também tem incidido em alterações substantivas na composição orgânica do capital. Temos aí outra categoria central no debate das TIC que tem relação com as determinações da crise do capital e seus limites estruturais, indicados no início do artigo. Os estudos de MARX e sua Teoria do Valor se constituem nos fundamentos para a correta interpretação dessas mudanças. A composição orgânica do capital é a relação entre o capital constante e o capital variável, ou seja, entre meios de produção e força de trabalho, dentro das relações sociais burguesas. Esse termo se refere a uma composição dialética processual de dois outros fatores: a composição técnica de meios de produção e força de trabalho e a composição valor de trabalho vivo e trabalho morto, entre capital constante e capital variável.

Na letra de MARX, ao argumentar sobre a Lei Geral da Acumulação Capitalista (1985b, p.187):

A composição do capital tem de ser compreendida em duplo sentido. Da perspectiva do valor, ela é determinada pela proporção em que se reparte em capital constante ou valor dos meios de produção e capital variável ou valor da força de trabalho, soma global dos salários. Da perspectiva da matéria, como ela funciona no processo de produção, cada capital se reparte em meios de produção e força de trabalho viva; essa composição é determinada pela proporção entre, por um lado, a massa dos meios de produção utilizados e, por outro lado, o montante de trabalho exigido para seu emprego. Chamo a primeira de composição-valor e a segunda de composição técnica do capital. Entre ambas há estreita correlação. Para expressá-la, chamo a composição-valor do capital, à medida que é determinada por sua composição técnica e espelha suas modificações, de: composição orgânica do capital. Onde se fala simplesmente de composição do capital, deve-se entender sempre sua composição orgânica.

Com a aplicação da maquinaria, das tecnologias tem havido uma queda relativa no volume de força de trabalho (capital variável) com inúmeras consequências que não podem ser problematizadas aqui⁵. A tese de MARX é a de que com o aumento na composição orgânica do capital ocorre uma queda da taxa geral de lucro que coloca em xeque a reprodução do capital. O aumento da composição orgânica do capital pela via da utilização da tecnologia na produção (através do aumento na utilização de maquinaria e tecnologia, matéria prima) tende a menor utilização de capital variável que é a força de trabalho, o que leva a diminuição da taxa de lucro. MARX ainda adverte que para compreender a relação da composição orgânica do capital com a taxa de lucro, devem ser consideradas a rotação de capital e a taxa de mais valia.

Para efeito da nossa argumentação, cabe indicar que essa condição da composição do capital, que incide na taxa de lucro do capital, vem exigindo profundas reestruturações na produção e no setor de serviços, espaços em que assistentes sociais se inserem cotidianamente.

A acumulação do saber e da habilidade, das forças produtivas gerais do cérebro social, é desse modo absorvida no capital em oposição ao trabalho, e aparece conseqüentemente como qualidade do capital, mais precisamente do capital fixo, na medida em que ele ingressa como meio de produção propriamente dito no processo de produção. A maquinaria aparece, portanto, como a forma mais adequada do capital fixo, e o capital fixo, na medida em que o capital é considerado na relação consigo mesmo, como a forma mais adequada do capital de modo geral (MARX, 2011, p. 581-582).

⁵ Contudo, é essencial considerarmos, como nos advertem Braz e Netto (2010, p.218) que “todas as transformações implementadas pelo capital têm como objetivo reverter a queda da taxa de lucro e criar condições renovadas para a exploração da força de trabalho. Compreende-se, pois, que o ônus de todas elas recaiam fortemente sobre os trabalhadores- da redução salarial à precarização do emprego”.

2. ALTERAÇÕES NOS ESPAÇOS SÓCIO-OCUPACIONAIS DE ASSISTENTES SOCIAIS

Temos afirmado que o Serviço Social se constitui como uma profissão assalariada que ocupa um lugar na divisão social e técnica do trabalho na esfera dos serviços, contudo, se faz necessário delimitar o significado dessa dupla determinação: a do assalariamento e a da inserção da profissão na esfera dos serviços.

Na determinação do assalariamento, há que se considerar que, ainda que o Serviço Social seja regulamentado como profissão liberal, sua inserção na divisão sociotécnica do trabalho que, inclusive, impõe uma hierarquia entre as profissões, a coloca como uma das profissões interventivas no âmbito das respostas que a sociedade necessita para minimizar suas contradições de classe social. Também se faz necessário considerar a dupla dimensão do trabalho profissional - trabalho concreto e trabalho abstrato - tal como nos indica Yamamoto (2008), pois, a condição do assalariamento não é decisão pessoal, tampouco o é a escolha sobre a quem vender sua força de trabalho (empresas, órgãos públicos, organizações não governamentais, associações e movimentos sociais, etc.). O trabalho profissional, mediado pelas condições de assalariamento nos remete aos vínculos contratuais e salariais, definição de carga horária/jornada de trabalho, subsunção à legislação trabalhista e normas organizacionais. Ele é determinado por condições e relações sociais de produção, o que nos coloca frente à questão das requisições institucionais.

No que se refere à segunda determinação da profissão, KARSCH, nos seus estudos realizados nos anos de 1980, considera que atuando na esfera dos serviços, o Serviço Social vem “[...], cumprindo sua sina de serviço de controle” (KARSCH, 1987, p. 13). Nestes estudos, ela atrela o crescimento do setor de serviços como desdobramento das contradições gestadas pelo capitalismo dos monopólios, tendo como consequência o crescimento dos setores de controle e vigilância comportamentais⁶.

⁶ Atentamos para o fato de que na atualidade se exacerba essa tendência à vigilância a que sempre estivemos submetidas, agora, a partir da extração de dados pessoais e análise comportamental quando da utilização de plataformas e aplicativos digitais que operam a manipulação dos nossos comportamentos.

Não há dúvida de que no capitalismo dos monopólios a nova dinâmica social que se estabelece visa o controle das tendências da queda da taxa média de lucro e do subconsumo. O fato é que a necessidade de centralização e de concentração do capital, aliada ao aumento das possibilidades tecnológicas de economizar trabalho vivo, como formas de realização da Lei Geral da acumulação capitalista, incidem significativamente sobre a tendência ao subconsumo, que passa a ser controlada pela ampliação do setor de serviços, uma vez que este “não depende dos conteúdos do trabalho que desempenham, *mas sim da forma social que adquirem*” (KARSCH, 1987, p. 175). Assim, entende a autora que “[...] os serviços exercem a função social de controle de diretrizes do capital e do Estado” (KARSCH, 1987, p. 26).

É no âmbito das políticas e dos serviços sociais que recebemos um mandato institucional atuando na organização da vida cotidiana dos sujeitos via respostas que o Estado burguês oferece institucionalmente às manifestações da chamada “questão social” que demandam bens e serviços para o atendimento de suas necessidades. A funcionalidade da profissão está menos em incidir sobre as desigualdades sociais buscando minimizá-las do que sobre a força de trabalho empregada ou não, buscando seu processo de ajustamento/adaptação ao ordenamento social, de modo que estamos sob a pressão constante da luta de classes.

As requisições profissionais que advém do Estado e de suas instituições expressam, além do lugar da profissão na divisão social e técnica do trabalho, a sua funcionalidade ao Estado, o perfil profissional requisitado pelo mercado, bem como os conhecimentos, as habilidades, os valores que estão sendo solicitados às profissionais.

Com o avanço do desenvolvimento das forças produtivas, do contínuo aperfeiçoamento da máquina moderna, das profundas mudanças na base sócio-técnica do trabalho, resultado da Quarta Revolução Industrial ou da chamada Indústria 4.0, que veio acompanhada de investimentos públicos em tecnologias de ponta, notadamente nos Estados Unidos, China, Alemanha e Japão, os serviços e as políticas sociais passam a ser atravessados pela adoção das novas tecnologias de informação e comunicação.

A reestruturação produtiva pós-crise de 2008, que segundo HUWS (2018) determina uma nova fase de acumulação do capital assentada na mercadorização

dos serviços públicos, cuja lógica invade a esfera dos serviços que passam a ser organizados à luz da racionalidade empresarial-burocrática, prioriza a padronização e a incorporação de tecnologias que tendem a substituir categorias profissionais de caráter tecnológico, instituindo o “teleassalariamento”, segunda a feliz denominação de PARRA (2022).

BRUNO (apud GROHMANN, 2021, p. 155), considera que há uma relação intrínseca entre a racionalidade dos algoritmos e a racionalidade neoliberal. Diz ela que nas:

experiências mediadas pela tecnologia, os processos algorítmicos vêm se tornando atores decisivos tanto na captura e análise de dados sobre diversos setores de nossa vida privada e comum, quanto na tomada de decisão automatizada em diferentes contextos (gestão urbana, políticas públicas, comunicação, trabalho [...]).

A autora demonstra preocupação em dois sentidos: no da vigilância operada pelos algoritmos e sua expansão sem controle que tem invadido “das grandes corporações de tecnologia e de internet às políticas de segurança e vigilância, ao sistema jurídico e à medicina”; e a impossibilidade de os usuários controlarem essa racionalidade no que se refere tanto à tomada de decisão quanto ao questionamento sobre a decisão tomada.

Paralelo a isso, a Quarta Revolução Industrial porta a tendência à liofilização do trabalho vivo, reduzindo-o ao mínimo possível, em especial as profissões/ocupações que desempenham atividades simples e repetitivas, ao tempo em que potencializa o trabalho de um pequeno contingente de trabalhadores especiais que desenvolvem trabalho complexo, intelectual.

Com resultado de tal revolucionamento e do perfil que ele requer, a profissão tem vivenciado alterações profundas nas suas requisições profissionais, cada vez mais simplificadas, polivalentes, transformadas em atividades inespecíficas, desprofissionalizadas e sem a necessidade de qualquer tipo de especialização, denominadas de atividades indevidas/inadequadas.

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. O que temos visto é que essa racionalidade tecnológica e algorítmica tem colocado as diferentes disciplinas profissionais a serviço da acumulação/valorização do capital, visando à aplicação de um conjunto de conhecimentos ou princípios direcionados à produtividade, de modo a reduzi-las a meras técnicas ou tecnologias sociais.

Cabe notar que os sistemas que mediatizam o trabalho profissional são previamente programados a partir dos interesses de corporações e estão voltados para o cálculo racional materializado em indicadores cujos critérios estão pautados na relação custo-benefício para o capital, de modo que

[...] seria ingênuo pensar que os sistemas informacionais, os procedimentos técnicos aprioristicamente exigidos pelas políticas sociais, os procedimentos formais, instrumentos e técnicas, formulários, questionários, sistemas, cadastros e diversas formas de registro orientados pelas políticas sociais encontram-se em estado puro, que sejam isentos de racionalidade, simples meio abstraído de objetividade e de uma lógica. São sistemas criados pelos homens e já tem em si uma determinada racionalidade dada pela intencionalidade em atender a determinadas finalidades/interesses para os quais foram criados (GUERRA, 2017, p.192-193)

Paralela a adoção de sistemas informacionais no nosso trabalho profissional⁷., temos uma realidade totalmente adversa, desde espaços sócio-ocupacionais que nem sempre dispõem de telefone (nem fixo, nem móvel), acesso a computadores e internet, ou até mesmo espaço físico que garanta o sigilo dos sujeitos com os quais trabalhamos. Nestas poucas condições de trabalho, profissionais tendem a utilizar seus recursos para permitir o acesso dos usuários aos serviços oferecidos, agora, apenas por meio de plataformas digitais, o que remete a um mercado paralelo, ainda que muito precário, de serviços de apoio à utilização de plataformas.

⁷ A título de exemplo, podemos indicar espaços socio-ocupacionais que tem se destacado em relação a plataformação/uso das TIC no trabalho de assistentes sociais: a Previdência Social (Meu INSS), a Assistência Social (auxílio emergencial), Assistência Estudantil (Avaliação socioeconômica), Sistema sócio-jurídico.

O que as pesquisas vêm mostrando⁸ é que nestes espaços, além das dificuldades de resguardar situações pessoais pondo em risco o direito do usuário ao sigilo profissional, as tecnologias ou as plataformas têm reduzido o contingente de pessoal, enxugando o trabalho vivo. Com a pandemia, a oferta de serviços *online* ou por meios digitais se expande e no pós-pandemia alguns destes serviços não foram retomados presencialmente, ao tempo em que substituem o intelecto do trabalhador e lhe retiram sua autonomia e criatividade.

O que é certo é que as alterações substantivas nas requisições e uso de tecnologias e plataformas digitais, orientadas por algoritmos, estabelecem o controle e gerenciamento sobre as trabalhadoras assistentes sociais, extraindo-lhes sobretrabalho e conduzindo suas ações a determinados resultados antecipadamente programados a partir de cálculo racional. Chamamos a atenção sobre a racionalidade do algoritmo ou “a receita”, que através do passo a passo, produz uma determinada resposta ao problema apresentado, impondo uma tomada de decisão automatizada.

Se, como nos demonstra MARX com seus estudos sobre o trabalho no século XIX, a utilização de máquinas no processo capitalista de trabalho “confisca toda a livre atividade corpórea e espiritual” (MARX, 1985b), o uso de tecnologias ditas “inteligentes”, no século XXI, confisca toda a livre atividade intelectual de trabalhadores/as, despojando a atividade do seu caráter autônomo, cancelando toda a ideação e criatividade, levando à transferência dos conteúdos do seu trabalho para a máquina criada a sua imagem e semelhança, de modo que seu saber e habilidade intelectuais sejam absorvidas no capital. Em outras palavras, há uma *subsunção do trabalho intelectual ao capital*.

Como a profissão responde à subsunção da sua capacidade e autonomia intelectual se constitui em desafio a ser enfrentado nos âmbitos individual e coletivo, o que vem exigindo investimento na pesquisa teórico-bibliográfica e na análise empírica de situações concretas.

⁸ Refiro-me as pesquisas de Cavalcante e Predes (2021); Valentim e Paz (2020); Souza (2022); Pfeiffer et. alli (2021); Hillesheim, e Zanfra (2021). Nestas observa-se que, em decorrência da pandemia e com ela a necessidade de isolamento, o trabalho profissional passa a ser mediado por tecnologias, equipamentos eletrônicos e plataformas (webconferência e de reuniões on-line como Zoom, Jitsi e Google Meet) e aplicativos. Também se ampliam acessos às redes sociais, Facebook e Youtube, e o WhatsApp, com ônus financeiro, extensão da jornada de trabalho e invasão de sua privacidade.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscou-se nesta comunicação apresentar algumas considerações sobre a tecnologia a partir dos fundamentos da crítica da Economia Política feita por MARX. Entendemos que a técnica e, em consequência, a tecnologia, resultam da ação do homem sobre a natureza no seu processo de produção e reprodução social. Nesse sentido, sua necessidade é inquestionável. Contudo essa condição humana de utilização de meios para a produção de valores de uso não explica a sociedade burguesa e a função que a técnica e a tecnologia assumem no processo de autovalorização do valor e, portanto, no processo de reprodução do capital. Então a questão não pode ser pensada fora da luta de classes.

Por esta razão, a polêmica entre ser contra ou a favor à utilização da tecnologia nos serviços prestados por assistentes sociais é inócua, já que a se trata de tendência impostergável. Da mesma forma, a resposta à pergunta sobre se devemos ou não nos utilizar das inovações tecnológicas parece ser uma obviedade.

É certo que há quase uma unanimidade no debate de se considerar que a técnica/tecnologia não é neutra, de modo que há que se explicitar a partir de que perspectiva se está analisando esse processo e suas contradições na atualidade.

Por isso é preciso interpretar corretamente a natureza, a funcionalidade e o lugar da tecnologia no trabalho e no trabalho profissional, de onde a pergunta que não quer calar: Em que medida as tecnologias subtraem (sequestram/raptam) o nosso trabalho intelectual, ratificando nossa condição de subalternidade dada pela divisão social, técnica e sexual do trabalho como profissão no campo do fazer, meramente operativa que visa dar respostas que produzem resultados imediatos, como profissão que aplica conhecimento (mas não os produz), como um “fazer sem pensamento”, como uma “prática sem teoria”. Em que medida as TIC interferem na nossa autonomia técnico-profissional, em que medida ela altera o *modus operandi* da profissão, em que medida elas nos colocam requisições que não estão previstas nas nossas atribuições e/ou que ferem a ética profissional.

Em realidade, é preciso perguntar sobre qual é a instrumentalidade da tecnologia, em especial, sua funcionalidade em determinar a composição orgânica do capital e aqui a reestruturação produtiva a revolução 4.0 ganham relevo. Em que medida as

tecnologias da informação e comunicação podem incorporar o acervo técnico-instrumental da profissão e como acionar uma instrumentalidade orientada pela razão crítico dialética? (GUERRA, 1995).

A assertiva de NETTO contribui para nos provocar. Diz ele:

a afirmação e o desenvolvimento de um estatuto profissional (e dos papéis a ele vinculados) se opera mediante a intercorrência de um duplo dinamismo: de uma parte, aquele que é deflagrado pelas demandas que lhe são socialmente colocadas, de outra, aquele que é viabilizado pelas suas próprias reservas de forças, aptas ou não para responder às requisições extrínsecas e este é, enfim, o campo em que incide o seu sistema de saber (1990, p.102).

Por isso nos cabe dar visibilidade para as nossas reservas de força (possibilidades de resistência e subversão). Em que medida utilizamos o nosso arsenal teórico-metodológico composto de fundamentos críticos (ou o nosso sistema de saber) para acumular conhecimentos que subsidiem as novas e antigas requisições institucionais, adequadas ou não, devidas ou indevidas? Como já citado, é a utilização capitalista da tecnologia o alvo a que devem se dirigir nossas críticas.

Daí a importância de identificar qual o impacto do uso de tecnologias no trabalho profissional, em especial no que concerne às requisições indevidas/inadequadas, sem qualquer ilusão romântica ou fantasias apologéticas.

É neste sentido que entendemos nossa contribuição: dar centralidade ao debate na medida em que ele vem desafiando as entidades da categoria na perspectiva da criação de alternativas coletivas orientadas pela direção estratégica do projeto profissional crítico, tendo as Comissões de Fiscalização dos CRESS como catalizadoras das principais tendências da profissão e espaço privilegiado de defesa das prerrogativas profissionais.

REFERÊNCIAS

ALVES, Giovanni. A subjetividade às avessas: toyotismo e “captura” da subjetividade do trabalho pelo capital. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 11, n. 2, pp. 223-239, 2008.

ALVES, Giovanni. **Trabalho e subjetividade o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório**. São Paulo: Boitempo, 2011.

CARVALHO, José M. de. **Cidadania no Brasil, o longo caminho**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2009.

CAVALCANTE, Rita & PREDES, Rosa. Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. **Serv. Soc. Soc.** [online], n.144, pp.110-128, 2022.

CESAR, Monica de Jesus. O Serviço Social nas empresas frente às tecnologias da informação e comunicação. [https://www.redalyc.org/journal/1796/179669791010/html/Revista Katálysis](https://www.redalyc.org/journal/1796/179669791010/html/Revista_Katálysis), vol. 25, núm. 1, 2022

GORZ, André. **Crítica da divisão do trabalho**: textos de Karl Marx [et al] escolhidos e apresentados por André Gorz. Trad. Estela dos Santos Abreu. São Paulo: Martins Fontes, 1989.

GROHMANN, Rafael (Org.) **Os laboratórios do trabalho digital**: entrevistas. São Paulo: Boitempo, 2021.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1995.

GUERRA, Yolanda. Racionalidades e Serviço social: o acervo teórico-instrumental em questão. In: SANTOS, C. M.; BACX, S.; GUERRA, Y. A. D. (Orgs.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social**: desafios contemporâneos. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2017.

HILLESHEIM, Jaime; ZANFRA, Mary Kazue. Serviço Social e trabalho mediado pelo uso de tecnologias da comunicação e da informação: o que a crise sanitária revelou? In: PAIVA, Beatriz Augusto de; SAMPAIO, Simone Sobral (org.). **Serviço Social, questão social e direitos humanos**. Florianópolis: Editora da Universidade Federal de Santa Catarina, 2021.

HUWS, U. **A formação do cibertariado**: trabalho digital em um mundo real. São Paulo: Editora Unicamp, 2018.

IAMAMOTO, M. V. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**: capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez, 2008.

KARSCH, Úrsula. **O Serviço Social na Era dos Serviços**. São Paulo: Cortez Editora, 1987.

MARX, Karl. Livro I, Capítulo VI (inédito) In: **O Capital**. São Paulo: Ciências Humanas Ltda, 1978.

MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política**. Vol. I. Tomo I e II. Coleção Os Economistas. Trad. Regis Barbosa e Flávio R. Kothe. São Paulo: Nova Cultural, 1985, a e b.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **Manifesto do Partido Comunista**. São Paulo: Boitempo. 2010.

MARX, K. E ENGELS, F. **A ideologia alemã**. Trad. de Jacob Gorender. São Paulo: Martins Fontes, 1989.

MÉSZÁROS, István. **Para além do capital: rumo à teoria da transição**. Trad. Paulo Cezar Castanheira e Sergio Lessa. São Paulo: Boitempo, 2011.

PARRA, A. (2022). No limiar do teleassalariamento: Prolegômenos sobre a algoritmização do agenciamento laboral on-demand na crítica da economia política. **RBEST Revista Brasileira De Economia Social E Do Trabalho**, 4(00), e022017. <https://doi.org/10.20396/rbest.v4i00.17007>. Acesso 03 de janeiro de 2023.

PFEIFER, Mariana et al., Gessele Cleide, Truppel, Maristela A. S. e Siqueira, Marcio. S. Características do trabalho remoto de assistentes sociais no SUAS durante a pandemia da COVID-19. In: PAIVA, Beatriz Augusto de; SAMPAIO, Simone Sobral (org.). **Serviço Social, questão social e direitos humanos**. Florianópolis: Editora da Universidade Federal de Santa Catarina, 2021.

SAMPAIO Jr., Plínio de A. Desenvolvimentismo e neodesenvolvimentismo: tragédia e farsa. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: Cortez, n. 112, 2012.

SOUZA, Edvania A, Indústria 4.0: serviço social no sistema previdenciário em tempos da pandemia de COVID-19. **Revista Katalysis**, v. 25 n. 1, 2022.

VALENTIM, E.C.R.B e PAZ, F. A. R. Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19. **Revista Katalysis**, v. 25 n. 1, 2022. **trabalhador. Esse princípio subjetivo da divisão é suprimido na produção mecanizada⁹ (Marx, 1985b, p. 13).**

⁹ Esta é uma das passagens em que Marx indica a necessidade de utilização das ciências, neste caso a Mecânica e a Química, na produção.