

Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC e o trabalho profissional das assistentes sociais na saúde mental

Priscilla dos Santos Peixoto Borelli Tavares¹

Resumo

A reestruturação produtiva provocou alterações na sociedade capitalista com o aumento do uso de tecnologia e o avanço das TIC em todas as relações sociais. Este artigo visa discutir o uso das TIC no trabalho profissional das assistentes sociais, tomando como ponto de partida o universo empírico do processo de trabalho na saúde mental. Para tal, partimos da análise do trabalho na sociedade burguesa, das transformações ocorridas com a crise contemporânea do capital e do surgimento de novas tecnologias e da aceleração do uso das TIC a partir da pandemia do Covid-19 e da remotização da burocracia.

Palavras-chave

Trabalho; Tecnologia; Serviço Social; Saúde Mental.

Information and Communication Technologies - ICT and the professional work of social workers in mental health

Abstract

Productive restructuring has caused changes in capitalist society, with the increased use of technology and the advance of ICT in all social relations. This article aims to discuss the use of ICT in the professional work of social workers, taking as a starting point the empirical universe of the work process in mental health. To this end, we start from the analysis of work in bourgeois society, the transformations that have occurred from contemporary crisis of capital and the emergence of new technologies and the acceleration of the use of ICT from pandemic of Covid-19 and the remotization of bureaucracy.

Keywords

Work; Technology; Social Service; Mental Health.

Artigo recebido em junho de 2023

Artigo aprovado em agosto de 2023



Introdução

Este artigo possui como objetivo problematizar o uso paradoxal das tecnologias de informação e comunicação – TIC no trabalho profissional de assistentes sociais no campo da saúde mental, principalmente após a crise sanitária da COVID-19, no município do Rio de Janeiro. A concepção desse artigo se deu a partir da participação da autora como estudante da pós-graduação ao nível de doutorado em projeto de pesquisa “As tecnologias de informação e de comunicação no acesso às políticas sociais”, iniciada em 2020. O projeto está sediado em uma universidade pública federal e conta com a participação de uma docente, quatro estudantes da Iniciação Científica e duas assistentes sociais. Além da vivência enquanto assistente social de um serviço de saúde mental entre 2015 e 2020 e posteriormente em cargo de gestão desde outubro de 2020.

Segundo Cavalcante, Fonseca e Tavares (2022), a partir de março de 2020, foi possível identificar nos espaços promovidos pelo Conselho Regional de Serviço Social do Rio de Janeiro (CRESS-RJ) de reuniões abertas das comissões temáticas de saúde e da assistência social um crescimento do uso das TIC no trabalho das assistentes sociais frente a aceleração da automação do acesso da população às políticas sociais públicas.

As novas necessidades frente ao isolamento social provocaram impactos na vida social e modificaram processos no campo cultural, econômico e social, entre eles o aumento do uso das TIC, seja para atividades como trabalho remoto, reuniões, atendimento e prestação de serviços, lives, entre outros (VELOSO, 2020). De acordo com Global Connectivity Report 2022, elaborado pela União Internacional de Telecomunicações (ITU), a pandemia acarretou conectividade de mais 800 milhões de pessoas, conquanto mais de um terço da população segue sem conectividade. No Brasil, em 2021, a Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros – TIC Domicílios (CETIC.br) identificou a presença de 148 mi-

lhões de brasileiros que utilizam a internet, sendo o celular o principal meio telemático de acesso da classe trabalhadora mais precarizada, dificultando a conectividade para esta parcela da população.

Estes dados corroboram para que a aceleração do uso das TIC seja analisada de forma paradoxal. Visto que, o aumento do uso das tecnologias digitais poderia significar um importante avanço na emancipação do homem, pois, necessitaríamos de menos trabalho para produzir riquezas, além de possibilitar que o trabalho fosse mais criativo, conquanto no capitalismo o avanço técnico torna o trabalho mais alienado, utilizando a automação como forma para aumentar o controle, a exploração e o adoecimento (FILGUEIRA, 2022). Desta forma, acirra-se o processo já em curso das mudanças na morfologia do mundo do trabalho (ANTUNES, 2020) e na remotização da burocracia (CAVALCANTE; PREDES, 2022).

A despeito de o uso das tecnologias estarem comumente associadas a indústria 4.0, corroboramos com Cavalcante e Predes (2022) quando afirmam que

as TIC são expressões da ciência, produtos do trabalho coletivo, partícipes também do trabalho improdutivo e meios usados para fins paradoxais. [...] Como meios fundamentais para a ampla mercantilização das relações sociais, as tecnologias digitais se capilarizaram por esferas não diretamente produtivas, como as políticas sociais públicas, e, durante a pandemia, seu uso foi intensificado no trabalho profissional de assistentes sociais (Raiachelis; Arregui, 2021; Hillesheim; Zanfra, 2021). Como consequência, essas tecnologias incidem na atual divisão social e técnica do trabalho, na qual o Serviço Social participa como especialização do trabalho coletivo (CAVALCANTE; PREDES, 2022, pg. 112-113).

No âmbito da política de saúde, a pandemia trouxe novos desafios para o cuidado dos usuários diagnosticados com a doença, seus familiares e profissionais da saúde de serviços essenciais. Novos sintomas de transtornos mentais têm surgido, pela possibilidade de óbito e exposição ao vírus, impactando a vida das pessoas.

A Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS, 2021) alertou que a pandemia aumentou os fatores de risco associados ao suicídio, dentre eles transtornos mentais, barreias ao acesso à saúde e perda de emprego. Esses dados se intensificam com as mudanças no mundo do trabalho e o agravamento das expressões da questão social. A pandemia de Covid-19 tem incrementado o sofrimento da população, devido ao agravamento do quadro de miséria e de violação de direitos. Segundo dados informados pelo Ministério Público do Trabalho da Paraíba (2020), no Brasil aproximadamente 43% dos casos de afastamento do trabalho solicitados ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) estão relacionados a doenças mentais.

Esses dados demonstram que, além dos usuários com transtornos mentais graves e aqueles com questões decorrentes do uso de álcool e outras drogas, o aumento do número de casos de tentativas de suicídio e de sintomas de ansiedade agravados com a pandemia da COVID-19 coloca novos desafios para os serviços da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) e para a atenção em saúde mental no país, portanto, para o trabalho profissional das assistentes sociais. O momento é marcado, concomitantemente, pelo aumento da demanda da população por serviços de saúde mental e pela reestruturação, com o desfinanciamento da rede e as mudanças no mundo do trabalho, que fazem com que os trabalhadores vinculados a esses serviços tenham contratos de trabalho cada vez mais fragilizados.

Portanto, faz-se necessária uma investigação sobre o uso das TIC neste importante espaço sócio-ocupacional das assistentes sociais frente a implantação de um novo sistema de informação e da automação das políticas sociais, que dificultou o acesso de uma parcela da população a programas assistenciais em especial o Benefício de Prestação Continuada – BPC, que se configura como um dos benefícios mais acessados pelos usuários dos CAPS. Do ponto de vista metodológico foram acionadas bibliografias para discutir a subsunção real do trabalho, a reestruturação produtiva, a datificação das políticas sociais

públicas e o trabalho profissional das assistentes sociais. Além de fontes documentais de domínio público como “Teletrabalho e teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia” elaborado pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS, 2020).

O trabalho na sociabilidade burguesa e as tecnologias

Reconhecendo o caráter contraditório das relações sociais na sociedade capitalista, a tecnologia é produto do trabalho socialmente produzido, isto é, são espaços de confrontação entre os projetos de sociedade que compõem esta sociedade. Ao mesmo tempo que é utilizada pelo capital para o aumento da mercadorização e da exploração do trabalho, cujo objetivo é potencializar seu lucro, capturando cada vez mais parcelas maiores de mais-valia, também pode ser utilizada pela classe trabalhadora enquanto instrumento de resistência, na defesa dos direitos sociais. Portanto, ao compreender a tecnologia, é importante considerar sua perspectiva de totalidade para que as tecnologias de informação e comunicação sejam consideradas um campo de disputa, e não ferramenta hegemônica do capital (VELOSO, 2020).

Marx inicia o estudo sobre a tecnologia através de uma investigação histórica no *Caderno tecnológico-histórico* (1851) (ROMERO, 2005). No entanto, o autor segue na análise da tecnologia enquanto instrumento de trabalho, e para compreendê-la enquanto tal, é importante perceber que o trabalho é algo inerente ao homem e, portanto, só pode ser exercido por ele. Segundo Marx (2008), o trabalho é a modificação da natureza pelo homem a fim de melhorar suas condições objetivas, cuja principal característica é a teológica, em que o homem consegue conceber o produto do seu trabalho antes de executá-lo. O processo de trabalho possui três elementos constitutivos, a saber: a atividade adequada a um fim, o próprio trabalho; o objeto de trabalho, a matéria-prima na qual se aplica trabalho; e os meios de trabalho, os instrumentos de trabalho. Esse processo representa, de um lado, os meios de produção, os instrumentos e objetos de trabalho, trabalho

morto; e de outro, o trabalho vivo, o homem em sua atividade laborativa, ou seja, a força de trabalho em movimento.

Inserida no processo de trabalho para a produção de valor de uso, a tecnologia é um instrumento, pois “uma máquina que não serve ao processo de trabalho é inútil [...], o trabalho vivo tem de apoderar-se dessas coisas, de arrancá-las de sua inércia, de transformá-las de valores de uso possíveis em valores de uso reais e efetivos” (MARX, 2008, p. 217). Entretanto, no modo de produção capitalista, o processo de trabalho se modifica, já que o controle dos meios de produção e o produto do trabalho passam a pertencer ao capitalista, que não mais o utiliza no seu valor-de-uso, e sim de modo a realizar seu valor-de-troca (MARX, 2008).

No capitalismo ocorre uma nova divisão social do trabalho. Marx, em *A ideologia alemã*, ao tratar do período compreendido entre os séculos XVII e XIX, destaca que a divisão social do trabalho em uma sociedade vai gerar uma divisão entre o campo e a cidade, pela separação entre o trabalho industrial e o agrícola. Com seu desenvolvimento, ocorre a separação entre indústria e comércio, além de diversas subdivisões entre indivíduos que cooperam em trabalhos determinados, sendo a posição de cada uma dessas subdivisões determinada pelo modo de exploração do trabalho. Para Marx (2008, p. 64):

No conjunto formado pelos valores-de-uso diferentes ou pelas mercadorias materialmente distintas, manifesta-se um conjunto correspondente dos trabalhos úteis diversos, classificáveis por ordem, gênero, espécie, subespécie e variedade, a divisão social do trabalho (MARX, 2008, p. 64).

Assim sendo, essa é a condição para a existência de mercadorias. Segundo Marx (2008), a mercadoria possui valor de uso, pois tem a propriedade de satisfazer alguma necessidade humana e valor de troca medido pela quantidade de trabalho socialmente necessário para sua produção. Nas relações da sociedade capitalista, a força de trabalho também se tornou uma mercadoria, mas esta é a única

capaz de criar mais valor do que seu valor de troca – isto é, cria a mais-valia, a qual será apropriada pelo capitalista no processo de produção e circulação. Portanto, somente o trabalho vivo é capaz de produzir valor. Verifica-se então a separação dos elementos do processo de trabalho com o surgimento de um novo tipo de trabalho, o assalariado. Em consequência, “em geral, o trabalhador e seus meios de produção permaneciam unidos como o caracol e sua concha, e faltava assim a base principal da manufatura, a autonomização dos meios de produção como capital perante o trabalhador” (MARX, 2008, p. 414).

A inserção das máquinas na manufatura aparece como um membro inerente ao modo de produção capitalista. No momento de seu surgimento nas oficinas, a finalidade era o permanente aperfeiçoamento da maquinaria (MARX, 2005). A tecnologia passou então a se inserir no processo de valorização, isto é, de criação de mais-valia.

Na grande indústria, o processo de trabalho adquire características tecnológicas que expressam a tendência de substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto, no âmbito da indústria e dos serviços. Desta maneira, a racionalidade do capital se transforma em uma racionalidade técnica (tecnológica), que vai se expandir para toda a circulação social (ALVES, 2007). Marx (2008) demonstra que, com o advento do modo de produção capitalista, a tecnologia apresenta-se enquanto método de extração de mais-valia relativa, diferente das outras formas sociais anteriores. Mais-valia relativa compreendida pelo autor como aquela “decorrente da contração do tempo de trabalho necessário e da correspondente alteração na relação quantitativa entre ambas as partes componentes da jornada de trabalho” (MARX, 2008, p. 366). Desta forma, a tecnologia inserida na produção da mercadoria tem como objetivo o aumento da produtividade e a maior extração da mais-valia relativa.

No entanto, é importante destacar que as máquinas não trabalham; elas realizam um conjunto de atividades para as quais foram



programadas pelo homem. São instrumentos pelos quais o homem se relaciona com o mundo e se objetiva. Deste modo, a diminuição da demanda por trabalho vivo não retira da sociedade capitalista a centralidade que o trabalho ocupa, pois é só através deste que se produz mais-valor (VELOSO, 2011a).

Além do aumento da produtividade, a maquinaria passa a ser empregada para a diminuição da quantidade de trabalhadores, e não somente de uma jornada de trabalho individual, mas de um conjunto de jornadas paralelas (MARX, 2005). Ocorre então a subsunção real do trabalhador ao capital, já que existe uma intervenção direta do capital, pelo uso da maquinaria no processo de produção. Marx afirma:

Trata-se do homem de ferro contra o homem de carne e osso. A subsunção de seu trabalho ao capital- a absorção de seu trabalho pelo capital-, que está no cerne da produção capitalista, surge aqui como um fator tecnológico. A pedra fundamental está posta: o trabalho morto no movimento dotado de inteligência e o vivo existindo apenas como um de seus órgãos conscientes (MARX, 2005, p. 242).

O capital coloca o trabalhador enquanto um intermediário no processo de trabalho. Romero (2005) explicita o desdobramento desta assertiva.

Com isso, a reificação das relações de produção adquire um caráter objetivo já no processo de trabalho. A mistificação da produção se reforça e o fetichismo do processo de produção agora é fruto de uma necessidade tecnológica, um verdadeiro imperativo tecnológico (ROMERO, 2005, p. 175).

A tecnologia, portanto, muda de natureza e está subsumida ao capital, da mesma forma que o dinheiro. O todo não é a tecnologia e o processo de trabalho, mas sim o capital, do qual estes são uma parte determinada (ROMERO, 2005).

Crise contemporânea do capital, acumulação flexível e novas tecnologias

A análise da tecnologia pela teoria marxista nos permite compreender que os processos de reestruturação produtiva, pelos quais o modo de produção capitalista se desenvolve, alteram o mundo do trabalho na sua objetividade e subjetividade. No século XX, essas transformações ocorreram pela implementação de características dos modelos fordistas-tayloristas, que viabilizaram modificações sócio-organizacionais e tecnológicas na indústria e nos serviços.

O capital necessita do processo de valorização para sua continuidade. Portanto, necessita buscar formas para evitar as crises decorrentes da diminuição da taxa de lucro, como aquela deflagrada na década de 1970 e ainda em curso. Essa crise gerou a implantação de uma nova forma de produção pautada na flexibilização, e de uma nova organização do trabalho em uma combinação que reduza os investimentos e aumente as taxas de lucro, com a retirada dos direitos trabalhistas e a ampliação do subtrabalho e do desemprego (FORTI, 2020). Essas transformações se ampliam com a efetivação do toyotismo, a partir da década de 1970, cuja característica predominante é a racionalização do trabalho vivo. Esse conjunto se expande para todas as esferas sociais e passa a se constituir como um “todo orgânico”, que marca a captura da subjetividade do trabalhador com inovações tecnológicas, sociometabólicas e organizacionais. Produz, ainda, modificações externas ao processo de produção, com o Estado neoliberal (em suas diversas formas), o pós-modernismo (ou pós-modernidade) e a macroeconomia neoliberal (ALVES, 2007; 2011).

Antunes (2018) demonstra como a ampliação desse processo culmina na denominada indústria 4.0, que foi concebida a partir das novas TIC. Essa nova indústria tem como característica a intensificação dos processos produtivos automatizados em toda a cadeia geradora de valor, uma nova hegemonia informacional-digital em que celulares, *tablets* e assemelhados supervisionam e controlam o processo de

produção, caracterizando a ciberindústria no século XXI. Para o mundo do trabalho, a consequência é a ampliação do trabalho morto; o maquinário-digital é o condutor do processo fabril e a diminuição do trabalho vivo se dá pela substituição das atividades por ferramentas automatizadas e robotizadas. Assim:

No capitalismo avançado, a produção tende a ser cada vez mais invadida por robôs e máquinas digitais, encontrando nas TICs o suporte 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 o processo tecnológico-organizacional-informacional eliminara de forma crescente uma quantidade incalculável de força de trabalho que se tornará supérflua e sobrando, sem empregos, sem segurança social e sem nenhuma perspectiva de futuro (ANTUNES, 2018, p. 38).

A crise contemporânea do capital trouxe transformações na organização do trabalho e na vida social, já que a informação e a tecnologia tendem prevalecer no sistema produtivo, assim como no setor de serviços, rebaixando as condições de trabalho e de vida da classe trabalhadora (FORTI, 2020).

A uberização do trabalho, segundo Antunes (2020), possibilitou que todos os serviços privatizados se tornassem produtores de mais-valor, através de novos mecanismos empregados pelo capital e desempenhados pelos trabalhadores que atuam em processos de trabalho mediados por TIC, como *call center*, *telemarketing* e *fast-food*, passando a realizar seu trabalho de maneira intermitente, desregulamentados, autônomos e sem direitos trabalhistas.

Para além destas transformações, a partir da segunda década do século XXI intensifica-se um novo mercado, de comercialização de dados, em que os dados pessoais se tornam uma nova moeda do mundo digital. Desta forma, as tecnologias de informação transfiguram-se como imprescindíveis à reprodução do capital. Em 2016, as empresas

digitais Apple, Amazon, Google e Facebook já representavam os maiores faturamentos nos Estados Unidos, o objetivo dessas empresas é obter o maior número de dados para extrair padrões de consumo e comportamento para depois comercializá-los, em um fenômeno de datificação da vida pelas plataformas digitais (SILVEIRA, 2021).

A datificação da vida não está desconectada das relações sociais de produção, pois

assim como uma máquina é trabalho objetificado, os dados armazenados pelos modelos de algorítmicos e softwares desenvolvidos pelos trabalhadores e cientistas assalariados são produtos do trabalho humano direto ou indireto. São ativos que podem participar de vários momentos do processo de reprodução do capital no cenário informacional (SILVEIRA, 2021, p. 37)

Portanto, o desenvolvimento tecnológico está subordinado ao movimento do capital, visto que a tecnologia é utilizada para subsumir o trabalho no processo de acumulação capitalista. Assim, a expansão da informática, dos algoritmos, da inteligência artificial, o surgimento dos softwares e outros avanços devem ser estudados na perspectiva de desvelar as relações sociais presentes no modo de produção capitalista (BOLAÑO, C. 2000).

A crise sanitária da Covid-19 acelerou o uso das TIC e a datificação, visto que a recomendação do distanciamento social facultou o crescente destas tecnologias nas relações sociais. No Brasil, os efeitos da crise sanitária somam-se aqueles já gerados pela crise econômica e, especialmente após o golpe de 2016, a crise política. Visto que, ocupou o poder forças que representam o avanço do ultraconservadorismo, com ações pautados na violência de classe, que inclui as violências de gênero e de cunho racial (HILLESHEIM, ZANFRA, 2021).

Segundo a Pesquisa Nacional por amostra de Domicílios (PNAD), em setembro de 2020, 7,9 milhões de pessoas estavam em trabalho remoto no país (IBGE, 2020). Segundo Antunes (2020a), o trabalho remoto acentuado pela pandemia é o aprofundamento das transfor-

mações já em curso no mundo do trabalho. Há vantagens no campo empresarial, como maior distanciamento social, maior individualização do trabalho, embora também haja menores relações coletivas nos espaços de trabalho, incremento da tendência de eliminação dos direitos e o fim da separação do tempo de vida e de trabalho. O autor também apresenta algumas vantagens para a classe trabalhadora, como evitar o deslocamento, poder alimentar-se melhor, mas aponta que na relação desigual entre o trabalho e o capital, a classe trabalhadora perde mais do que ganha.

A análise da aceleração no uso das TIC e as contradições inerentes a esse processo são essenciais para compreender seu uso no trabalho profissional das assistentes sociais nos diversos espaços sócio-ocupacionais.

O uso das TIC no trabalho profissional das assistentes sociais na saúde mental – tendências para investigação

As transformações ocorridas no mundo do trabalho a partir da crise contemporânea do capital e a prevalência da utilização das tecnologias e das TIC no processo produtivo e no setor de serviços, aceleradas pela pandemia de Covid-19, influenciam o trabalho das assistentes sociais, pois o Serviço Social é uma profissão inscrita na divisão socio-técnica do trabalho (IAMAMOTO, 2011). Desta forma, apresentam-se novas requisições à profissão e mudanças na configuração de seus espaços sócio-ocupacionais, devido às transformações societárias de um cenário de regressão social e de uma economia submetida à lógica financeira do capital, marcada pelo ideário neoliberal e pelo comprometimento dos valores democráticos (FORTI, 2020).

O Conselho Federal de Serviço Social (2020) identificou a aceleração do uso das TIC no trabalho profissional das assistentes sociais devido a pandemia do COVID-19, no entanto, reconhece que esse processo já estava em curso devido as metamorfoses do mundo do trabalho. “A introdução das TICs e dos meios remotos repercute nos processos de trabalho em que nos inserimos, na relação com ou-

tras profissões e trabalhadores/as, na relação com usuários/ as e nas condições éticas e técnicas de trabalho” (CFESS, 2020, p. 2). Portanto, essa deve ser uma temática essencial no horizonte das lutas para o próximo período e também de uma agenda de debates sobre relação das TIC com o trabalho profissional e a qualidade dos serviços prestados aos usuários (CFESS, 2020).

Assim como o CFESS, em pesquisa realizada por Hillesheim e Zanfra (2021), os CRESS também realizaram umas séries de iniciativas para fomentar o debate sobre o uso das TIC no trabalho profissional em um contexto de avanço neoliberal e pandêmico. Os autores identificaram iniciativa como a realização de lives, videoconferências, seminários virtuais, elaboração de notas técnicas, constituição de comitês de crise, recomendações sobre as condições de trabalho, entre outros. Essas iniciativas permitiram que os profissionais pudessem realizar e acompanhar os debates promovidos pela categoria durante o período pandêmico, possibilitando uma redução da tendência de individualização das respostas profissionais frente ao isolamento social imposto.

Durante o período da pandemia ocorreu a reformulação do modelo de funcionamento dos serviços. Em março de 2020, a Resolução SMS n.º 4.333 apresentou recomendações para os serviços do município do Rio de Janeiro, entre as quais: suspensão das atividades coletivas, diminuição da presença dos usuários que não estejam em crises (estes deveriam ser monitorados por telefone ou por outros mecanismos de teleatendimento); a realização de supervisão de equipe e outras reuniões de forma on-line por aplicativos. Tais orientações eram válidas, a princípio, por noventa dias, foram prorrogadas e nortearam o funcionamento dos serviços até meados de 2022. Além disso, muitos profissionais que possuíam comorbidades, portanto, com maiores riscos frente à Covid-19, passaram a trabalhar de forma remota, realizando uma série de atividades como teleatendimento, reuniões, discussões de casos com a Atenção Básica e grupos.

Essas orientações possibilitaram a preservação da vida de profissionais e usuários que fossem grupos de risco para a doença e a manutenção de algumas atividades realizadas pelos CAPS. No entanto, no mesmo contexto, ocorreu a precarização dos serviços da RAPS e de elementos fundamentais para a incorporação das TIC no cotidiano, como computadores e internet, que não eram disponibilizados em todos os serviços. Portanto, o trabalhador utilizava seu próprio telefone e pacote de dados enquanto instrumento no processo de trabalho.

Em pesquisa realizada por Tavares (2020) as assistentes sociais trabalhadoras de CAPS relataram à intensificação do trabalho mediante aplicativos como WhatsApp em que eram acionadas fora do horário em que estavam nos dispositivos seja para atendimento ou para articulação de rede em grupos como “Assistentes Sociais na Saúde Mental” e “Recursos AS na pandemia”. Já desvelando a utilização do que Alves (2007) denomina de “ciberespaço”, este não é desvinculado das relações sociais de contradição já existentes na sociedade capitalista, mas as amplia para um universo virtual. Os sujeitos sociais se tornam objetos dessa objetificação sendo capturados por ele; o ciberespaço é em simultâneo, espaço de barbárie e controle, e também de luta por direitos.

Durante o período pandêmico inicia-se a implementação do Prontuário Eletrônico Carioca de Saúde Mental, visando integrar e informatizar os registros dos usuários atendidos na rede, possibilitando um cuidado de forma integral, inclusive nas unidades de emergência; conquanto, tal prontuário, possibilita que o trabalhador acesse por login e senha única os registros em qualquer computador com internet, o que pode acarretar uma intensificação do trabalho pela realização das evoluções e registros de atividades fora da unidade.

O trabalho profissional das assistentes sociais com a inserção do ciberespaço apresenta elementos de dualidade, pois, enquanto possibilita avanços na articulação da rede de cuidados para os usuários e no contato com outras tecnologias de informação em saúde, permite que o trabalhador seja acionado fora da sua carga horária

presencial nos serviços. A necessidade de articulação intersetorial e o uso de aplicativos de comunicação como WhatsApp e seus grupos transformam esse espaço em relevante ferramenta de trabalho, mas também colocam as assistentes sociais em posição de sobreaviso, dado que a qualquer momento podem ser acionadas para responder a articulações da rede em diversas situações.

Para Antunes (2018), as alterações no padrão produtivo 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. Assim as assistentes sociais, mesmo fora do tempo destinado ao trabalho, seguem produzindo na tendência de uma intervenção cada vez mais capturada pela dinâmica da imediatividade das ações e da necessidade de respostas rápidas às requisições institucionais.

Outro desafio para o trabalho profissional é a burocratização do acesso às políticas sociais, através da aceleração do uso das TIC nos processos de cadastramento e requerimento pelo domínio gov.br. Que traz uma discussão acerca do acesso à cibercultura pelos usuários dos serviços de saúde mental. Segundo Veloso (2020), a cibercultura é a relação entre a sociedade, a cultura e as novas tecnologias que surgem com a convergência entre a informática e a telecomunicação. O acesso à tecnologia não é equânime para a população, e este é um dos indicadores do processo de acirramento das desigualdades sociais na sociedade capitalista. O avanço tecnológico dos últimos anos também foi seguido pelo fenômeno da “exclusão digital”, marcado pela ausência ou obstáculos ao acesso às novas tecnologias, sobretudo a internet. Este é um dos fenômenos que podem ser entendidos como uma das expressões da radicalização da questão social, pois, demonstra os limites de acesso da classe trabalhadora às riquezas socialmente produzidas. Essa perspectiva permite que este fenômeno não seja tratado como algo novo, isolado do processo histórico de produção coletiva da riqueza e apropriação privada, portanto, uma das expressões da questão social (VELOSO, 2011).

No momento em que o país, em 2020, apresentava uma taxa de 13,9% da população desempregada (IBGE, 2020), a Câmara dos Deputados e o Senado propuseram um auxílio emergencial de R\$ 600,00, que apesar de sancionado pela Presidência da República, não foi pago a boa parte da população. Muitos brasileiros, decorrido um mês do início do cadastro e tendo cumprido os critérios para recebimento, seguem com seus cadastros em análise – dos 96,4 milhões de brasileiros inscritos até 30 de abril de 2020, apenas 50,52 milhões teriam sido aprovados. O referido auxílio demonstra a mediação econômica do acesso ao ciberespaço, pois, para ter acesso a ele era necessário fazer o download de um aplicativo e a vinculação a um número de telefone. Para além dos critérios econômicos, essas exigências já impossibilitaram o acesso de uma parcela da população que não possuía telefone ou tem dificuldades com o uso de aplicativo.

Os usuários atendidos pelos CAPS apresentaram dificuldades não somente no acesso ao auxílio emergencial, posteriormente denominado Auxílio Brasil. O Benefício de Prestação Continuada – BPC, constitui-se um dos principais benefícios solicitados por essa população que se enquadra no critério de pessoas portadoras de deficiência, em especial após o início do período pandêmico em que grande parte da população tem encontrado dificuldades para garantir os mínimos necessários para a sua subsistência. Portanto, passaram a ser elegíveis no critério de renda de $\frac{1}{4}$ do salário mínimo por pessoa do grupo familiar.

Cavalcante, Fonseca e Tavares (2022) tratam sobre a informatização no processo do requerimento do BPC em curso nesses doze anos de administração pelo INSS, que culminou em um requerimento que pode ser realizado totalmente via plataformas digitais como o aplicativo do INSS ou o site. Contudo, após o período crítico da pandemia retornou presencialmente a avaliação social e a perícia médica. A automatização do requerimento acelerou o processo, no entanto, não o facilitou, ou resultou em mais concessões, pois a informatização dificulta o acesso da parcela da população que não possui os meios telemáticos.

Com a integração dos dados na plataforma gov.br a orientação neoliberal de corte nas políticas sociais se automatiza, segundo os dados do Boletim do INSS de abril de 2023 a quantidade de benefícios concedidos em relação a março do mesmo ano diminuiu 15,90% e o valor dos benefícios concedidos caiu 16,90% (BRASIL, 2023). O ex-presidente da Dataprev, Gustavo Canuto em entrevista para o programa “A voz do Brasil” sinaliza uma economia de 47 bilhões de reais, só em 2021, devido à análise automática de 28% dos requerimentos de benefícios assistenciais neste ano (CANUTO, 2022).

Esses desafios se colocam enquanto novas requisições aos assistentes sociais da saúde mental, que para além da orientação sobre os benefícios, necessitou operacionalizar os requerimentos conjuntamente com os usuários ou familiares, efeito da remotização da burocracia para as solicitações dos benefícios. Em especial aqueles com transtornos psicóticos graves e autistas, ao compreender à inclusão digital como direito Cavalcante, Fonseca e Tavares (2022) referem que apesar de não ser uma atribuição privativa da profissão, reconhecem a importância da categoria para dar visibilidade aos “infopobres” (VELOSO, 2020) e na contribuição para elucidar os percursos remotizados do acesso aos benefícios seja aos usuários e aos gestores das políticas sociais públicas.

Considerações finais

As TIC parecem incidir cada vez mais no trabalho das assistentes sociais, mas ainda não são objetos de ampla reflexão da categoria, este artigo objetiva uma aproximação com esse debate pelo mirante da Economia Política Crítica. A apreensão do debate das TIC pelo conjunto CFESS/CRESS sinaliza a importância de sua compreensão pela categoria não somente no que tange ao seu impacto no trabalho profissional, mas nas mudanças do mundo do trabalho e na configuração de acesso e/ou barreiras as políticas sociais.

A remotização da burocracia dificulta o acesso de uma parcela da população a benefícios como o BPC, principalmente no momen-

to de maior ofensiva ao trabalho realizada nos governos de orientação neoliberais no Brasil.

Portanto, a análise do trabalho profissional das assistentes sociais na saúde mental deve considerar o uso das TIC inserido na tendência de maior subsunção do trabalho pelo capital, intensificada pela reestruturação produtiva a partir da indústria 4.0, mas também na área de serviços que corroborando com Antunes (2020) são produtores de mais valor.

Referências

ALVES, G. *Dimensões da reestruturação produtiva: ensaios de sociologia do trabalho*. 2. ed. Londrina: Práxis; Bauru: Canal 6, 2007.

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

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

ANTUNES, R. Proletariado digital, serviços e valor. In: ANTUNES, R. (O.). *Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil IV: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida*. 1 ed. São Paulo: Boitempo, 2020. p. 15–25.

ANTUNES, R. *Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado*. 1 ed. São Paulo: Boitempo, 2020a.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência. Secretaria de Previdência. Subsecretaria do Regime Geral de Previdência Social. *Boletim Estatístico da Previdência Social*. Brasília, DF: Secretaria de Regime Geral de Previdência Social, Coordenação-Geral de Estudos Estatísticos, v. 28, n. 4, abr. 2023a. Disponível em: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-social/arquivos/beps042023_final.pdf. Acesso em: 10 jun. 2023.

BOLAÑO, C. R. S. Plataformas digitais e as mudanças na mediação social sob o viés da Economia Política da Comunicação, Informação e Cultura. [Entrevista concedida a] Jonas Valente e Helena Martins. *Revista Eptic*. Vol. 22, Nº 1, p. 98-105, jan.-abr., 2020.

CANUTO, Gustavo. *Pagamento de aposentadorias, seguro-desemprego e BPC: trabalho de cruzamento de dados dos brasileiros para viabilizar pagamento de programas sociais*. [Entrevista cedida a] Gabriela Mendes e Rober-



to Camargo. Programa A Voz Do Brasil, Brasília, DF, 05 maio 2022. Disponível em: <https://redenacionalderadio.ebc.com.br/programas/a-voz-do-brasil-download/61074692/view>. Acesso em: 10 maio 2023.

CAVALCANTE, R.; PRÉDES, R. Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo: Cortez, n° 144, p. 110-128, maio/set. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/JW9dK5Qt5wX4tVM8rnxDVJ/>. Acesso em: 20 mar. 2023.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (CETIC.br). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros*: TIC Domicílios 2021. São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br); Comitê Gestor da Internet do Brasil (CGI.br), 2021. Disponível em: <https://www.cetic.br/pt/publicacao/resumo-executivo-pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nos-domicilios-brasileiros-tic-domicilios-2021/>. Acesso em: 02 fev. 2023.

CAVALCANTE, R; FONSECA, A P; TAVARES, P dos S. P. B. *A automação das políticas sociais públicas: desafios ao acesso da população em situação de rua*. IV Seminário Nacional: Serviço Social, Trabalho e Política Social. Florianópolis, Repositório da Universidade Federal de Santa Catarina, 2022.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). *Teletrabalho e teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia*. Brasília: CFESS, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalhotelepericiacfess.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2023

FILGUEIRA, V. A. TRABALHO, TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E CONDIÇÕES DE VIDA: tecnologia para que(m)? “Novas” empresas e “velha” exploração do trabalho. *Revista Katálysis.*, Florianópolis, v.25, n. 1, p. 1-5, jan./abr. 2022.

FORTI, V. L. Trabalho e Serviço Social: alguns fundamentos para o debate. In: GUERRA, Y. A. D.; FORTI, L. V. (Org.). *Coletânea fundamentos filosóficos para o serviço social*. 1 ed. Fortaleza: Socialis Editora, 2020. p. 75-98.

HILLESHEIM, J.; ZANFRA, M. K. Serviço social e trabalho mediado pelo uso de Tecnologias de Comunicação e Informação: o que a crise sanitária revelou? In: PAIVA, B. A. de; IAMAMOTO, M. V. *Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social*. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Taxa de desemprego no Brasil em 2020*. Brasília, 2020. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/explica/desemprego.php>. Acesso em: 10 fev. 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – Covid-19*. Brasília, 2020. Disponível em: <https://covid19.ibge.gov.br/pnad-covid/>. Acesso em: 10 abr. 2023.

International Telecommunication Union (ITU). *Global Connectivity Report 2022*. Geneva, Switzerland: ICT Data and Analytics Division of the ITU Telecommunication Development Bureau, 2022. Disponível em: <https://www.itu.int/hub/publication/d-ind-global-01-2022/>. Acesso em: 03 mar 2023.

MARX, K. *O Capital: crítica da economia política: Livro I*. Tradução: Reginaldo Sant'Anna. 25. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008.

MARX, K. A mais-valia relativa: acumulação. Manuscritos de 1861-1863. In: ROMERO, D. *Marx e a técnica: um estudo dos manuscritos de 1861-1863*. 1 ed. São Paulo: Expressão Popular, 2005.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO. *43% dos casos de afastamentos no trabalho são por doenças mentais*. Reportagem de 21 nov. 2020. Disponível em: <https://mpt.mp.br/pgt/noticias/43-dos-casos-de-afastamentos-no-trabalho-sao-por-doencas-mentais>. Acesso em: 10 fev. 2023.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (OPAS). *Após 18 meses de pandemia de COVID-19, OPAS pede prioridade para prevenção ao suicídio*. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/noticias/9-9-2021-apos-18-meses-pandemia-covid-19-opas-pede-prioridade-para-prevencao-ao-suicidio>. Washington, DC, 9 de setembro de 2021. Acesso em: 20 fev. 2023.

VELOSO, R. *Tecnologias da informação e da comunicação: desafios e perspectivas*. São Paulo: Saraiva, 2011.

VELOSO, R. *Serviço Social, tecnologia da informação e trabalho*. São Paulo: Cortez, 2011a.

VELOSO, R. *O Serviço Social e as lives: notas sobre o potencial do streaming para as lutas sociais*. 2020. Disponível em: <https://sesonapandemia.000webhostapp.com/artigo/artigo.html>. Acesso em 31 jan. 2023.

ROMERO, D. *Marx e a técnica: um estudo dos manuscritos de 1861-1863*. 1 ed. São Paulo: Expressão Popular, 2005.

RIO DE JANEIRO (Município). Secretaria Municipal de Saúde. *Resolução SMS n° 4.333, de 18 de março de 2020*. Recomendações para os CAPS do Município do Rio de Janeiro referentes à Covid-19. Diário Oficial da Prefeitura do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 18 mar. 2020. Disponível em: <https://doweb.rio.rj.gov.br/portal/visualizacoes/pdf/4477#/p:11/e:4477?find=funcionamento%20caps>. Acesso em: 10 abr. 2023.

SILVEIRA, S. A. O mercado de dados e o intelecto geral. *Margem Esquerda*, São Paulo, vol. 36, p. 32-39, 1º semestre, 2021.

TAVARES, P. dos S. P. B. *O trabalho profissional da assistente social nos centros de atenção psicossocial álcool e outras drogas – CAPS AD no município do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro, 2020. Dissertação (mestrado em Serviço Social) – Escola de Serviço Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2020.

Nota

- 1 Assistente Social, graduada em Serviço Social na Universidade Federal do Rio de Janeiro. Doutoranda em Serviço Social da Escola de Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ. Mestre em Serviço Social pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Escola de Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ. Especialista em Saúde Mental pela Residência Multiprofissional em saúde mental do Instituto de Psiquiatria da UFRJ. Atualmente, Diretora de um CAPS II no Município do Rio de Janeiro. Orcid n°0000-0001-6503-3944. E-mail: srbpriscilla@gmail.com

 10.17771/PUCRio.OSQ.65393