

**UM OLHAR CRÍTICO-REFLEXIVO SOBRE AS TICS: O "ACASO" DA SUA
INCORPORAÇÃO POR PARTE DO SERVIÇO SOCIAL**

**A CRITICAL-REFLECTIVE VIEW ABOUT ICTS: THE "CASE" OF ITS INCORPORATION BY
SOCIAL WORK.**

Joselita Olivia da Silva Monteiro¹

Resumo: Este artigo tem por objetivo analisar as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e a sua incorporação por parte do Serviço Social, sobretudo a partir do contexto da Covid-19, quando o tema da tecnologia ganha a particularidade representada na "mediação" das relações sociais, determinada pela necessidade do isolamento social. Amparado no materialismo histórico-dialético, por meio de pesquisa bibliográfica, demonstra que a tecnologia consiste da atitude ativa do homem para com a natureza. Tendo como premissa o trabalho, intenta descortinar o processo em que as mudanças das forças produtivas ditam o curso da história da humanidade. O uso da tecnologia, portanto, não sendo neutro em si, resulta da necessidade de intensificar os processos de trabalho que ocasionam a exploração da classe trabalhadora. O estudo demonstra ainda que a exigência de fluidez e adaptabilidade do trabalho à flexibilidade não é uma novidade do tempo presente. Longe disso, deriva da contradição permanente do capitalismo, ocasionada pela compra e venda da força de trabalho, a que as TICs vêm se somar. Em vista disso, reflete o "acaso" da incorporação das tecnologias pelo Serviço Social, no contexto da pandemia global e de crise estrutural, indicando que a contraface das inovações que implica a intensificação da precarização das relações de trabalho deve ser obstada. Constata, pela via do projeto ético-político, que o trabalho, ao lançar a humanidade a um processo histórico consubstanciado pelo desenvolvimento para além de si, é a base da tecnologia e que seu uso pode ser convertido em prol dos interesses de quem a criou: o homem.

Palavras-chave: Trabalho. Capitalismo. TICs. Serviço Social.

Abstract: This paper aims to analyze Information and Communication Technologies (ICTs) and their incorporation by Social Work, especially from the context of Covid-19, when the theme of technology appears in the particularity represented in the "mediation" of relationships social, determined by the need for social isolation. Supported by historical-dialectical materialism, through bibliographic research, it demonstrates that technology reveals man's active attitude towards nature. Based on the work's premise, it intends to reveal the process in which the changes in the productive forces dictate the course of human history. The use of technology, therefore, not being neutral in itself, results from the need to intensify the work processes that cause the

¹ Assistente Social. Mestra em Serviço Social pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Alagoas (UFAL, Maceió, Brasil). Doutoranda em Serviço Social pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Alagoas (UFAL, Maceió, Brasil). Membro do grupo de pesquisa Trabalho e Serviço Social (TRASSO). ORCID: 0000-0001-5161-4748. E-mail: monteiro.joselita@gmail.com

exploitation of the working class. The study also demonstrates that the demand for fluidity and adaptability of work to flexibility is not a novelty of the present time. Far from it, it derives from the permanent contradiction of capitalism, caused by the purchase and sale of the workforce, to which ICTs are added. In view of this, it reflects the “chance” of the incorporation of technologies by Social Work, in the context of the global pandemic and structural crisis, indicating that the counterface of innovations that implies the intensification of the precariousness of work relationships must be prevented. It notes, through the ethical-political project, that work, by launching humanity into a historical process embodied by development beyond itself, is the basis of technology and that its use can be converted in favor of the interests of those who created it: The man.

Keywords: Work. Capitalism. ICTs. Social Work.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho reflete sobre os condicionantes da incorporação das TICs pelo Serviço Social, especialmente na ocasião da Covid-19², uma pandemia global que motiva a orientação para o isolamento social como medida de contenção do vírus. Apesar deste fato, não reduz sua compreensão a ele, porquanto entende que o florescimento das TICs consiste em mudanças no mundo do trabalho decorrentes de um contexto em que tais tecnologias “se encontram plasmadas, impulsionadas e comandadas pelas relações capitalistas em *sua forma mais destrutiva*” (ANTUNES, 2020, p. 15).

Com base em Marx, no primeiro momento do presente estudo busca-se situar o fundamento da tecnologia originado da maquinaria. *Conforme o autor, o trabalho é a atividade humana singular que medeia a relação dos homens com a natureza, convertendo objetos materiais em objetos sociais.* Da máquina mais simples à mais complexa, o homem é o seu precedente. A partir do pressuposto do desenvolvimento das forças produtivas, a máquina destina-se à potencialização deste processo e efetiva a exploração da força de trabalho. É utilizada contrariamente aos interesses de quem está na base de sua criação. Esse é o entendimento que, dadas as transformações sócio-históricas, não tem se modificado e está na origem da contradição do capitalismo – na compra e venda da força de trabalho.

Explicitar a maneira como Marx enxerga o desenvolvimento das forças produtivas condicionado pelo trabalho fornece uma lente para entender que a maquinaria existe em razão do homem e que o seu uso capitalista é o meio pelo qual se intensifica o processo de

² Em março de 2020 a Covid-19 é caracterizada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como pandemia. Ocasionalmente pelo novo coronavírus (2019-nCoV), passa a constituir uma [emergência de saúde pública de importância internacional](#) e devido ao elevado poder de contágio determinou a urgência de medidas para o enfrentamento da situação. Estando entre essas medidas o isolamento social, a proibição de aglomeração e de atividades vistas como não essenciais. Medidas estas orientadas a fim de conter o avanço da epidemia e das suas consequências desastrosas.

trabalho, haja vista a sua desqualificação, desregulamentação e substituição da força de trabalho em muitos casos.

Diante da introdução da maquinaria no processo produtivo e de toda a lógica na busca pelo lucro, por meio da exploração da classe trabalhadora, a Europa assistiu às revoltas dos trabalhadores contra as máquinas. Decorre daí a constatação de Marx de que os homens tardariam a compreender que a máquina não é o problema em si, mas sim o seu uso capitalista.

A primeira parte de nossa análise é concluída com uma reflexão sobre o uso da maquinaria pelo capital, não como algo novo, mas reforçando o entendimento de que sob o seu viés efetiva-se o aumento dos níveis de produtividade, o controle dos resultados, a flexibilização das relações de trabalho e o ataque aos direitos sociais, tudo isso visando retirar do horizonte do trabalho qualquer perspectiva emancipatória.

Na segunda parte, apresenta-se um elemento crucial à leitura dessa realidade: o fato de o uso das tecnologias da informação e sua tendência de subsumir o trabalho converter-se num desafio à prática profissional do(a) assistente social³. Parte-se do entendimento de que nos países de capitalismo periférico as consequências da crise estrutural têm se mostrado desastrosas para a classe trabalhadora. No Brasil, as formas intensas de exploração do trabalho e sua consequente subsunção ao capital assumem a feição de precarização ilimitada, somada às consequências mais perversas do ponto de vista social.

No que se refere ao uso da TI neste país, cuja ênfase se dá no primeiro decênio dos anos 2000, seu caráter potencializador dos processos de trabalho, no contexto da "era tecnológica"⁴, efetiva a sua quase completa incorporação por parte das profissões. Nesta esteira, lança-se mão do estudo de Veloso (2011), que traz uma importante análise sobre essa tecnologia e seu uso voltado predominantemente aos interesses do capital, sem desconsiderar a possibilidade de atender a interesses diversos, quando colocada em sintonia com a luta e a resistência social.

O presente estudo aponta que o debate sobre a incorporação das TICs por parte do Serviço Social deve reafirmar os pressupostos que preconizam a direção sociopolítica da

³ Sobretudo pela premissa de considerar que os assistentes sociais não dispõem de instrumentos de trabalho, conforme Marx os classifica no processo produtivo, por meio do trabalho, na relação do homem com a natureza. O pressuposto aqui é o de que o Serviço Social, ao intervir nas relações sociais, aproxima-se de atividades atinentes ao trabalho improdutivo, conforme Silva muito bem esclarece: "Serviço Social como trabalho improdutivo assalariado que se vincula diretamente à concepção de trabalho em serviços, considerando as/os assistentes sociais como membros da classe trabalhadora, que têm a função de prestar serviços como resultado de sua atuação na mediação dos conflitos sociais no modo de produção e reprodução capitalista, sendo considerado como um custo necessário ao capital, portanto, inseridos no processo de valorização com uma função social a cumprir". (SILVA, 2022, p. 178)

⁴ Conforme Pinto (2002, p.41) "O conceito de 'era tecnológica' encobre, ao lado de um sentido razoável e sério, outro, tipicamente ideológico, graças ao qual os interessados procuram embriagar a consciência das massas". Em razão de não ser nosso objetivo, não aprofundamos essa abordagem mas consideramos interessante a maneira como o autor a realiza.

profissão no horizonte dos interesses da classe trabalhadora, tendo por fundamento o projeto ético-político do Serviço Social, pondo em questão a repercussão das TICs e a intensificação do processo de precarização das relações de trabalho.

O REVOLUCIONAMENTO DO MODO DE PRODUÇÃO: MAQUINARIA E GRANDE INDÚSTRIA SEGUNDO MARX

A questão do entendimento da máquina, desde a mais simples à mais complexa, não se inicia nela mesma, mas no seu antecedente: em quem a cria, o homem (PINTO, 2005). A finalidade da maquinaria utilizada como capital não é de modo algum aliviar a labuta diária do ser humano. É assim que Marx (1996) inicia o capítulo XIII – “Maquinaria e Grande Indústria” –, dialogando com John Stuart Mill, no livro *O Capital*.

Antes de compreender a *tecnologia* em sua particularidade moderna, considera-se importante referir que a revolução nas condições gerais do processo de produção social advém da revolução no modo de produção da indústria e da agricultura. Conforme Marx, dada a divisão ampliada do trabalho social, as necessidades de produção do período manufatureiro já não eram mais atendidas:

A máquina, da qual parte a Revolução Industrial, *substitui o trabalhador*, que maneja uma única ferramenta, por um mecanismo, que opera com uma massa de ferramentas iguais ou semelhantes de uma só vez, e que é movimentada por uma única força motriz, qualquer que seja sua força. Ai temos a máquina, mas apenas como elemento simples da produção mecanizada. (MARX, 1996, p. 11, grifo nosso).

Consequência do desenvolvimento das forças produtivas, a máquina é destinada “a baratear mercadorias e a encurtar a parte da jornada de trabalho que o trabalhador precisa para si mesmo” (Idem, p. 7). Consiste nesse processo, apresentado por Marx, o pressuposto da tecnologia como máquina modificada em sua forma moderna.

Para o autor, o revolucionamento do modo de produção toma na manufatura a força de trabalho como ponto de partida, e na grande indústria, o meio de trabalho. Em sua análise, Marx busca examinar “como o meio de trabalho é metamorfoseado de ferramenta em máquina ou em que a máquina difere do instrumento manual” (Idem, p. 7).

Precisar essa diferença permitiu ao autor constatar o fato de que na ferramenta seria o homem a força motriz, enquanto na máquina seria uma força natural diferente da humana, como a força animal, a hidráulica, a eólica etc. (Idem, p. 8). Um aspecto essencial de sua compreensão: considerando a utilização da força animal como uma das mais antigas invenções da humanidade, a produção com máquinas precede a produção artesanal.

Um arado puxado por bois, que pertence às mais diversas épocas da produção, seria uma máquina; o circular *loom* de Claussen, que, movido pela mão de um único trabalhador, apronta 96 mil malhas por minuto, uma mera ferramenta. O mesmo *loom*

seria ferramenta se movido a mão, e máquina se movido a vapor [...]. Quando, em 1735, John Wyatt anunciou sua máquina de fiar e, com ela, a revolução industrial do século XVIII, em momento algum aventou que, em vez de um homem, um burro moveria a máquina; no entanto, esse papel acabou por recair sobre o burro. Uma máquina “para fiar sem os dedos”, rezava seu prospecto. (MARX, 1996, p. 8).

Dessa análise Marx oferece um arcabouço geral do materialismo histórico e dialético que consiste em explicitar que “a tecnologia revela a atitude ativa do homem para com a Natureza, o processo de produção direto de sua vida, e com isso também suas condições sociais de vida e as concepções espirituais decorrentes delas” (MARX, 1996, p. 8, grifo nosso)⁵.

Esse caminho considerado por Marx está na base de sua compreensão sobre a Revolução Industrial no século XVIII. A maquinaria e a máquina-ferramenta consistem na produção mecanizada que caracteriza a mencionada Revolução.

Diz o autor sobre as ferramentas e a execução do trabalhador:

A máquina-ferramenta é, portanto, um mecanismo que, ao ser-lhe transmitido o movimento correspondente, executa com suas ferramentas as mesmas operações que o trabalhador executava antes com ferramentas semelhantes. Que, portanto, a força motriz provenha do homem ou novamente de uma máquina em nada modifica a essência da coisa. Quando a própria ferramenta é transferida do homem para um mecanismo, surge uma máquina no lugar de uma mera ferramenta. (MARX, 1996, p. 9).

Deve-se deixar claro que o trabalho está na base da relação de produção, em seu desenvolvimento ocasionado pela superação da barreira orgânica, expresso no intercâmbio orgânico do homem com a natureza. Da superação da restrição da ferramenta como máquina simples, cujo pressuposto é a força motriz, dá-se a evolução até se tornar máquina: “a ferramenta não é suprimida pela máquina. De uma ferramenta anã do organismo humano, ela aumenta em tamanho e número, tornando-se ferramenta de um mecanismo criado pelo homem” (Idem, p. 21).

O estudo de Marx parte da interpretação de Darwin. Segundo o filósofo alemão, “Darwin atraiu o interesse para a história da tecnologia da Natureza, isto é, para a formação dos órgãos de plantas e animais como instrumentos de produção para a vida das plantas e dos animais” (MARX, 1996, p. 8)⁶. Esse é ponto de partida de Marx para afirmar a evolução “como um processo aberto à reconstrução histórica e à investigação teórica” (HARVEY, 2013, p. 189).

Em resposta crítica aos darwinistas cuja análise defende o capitalismo como natural, à luz de uma ciência supostamente neutra, Marx “parte da aparência superficial e desce até os fetichismos para descobrir um aparato teórico conceitual capaz de capturar o movimento subjacente dos processos sociais” (HARVEY, 2013, p. 195). Ou seja, ao desvelar que as mudanças

⁵ Destaca-se que esse fragmento está localizado na nota de rodapé 4 do texto referido.

⁶ Idem.

das forças produtivas ditam o curso da história humana, Marx demonstra analiticamente que além de o capitalismo não ser natural, as tecnologias não resultam de um mero acaso, ao contrário, “elas são produzidas a partir de conexões mentais. Também surgem de nossas relações sociais em resposta às necessidades práticas da vida cotidiana ou dos processos de trabalho” (HARVEY, 2013, p. 193).

Ainda no que toca às implicações para o trabalhador, sobre a relação entre tecnologia e relações sociais, a introdução da maquinaria é premissa para o prolongamento da jornada de trabalho e condiciona a transformação de ofícios, permitindo o emprego de mulheres e crianças, o que antes não era possível.

Ao analisar o advento do sistema fabril e sua consequência para os trabalhadores, Marx (1996) descreve tanto a intensificação do processo de trabalho⁷ quanto a sua desqualificação, o que lhe permite afirmar que, ao serem reduzidos à tarefa de servir a máquinas, os trabalhadores tornam-se meros apêndices delas.

Exatamente dessa última parte do instrumento artesanal a *Revolução Industrial* apodera-se primeiro e deixa para o homem, além do novo trabalho de vigiar com o olho a máquina e corrigir com a mão os erros dela, antes de tudo ainda o papel puramente mecânico de força motriz. No entanto, ferramentas em que desde o começo o homem só atua como simples força motriz, como, por exemplo, girar a manivela de um moinho, bombear, mover para cima e para baixo o braço de um fole, bater com um pilão etc., provocam primeiro a utilização de animais, de água, de vento como forças motrizes. (MARX, 1996, p. 10, grifo nosso).

Embora a luta entre capitalista e assalariado se inicie com a própria relação – capital, “ela se agita por todo o período manufatureiro. Mas só a partir da introdução da maquinaria é que o trabalhador combate o próprio meio de trabalho, a forma de existência material do capital” (Idem, p. 59). Sobre o aspecto político dessa luta, quase toda a Europa, no curso do século XVII, vivenciou revoltas de trabalhadores “contra o assim chamado *tear de fitas*” (Idem, p. 60, grifo do autor).

A ofensiva dos trabalhadores às máquinas, que caracteriza o movimento luddita, tem a seguinte particularidade, conforme o autor:

A destruição maciça de máquinas nos distritos manufatureiros ingleses durante os 15 primeiros anos do século XIX, provocada sobretudo pelo emprego do tear a vapor, ofereceu, sob o nome de movimento luddita, pretexto ao governo antijacobino de um Sidmouth, Castlereagh etc., para as mais reacionárias medidas de violência. É preciso tempo e experiência até que o trabalhador distinga a maquinaria de sua aplicação capitalista e, daí, aprenda a transferir seus ataques do próprio meio de produção para sua forma social de exploração. (MARX, 1996, p. 60).

⁷ Este estudo apreende o processo de trabalho da maneira como preconizado por Marx, a saber: “os elementos simples do processo de trabalho são a atividade orientada a um fim ou o trabalho mesmo, seu objeto e seus meios” (MARX, 1996, p. 298).

Marx sugere que o problema não está na tecnologia (máquinas), mas no próprio capitalismo. Essa questão é refletida criticamente por Harvey sob o argumento de que as máquinas, não sendo neutras em si mesmas, poderiam ser usadas na transição para o socialismo.

Há um problema que diz respeito às próprias máquinas, porque elas foram concebidas e introduzidas para interiorizar certas relações sociais, concepções mentais e modos de produzir e viver. Certamente não é uma coisa boa que os trabalhadores se tornem apêndices das máquinas. Nem a privação das capacidades mentais associada ao emprego das tecnologias mecânicas capitalistas. (HARVEY, 2013, p. 213).

O pressuposto de Harvey é que os capitalistas desenvolvem conscientemente tecnologias que disciplinam o trabalhador no processo de trabalho, assim como favorecem a criação do excedente de trabalho que reduz os salários e as ambições do trabalhador. O próprio Marx suscita a condição de desemprego ocasionado pela tecnologia.

Argumenta Harvey:

As inovações que poupam trabalho provocam demissões. De fato, ao longo dos últimos trinta anos, profundas mudanças econômicas e aumentos de produtividade incríveis causaram desemprego e insegurança no emprego e tornaram muito mais fácil a tarefa de disciplinar politicamente o trabalho. Houve certa tendência a culpar a subcontratação e a concorrência da mão de obra barata do México e da China pelos males da classe trabalhadora norte-americana, *mas estudos mostram que cerca de dois terços da perda de postos de trabalho nos Estados Unidos se devem a mudanças tecnológicas.* (HARVEY, 2013, p. 215, grifo nosso).

Sobre a tecnologia e o desemprego, Marx faz referência a uma série de economistas burgueses, como James Mill (1843), MacCulloch (1830) e John Stuart Mill (1848), para quem “toda maquinaria que desloca trabalhadores sempre libera, simultânea e necessariamente, capital adequado para empregar esses mesmos trabalhadores” (MARX, 1996, p. 69). É com base nesse argumento que tais economistas inventaram a “teoria da compensação com vistas a justificar que as máquinas não causam desemprego” (HARVEY, 2013, p. 215).

Na contramão, Marx assevera:

Suponha-se que um capitalista empregue 100 trabalhadores, por exemplo, numa fábrica de papel de parede, cada homem a 30 libras esterlinas por ano. O capital variável gasto por ele anualmente importa, portanto, em 3 mil libras esterlinas. Suponha-se que ele despeça 50 trabalhadores e empregue os 50 restantes com uma maquinaria que lhe custe 1.500 libras esterlinas. Para simplificar, suponha-se que não se leve em conta construções, carvão etc. Admita-se ainda que a matéria-prima anualmente consumida custe depois como antes 3 mil libras esterlinas. Por meio dessa metamorfose, algum capital foi ‘liberado’? No modo antigo de produzir, a soma global despendida era de 6 mil libras esterlinas, metade constituída de capital constante, metade de capital variável. Agora ela é constituída de 4.500 libras esterlinas de capital constante (3 mil para matéria-prima e 1.500 para maquinaria) e 1.500 libras esterlinas de capital variável. Ao invés de metade, a parte do capital variável, ou a parcela investida em força de trabalho viva, só constitui 1/4 do capital global. *Ao invés de liberação, aqui tem lugar vinculação de capital numa forma em que ele deixa de se trocar por força de trabalho, isto é, transformação de capital variável em constante.* O capital de 6 mil libras esterlinas agora não pode, permanecendo invariáveis as demais circunstâncias, ocupar

mais de 50 trabalhadores. A cada aperfeiçoamento da maquinaria, ele ocupa menos. Custando a recém-introduzida maquinaria menos do que a soma da força de trabalho e das ferramentas de trabalho deslocadas por ela, portanto, por exemplo, ao invés de 1.500 apenas 1.000 libras esterlinas, então um capital variável de 1.000 libras esterlinas se transformaria ou se converteria em capital constante, enquanto um capital de 500 libras esterlinas seria liberado. *Este último, suposto o mesmo salário anual, constitui um fundo para dar ocupação a cerca de 16 trabalhadores, enquanto 50 são despedidos; na verdade, para muito menos do que 16 trabalhadores, já que, para sua transformação em capital, as 500 libras esterlinas precisam ser de novo transformadas parcialmente em capital constante, portanto só podem, também, ser em parte convertidas em força de trabalho.* (MARX, 1996, p. 68, grifos nossos).

A questão tratada pelo autor de maneira longa e rigorosa é a de que a maquinaria por meio do uso capitalista se dá de modo desnecessariamente opressivo. A partir da análise de Marx, pode-se dizer que a necessidade intrínseca do modo de produção capitalista requer fluidez e adaptabilidade do trabalho, ao passo que exige a flexibilidade deste para condições variáveis (Harvey, 2013). Essa contradição permanente está localizada no centro do capitalismo.

Cumprir destacar que as determinações de dependência da América Latina se expressam de modo muito particular, especificamente no Brasil, dada a sua formação social fundamentalmente agrária e submissa aos interesses econômicos não nacionais, numa economia baseada *a priori* no trabalho escravo⁸.

Como afirma Mazzeo:

O processo de construção do Estado nacional é excludente para as massas, tanto na Alemanha como no Brasil. No entanto, essas semelhanças formais guardam diferenças de cunho estrutural e, aí, a dimensão colonial se coloca com a legalidade que a história lhe confere. Entretanto, o aspecto formal, que se dissocia de seu conteúdo, como dizia Marx, elevado à sua expressão concreta, dá à morfologia brasileira sua real dimensão. (MAZZEO, 1997, p. 123).

Posto isso, volta-se ao importante pressuposto de Marx quando afirma o trabalho como a base de todo o processo e desenvolvimento das forças produtivas, uma vez que as invenções só se efetivaram porque seus inventores “encontraram à mão um *quantum* considerável de hábeis trabalhadores mecânicos fornecidos prontos pelo período manufatureiro” (MARX, 1996, p. 17).

Para o entendimento das transformações atuais no mundo do trabalho, cumprir, antes, compreender a contradição que Mészáros (2011) assinala como “absolutamente insolúvel”, ao se referir à “metamorfose na contradição entre produção e consumo bem como entre produção e circulação” (Idem, p. 115). Não há dúvida que essa condição está na base da crise estrutural⁹

⁸ Em que pese o trabalho assalariado, no Brasil, a subutilização da força de trabalho é perpetuada assim como a reprodução de ocupações precárias. Isso é consequência das raízes históricas “que marcam o processo de transição ao trabalho livre da última nação ocidental no mundo a acabar com a escravidão” (SALVADOR, 2010, p. 31).

⁹ No dizer de Mészáros: “O que precisa ser acentuado aqui é que as contradições subjacentes de modo algum se dissipam na crise das instituições *políticas*; ao contrário, afetam toda a sociedade de um modo nunca antes

cuja maior expressão não se reduz à saturação do mercado, não estando confinada à esfera socioeconômica. A necessidade de expropriar a riqueza está presente no metabolismo do capital; a ofensiva sobre o trabalho é condição indispensável e se expressa historicamente de distintas formas, que vão das particularidades da economia ao desmonte dos direitos sociais.

Sobre os efeitos de tais condições no mundo do trabalho, é exatamente no contexto de crise que a produção do capital busca reforçar a sua lógica de aumento da composição orgânica do capital somada ao capital constante e à redução do capital variável. Ou seja, inserindo novas tecnologias e reduzindo o número de trabalhadores. As tecnologias digitais são, então, fundamentais para simplificar e padronizar as tarefas no cumprimento desta finalidade. Assim afirma Barbosa:

Possibilitando a crescente mobilidade da força de trabalho e o monitoramento algorítmico. Em conjunto isso propiciou *logar* o trabalho e o trabalhador instantaneamente, o que significou estruturar: a) modelo de trabalho *taskificado* (tarefas); b) plenamente registrado (gravado através de GPS, com captura das teclas do computador usado, acionamento de webcam e inclusão de avaliações de clientes; c) com processo de trabalho disciplinado e avaliado a distância, sendo medido finamente em sua produtividade; c) baseado em gestão por meio de plataformas digitais, em que os trabalhadores ficam conectados permanentemente, recebendo notificações. (BARBOSA, 2020, p. 76, grifo da autora).

É diante da necessidade de recuperação de lucro que, pela via da reestruturação produtiva, o processo produtivo é reorganizado com base num padrão produtivo organizacional e avançado tecnologicamente, a fim de reduzir a demanda de trabalho vivo (força de trabalho). Como a história registra, os efeitos dessas transformações sobre a força de trabalho são destrutivos. A essa condição acrescentam-se "as inovações tecnológicas que levam à substituição de amplos contingentes de trabalhadores e linhas de montagem por máquinas automatizadas, o que produz o chamado *desemprego estrutural*" (MONTAÑO; DURIGUETO, 2010, p. 202).

Os autores registram as seguintes consequências no que tange ao mercado de trabalho:

Assistimos à desregulamentação das relações de trabalho (redução ou supressão de garantias ao trabalho) e à precarização do emprego (trabalho em tempo parcial, temporário ou subcontratado e o trabalho informal). A flexibilização pode ser entendida como: liberdade por parte da empresa para demitir uma parcela dos seus empregados, sem penalidades, quando a produção e as vendas diminuem; liberdade para a empresa, quando a produção assim requer, de reduzir o horário de trabalho ou de recorrer a mais horas, repetidamente e sem aviso prévio; faculdade por parte da empresa de pagar salários reais mais baixos, seja para solucionar negociações salariais, seja para que ela possa participar de concorrência internacional. (Idem, 2010, p. 202).

experimentado. Realmente, a crise do capital se revela como uma verdadeira *crise de dominação em geral*". (MÉSZÁROS, 2011, p. 800, grifos do autor). Contudo, há de se enfatizar que o período de crises cíclicas que antecede a crise estrutural é superado em razão do colapso agora estrutural; uma de suas características consiste na dificuldade do deslocamento de tais crises dos países de capitalismo central para os periféricos.

A tecnologia surge para atender ao sistema de produção capitalista; a contradição “repousa no fato de que o trabalhador vende sua força de trabalho como mercadoria” (MARX, 1996, p. 62). *A questão é compreender em que consistem as possibilidades de o uso das tecnologias ser convertido para os interesses postos no horizonte da classe trabalhadora, tendo em vista a sua premissa de reforçar a subsunção real do trabalho ao capital.*

Ainda de acordo com o autor, as relações entre tecnologia, natureza, produção e reprodução da vida são condicionadas por mudanças negativas. Contudo, abrem possibilidades para a condução de saltos qualitativos, pelas quais se tornam também possíveis novas formas de produção. *A questão que dá base a reflexão sugerida por Marx (1996) é compreender que o que precisa ser combatido não é a maquinaria em si, mas a sua utilização capitalista.*

Com base nos pressupostos aqui levantados, considera-se que, também por meio da incorporação das TICs¹⁰, mesmo entendendo a contradição que as originam, é possível ao Serviço Social reafirmar a direção sociopolítica da profissão, tendo por fundamento seu projeto ético-político, não sem colocar em questão a repercussão das TICs sobre o trabalho e a consequente intensificação do processo de precarização de tal relação. Conforme veremos a seguir.

A INCORPORAÇÃO DAS TICs E O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL

Para Marx, a própria maquinaria torna-se um negócio central à compreensão da natureza do capitalismo: “a aplicação da maquinaria é apenas um dos muitos métodos empregados para aumentar a força produtiva do trabalho” (MARX, 1996, p. 117).

Sobre essa questão, Harvey afirma:

A capacidade da inovação é evidentemente onipresente na história humana. Havia transformações tecnológicas na China antiga e, mesmo no feudalismo. Mas o que é singular no interior do modo de produção capitalista é o simples fato de que a tecnologia torna-se um negócio, com um produto genérico a ser comercializado tanto para produtores quanto para consumidores. Isso é bastante específico do capitalismo, virando uma das principais forças motrizes do modo como a sociedade capitalista evolui. Gostemos ou não, este é o mundo em que vivemos. (HARVEY, 2020, p. 26).

¹⁰ Estas compreendidas como resultado da consolidação das novas tecnologias, organizadas de forma mais flexíveis e poderosas, por meio das quais se torna possível que a própria informação se torne o produto do processo produtivo. Conforme veremos mais a frente, “ao transformarem os processos de processamento da informação, as novas tecnologias da informação agem sobre os domínios da atividade humana e possibilitam o estabelecimento de conexões infinitas entre diferentes domínios, assim como os elementos e agentes de tais atividades”. (CASTELLS, 1999, p. 120).

O dinamismo tecnológico, ligado ao dinamismo de produção de novos conhecimentos científicos e técnicos, define o aspecto do modo de produção capitalista em sua face contemporânea. Contudo, a estratégia de aumentar os níveis de produtividade e o controle sobre a força de trabalho como parte da lógica inerente à ordem sociometabólica do capital permanece intocável (MÉSZÁROS, 2011). Diante dos efeitos da crise estrutural do capital e da consequente tendência à estagnação, não há para Mézáros possibilidade alguma de um colapso capaz de conduzir ao desaparecimento do capitalismo.

O sistema existente de dominação está em crise porque sua razão de ser e sua justificação histórica desapareceram e já não podem mais ser reinventadas, por maior que seja a manipulação ou a pura repressão. Desse modo, ao manter milhões de excluídos e famintos, quando os trilhões desperdiçados poderiam alimentá-los mais de cinquenta vezes, põe em foco o absurdo desse sistema de dominação. (MÉSZÁROS, 2011, p. 801).

Com base nessa premissa, na órbita do capitalismo financeiro o trabalho é concebido estritamente como custo. Em contextos de crise, essa lógica torna “a força de trabalho global cada vez mais descartável e supérflua” (ANTUNES, 2020, p. 14). Na atual fase de crescimento do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação, impulsionadas e comandadas pelas relações capitalistas, o quadro vem se agravando, contrariamente a qualquer possibilidade emancipatória:

A estratégia do capital é, portanto, aumentar os níveis de produtividade e controle sobre os resultados esperados, flexibilizar os limites de exploração, atacar e destruir os direitos das/os trabalhadoras/as e empreender esforços para retirar do horizonte qualquer perspectiva emancipatória. **O teletrabalho ou trabalho remoto se insere como um dos experimentos para intensificar a exploração do trabalho e dificultar a organização política da classe trabalhadora. Tal cenário tem indicado que pensar em respostas pautadas somente pela aposta de que este contexto está próximo de chegar ao fim pode não ser suficiente.** (CFESS, 2020, p. 2, grifo do autor).

No mundo do trabalho, o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), especialmente no Brasil, vem se constituindo como um desafio da presente realidade. Como bem afirma o CFESS, apenas considerar esse tempo passageiro não é suficiente para entender as demais contradições advindas desse momento.

De modo evidente, no Brasil a regência das TICs enfatiza a intensificação da exploração do trabalho, contudo, é para os segmentos mais pauperizados que as formas intensas de exploração do trabalho e sua consequente subsunção ao capital assumem feição de precarização ilimitada, somada às consequências mais perversas do ponto de vista social (ANTUNES, 2020).

Importantes aspectos histórico-sociais, em seu conjunto, foram cruciais para permitir a consolidação de dois fenômenos imbricados: o florescimento das TICs no âmbito do Serviço Social, sobretudo condicionado pelo contexto pandêmico em razão do vírus da Covid-19¹¹, que

¹¹ Em 7 de janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) confirmou um novo tipo de coronavírus, identificado primeiramente na República Popular da China. Segundo seu relatório publicado em 2022: “a doença

impõe “o desafio de pensar quais seriam as atividades que poderiam ser interrompidas ou prestadas sem a presença física dos trabalhadores/as, considerando a necessidade do isolamento social” (CFESS, 2020, p. 1) e, ainda, as mudanças no mundo do trabalho que incidem na particularidade prático-social da profissão, no contexto em que as tecnologias “se encontram plasmadas, impulsionadas e comandadas pelas relações capitalistas em *sua forma mais destrutiva*” (ANTUNES, 2020, p. 15-16, grifo do autor).

A inserção de novas tecnologias de comunicação configura o atual momento histórico e assinala significativas mudanças na maneira como se efetivam as relações sociais (CASTELLS, 1999). O Serviço Social, aqui compreendido como um *produto histórico*, adquire sentido na “história da sociedade da qual é parte e expressão” (Netto, 1996, p. 203, grifo do autor). O pressuposto deste estudo aponta que a introdução de tais tecnologias, ao modificar o mundo do trabalho, repercute nas demais relações humanas.

As práticas comunicacionais na contemporaneidade têm nas novas tecnologias um importante veículo. Pinto (2005) indica que no primeiro quartel do século XX efetiva-se a grande revolução das mídias sociais e as conseqüentes mudanças no modo como se dá o desenvolvimento das relações sociais a partir daí. Mesmo com a atenção voltada para a particularidade desse momento histórico, Marx, na compreensão de Harvey, fornece uma importante contribuição para o entendimento da evolução das tecnologias capitalistas.

Observa o autor:

[...] também para mostrar o que o estudo desse processo evolutivo revela sobre o modo de produção capitalista visto como uma totalidade (um conjunto ou junção de elementos interativos). Se você lê-lo assim, verá um conjunto de determinações muito mais rico do que uma simples história das mudanças tecnológicas. (HARVEY, 2013, p. 209).

Harvey anota que, para Marx, “o capitalismo desenvolveu uma base tecnológica ímpar, revolucionando as tecnologias associadas ao artesanato e à indústria manufatureira” (Idem, 2013, p. 209).

A inserção das tecnologias da informação e comunicação constituída na era digital agrava sobremaneira a condição geral dos trabalhadores; “a esse trágico cenário de devastação veio se somar a pandemia global” (ANTUNES, 2020, p. 15). Ao lado da crise estrutural, a pandemia tem contornos de uma crise sanitária que expõe com maior nitidez as desigualdades estruturais e, conseqüentemente, as “dificuldades de atendimento à população com o recorrente desmonte e desfinanciamento das políticas sociais pelo projeto neoliberal” (CFESS, 2020, p. 1).

do coronavírus (COVID-19) continua a ser uma ameaça global à saúde mais de dois anos após ter sido declarada emergência de saúde pública de interesse internacional pela OMS. Em 20 de abril de 2022, havia 50,4 milhões de casos confirmados de COVID-19, incluindo 6,2 milhões de mortes diretamente atribuíveis ao COVID-19”. (Organização Mundial da Saúde, 2022, p. 7).

No Brasil, a condução da pandemia levada a efeito pelo presidente Jair Bolsonaro explicita também a crise política. O país chegou a ter quatro ministros¹² à frente do Ministério da Saúde desde o início da pandemia, afora as demais problemáticas oriundas dos posicionamentos contrários à ciência e a toda medida de proteção individual e coletiva para a contenção do vírus.

No horizonte de sua lógica, o capital intensifica a exploração da classe trabalhadora, expressa no ataque aos direitos. Ademais, empreende esforços que retirem, cada vez mais, qualquer perspectiva emancipatória pela via do trabalho. É nesse contexto que se dá a exponenciação da precarização do trabalho por meio da ampliação das Tecnologias de Informação e Comunicação.

Desde os/ trabalhadores/as da indústria de *software*, passando pelos/as de *call center*, *telemarketing* – que constituem o núcleo do infoproletariado ou cibertariado –, até chegar aos setores industriais, agronegócio, bancos, comércio, *fast foods*, turismo e hotelaria etc. Tal tendência já vinha se acentuando com o desenvolvimento da chamada indústria, proposta que foi originalmente desenhada para gerar um novo salto tecnológico e informacional no mundo da produção, tornando-o ainda mais automatizado e robotizado em praticamente todos os espaços da cadeia produtiva de valor. (ANTUNES, 2020, p. 23).

Na esfera do Serviço Social, a entrada das mencionadas tecnologias passa a ser razão de reflexão para Veloso: “a forma hegemônica de imposição da tecnologia ao conjunto da sociedade por parte dos grupos dominantes condiciona fortemente os usos possíveis desses recursos tecnológicos, não apenas pelo Serviço Social, mas também pelo conjunto dos trabalhadores” (VELOSO, 2011, p. 177).

A tendência hegemônica referente ao uso das TICs, no âmbito do capitalismo, consiste na satisfação dos interesses da classe dominante, em detrimento das necessidades dos trabalhadores, o que contribui para a acentuação das expressões da questão social¹³. É por sua utilização ser marcada pela contradição que se torna possível cogitar o atendimento dos interesses sociais, das demandas sociais dos usuários, e não apenas de uma pequena minoria. “Mais do que uma questão meramente tecnológica, trata-se de uma luta política que busca colocar a serviço dos trabalhadores o produto de seu próprio trabalho” (VELOSO, 2011, p. 44).

¹² Sendo eles e seus respectivos períodos à frente do Ministério da Saúde: Luiz Henrique Mandetta (1º de janeiro de 2019 a 16 de abril de 2020), Nelson Teich (6 de abril de 2020 a 15 de maio de 2020), Eduardo Pazuello (15 de maio de 2020 a 15 de março de 2021) e Marcelo Queiroga (15 de março de 2021 até o presente momento).

¹³ Aqui compreendida conforme as autoras Pimentel e Costa definem: “Questão social que tem suas bases reais na economia capitalista. Politicamente passa a ser reconhecida como problema, já que os indivíduos empobrecidos, de forma organizada, oferecem resistência às más condições de existência decorrentes de sua condição de trabalhadores para o capital. No percurso do desenvolvimento do capitalismo, atravessado por lutas sociais entre capital e trabalho, há respostas sociais mediadas ora por determinadas organizações sociais, ora pelo Estado, num processo impulsionado pelo movimento de reprodução do capital” (PIMENTEL; COSTA, 2002, p. 7).

É nessa direção que o estudo do autor avalia a importância da tecnologia da informação (TI) para o trabalho dos assistentes sociais, tanto no aspecto relacionado ao processamento das atividades profissionais, quanto no acesso aos direitos por parte dos cidadãos. Àquela época, com base em pesquisa com profissionais, seu estudo apontou que o acesso às tecnologias por parte dos assistentes sociais era possível se fossem levados em consideração os seguintes aspectos:

Vontade e interesse dos (as) profissionais em utilizar a tecnologia em seu trabalho; existência de condições de trabalho adequadas; existência de formação profissionais voltada para o tratamento desse tema (...). *Na opinião dos (as) profissionais, o principal fator que possibilita uma adequada incorporação da TI ao trabalho do Serviço Social refere-se a uma formação profissional que dê conta das principais questões referentes não só ao uso operacional do recurso técnico, mas também à desmistificação e à superação da resistência em relação ao seu uso, demonstrando as possibilidades e feitos positivos de sua adequada utilização.* (Idem, p. 177, grifo nosso).

A compreensão da relação do Serviço Social com a TI leva em consideração o fato de outras profissões já realizarem essa incorporação, "estando, desta forma, à frente do Serviço Social, que por sua vez, estaria em desvantagem em relação a outras profissões" (Idem, p. 179). Para o autor, "a preocupação maior consiste nas possibilidades que a TI apresenta para o conjunto da profissão" (Idem, p. 180).

O uso da tecnologia requerido intensamente sob a justificativa do favorecimento dos processos de trabalho, num contexto em que o conjunto de medidas de afastamento social é imprescindível, é colocado em questão, assim como as determinações nos espaços sócio-ocupacionais. Entende-se que pode não se tratar de uma questão passageira.

Conforme esclarecimento do CFESS (2020, p. 3): "A introdução das TICs e dos meios remotos repercute nos processos de trabalho em que nos inserimos, na relação com outras profissões e trabalhadores/as, na relação com usuários/as e nas condições éticas e técnicas de trabalho, para trazer algumas das questões levantadas até o momento".

Nesse universo, conquistaram expressão as empresas de inovação para experimentação de novas formas de trabalho de baixo custo, onde emergiram formas diferenciadas de trabalho por demanda, *just in time* - projetos temporários que organizam novos negócios com custos e riscos compartilhados com os trabalhadores. (BARBOSA, 2020, p. 75).

Atrelado ao capital financeiro, o uso das TICs amplia o controle do trabalho, uma vez que "as tecnologias digitais foram fundamentais para simplificar e padronizar as tarefas, possibilitando a crescente mobilidade da força de trabalho" (Idem, p. 76). A incorporação destas tecnologias tem contribuído efetivamente com mudanças consideradas qualitativas, por assim dizer, para o exercício profissional do(a) assistente social.

O andamento de processos internos de trabalho, a redução de custos, a disponibilização das informações em tempo real, o trabalho em rede e compartilhado etc. são comumente colocados como avanços, contudo, desvelam contradições inerentes a esse mesmo processo,

sobretudo no tocante à privacidade de seus usuários e ao direito de acesso à informação. Segundo a União Internacional de Telecomunicações (UIT), “problemas como a pobreza, a falta de eletricidade ou conhecimento digital são alguns dos maiores desafios para os ‘digitalmente excluídos’” (UIT, 2021).

No entendimento de Veloso:

Um dos temas que mais chamam a atenção na atualidade, tendo em vista o desenvolvimento cada vez mais acelerado das novas tecnologias, refere-se a um fenômeno que vem sendo denominado de ‘exclusão digital’, considerado, genericamente, como o não acesso às novas tecnologias disponíveis, sobretudo a Internet. (Idem, 2011, p. 103).

Tendo por pressuposto o perfil socioeconômico da população usuária do Serviço Social, sua exclusão do mundo digital é comumente resultado da exclusão social. Tal condição é “expressão de um processo já conhecido de apropriação privada da riqueza produzida socialmente pelo trabalho coletivo” (VELOSO, 2011, p. 103). Para o autor, apesar de serem resultado do processo de trabalho, as tecnologias não são apropriadas pelos trabalhadores em virtude do desenvolvimento capitalista e de sua “lei geral” de acumulação.

O uso das tecnologias e sua importância na incorporação dos processos de trabalho no exercício profissional, no contexto pandêmico, têm evidenciado sua contribuição para potencializar as ações profissionais. Contudo, a questão a ser pensada presentemente é sobre a intensificação do processo de precarização das relações de trabalho, explicitada 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. “Aliás, o tempo de trabalho fora do espaço específico do trabalho, sugere que caem por terra as segmentações que organizavam a vida do trabalhador em tempos de trabalho e de não trabalho ampliando a expropriação do seu tempo de vida. (BARBORA, 2020, p. 94).

Ainda, como exemplos, a realização de reuniões remotas, sem o necessário contato entre os profissionais e usuários, tende a fragilizar os vínculos; o monitoramento da produção por parte dos gestores no âmbito do sistema de intranet ou mesmo nos arquivos compartilhados e produzidos *on-line*, a insegurança no tocante às informações geradas no ambiente *on-line*, principalmente as que versam sobre indicadores importantes para a consolidação de direitos. São aspectos importantes a ser considerados para “diferenciar o trabalho remoto (ou seja, aquele desenvolvido majoritariamente com a utilização das TICs e fora do ambiente institucional) do uso de ferramentas remotas” (CFESS, 2020, p. 6).

O uso das ferramentas remotas e sua contribuição para a celeridade das respostas profissionais expressam os avanços para o processo de trabalho efetivado por meio das TICs, o que pode favorecer o atendimento das finalidades institucionais e profissionais.

O questionamento do uso das TICs parte do pressuposto de que o desenvolvimento da TI no interior da sociedade capitalista carrega as marcas da contradição dada pelo desenvolvimento das forças produtivas. Este desenvolvimento resulta em “formas de

dominação e de exploração do trabalhador cada vez mais acentuadas, o que possibilita a potencialização da extração da mais-valia no processo produtivo" (VELOSO, 2011, p. 114).

Ainda conforme Veloso:

Não é nesta abordagem que se pretende apreender a TI e sua relevância para o Serviço Social. Tomá-la como uma mediação significa tomá-la como um meio a ser utilizado para alcançar finalidades específicas, como uma forma de se implementar determinado projeto, o qual, por sua vez, consiste num ato consciente de intervenção no mundo. O uso da TI, assim, encontra-se condicionado a ideias e valores vinculados a finalidades projetadas, a projetos que expressam o relacionamento da ação a uma finalidade, em vista da qual são preparados e dispostos os meios necessários e adequados, são escolhidos os objetos e os procedimentos de ação. (VELOSO, 2011, p. 119).

Diante das transformações societárias em curso e da efervescência do uso das TICs, busca-se pensar o uso das ferramentas possíveis pela TI e seu potencial estratégico para o Serviço Social. Considera-se que elas podem contribuir para a formulação de respostas para o trabalho na perspectiva do fortalecimento de direitos, porquanto "conferem prioridade à satisfação dos interesses dos(as) usuários(as), dos segmentos populares e menos favorecidos" (Idem, p. 118).

Contudo, há de se destacar que os processos de flexibilização, precarização do trabalho e tendência crescente à subsunção real do trabalho ao capital conformam o projeto societário capitalista que as tecnologias integram, o que pode resultar na desqualificação do trabalho, com consequências sociais as mais diversas.

O uso das TICs circunscrito à sua compreensão meramente instrumental para o favorecimento dos processos de trabalho é limitante em face do movimento que efetivou o projeto ético-político do Serviço Social; este plasma a direção sociopolítica da profissão no horizonte dos interesses da classe trabalhadora¹⁴. Não basta discutir o uso das TICs como favorável ou não à intervenção profissional; é necessário ter por pressuposto o projeto da classe trabalhadora e de que modo elas podem alicerçar a instrumentalidade preconizada no potencial estratégico do projeto ético-político profissional, de modo a contribuir com o projeto de superação do capitalismo.

¹⁴ Vale esclarecer que o projeto ético-político do Serviço Social, cujo eixo central é o compromisso com os interesses da classe trabalhadora, vem sendo constituído desde os anos 1970, quando os ideais do Movimento de Reconceituação, efetivados em diversos países da América Latina, ganharam proporção no contexto da crise da ditadura militar e da conseqüente redemocratização da sociedade brasileira. A efetivação da recusa e crítica ao conservadorismo profissional no âmbito do Serviço Social, que engendrou a ruptura teórica e política com os fundamentos do tradicionalismo, é a razão de ser do referido projeto. Politicamente, o projeto ético-político teve seu marco no III CBAS, em 1979, ocorrido na cidade de São Paulo, quando, de forma organizada, uma vanguarda profissional do Serviço Social brasileiro destituiu sua mesa de abertura, composta por nomes oficiais da ditadura, trocando-a por nomes advindos do movimento dos trabalhadores. Este congresso é amplamente conhecido como "Congresso da Virada". Diante do cenário que instituiu a emergência do projeto ético-político do Serviço Social, é possível identificar marcos como: a aprovação do Currículo Mínimo de 1982 para os cursos de Serviço Social, o código de ética profissional de 1986 e sua revisão, que resultou no atual código de ética de 1993.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desafio colocado no cotidiano das profissões acerca do uso da TI para o favorecimento dos processos de trabalho vem sendo discutido pelo Serviço Social desde o início dos anos 2000. Diante do contexto pandêmico ocasionado pelo vírus da Covid-19, esse tema tem sido recorrente, dado o aumento exponencial do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) em decorrência do isolamento social como medida para a contenção do referido vírus.

O avanço das tecnologias possibilitou o seu uso como recurso para a mediação das relações sociais. Contudo, para autores como Antunes (2020), não se trata de uma mediação neutra, haja vista a maquinaria ser historicamente um negócio central para a composição do capitalismo, como um dos meios empregados para aumentar a força produtiva do trabalho e, conseqüentemente, a sua subsunção ao processo de produção.

Com base nos pressupostos analíticos do presente estudo, colocam-se dois desafios historicamente caros e imbricados: as mudanças no mundo do trabalho, decorrentes das tecnologias “plasmadas, impulsionadas e comandadas pelas relações capitalistas em *sua forma mais destrutiva*” (ANTUNES, 2020, p. 15), e o florescimento das TICs no âmbito do Serviço Social.

Ao desafio posto para o Serviço Social sobre as TICs e quais instrumentos a partir delas podem ser incorporados à profissão, como potencializadores das respostas direcionadas aos usuários dos serviços, impõe-se o dever de compreender o caráter contraditório do uso das tecnologias, cuja lógica pode ser excludente. Não sendo neutro em si, o uso das tecnologias pode favorecer um ou outro polo pela mediação de seu oposto, conforme Iamamoto (2008).

Sem virar as costas para as facilidades proporcionadas pelo uso das Tecnologias da Informação e Comunicação, ressalta-se o desafio de não reduzir a instrumentalidade profissional ao mero uso de instrumentos tecnológicos, em que pese a importância de nossa intervenção para dialogar com os interesses do projeto da classe trabalhadora, conforme preconizado pelo projeto ético-político.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, Ricardo. **Coronavírus [Recurso eletrônico]: o trabalho sob fogo cruzado**. 1. ed. - São Paulo: Boitempo, 2020.

BARBOSA, Rosângela. **Trabalho e mediação digital: captura de tempo e erosão de direitos**. In: Crise, ultraneoliberalismo e desestruturação de direitos. Uberlândia: Navegando Publicações, 2020. p. 69-104.

CFESS. **Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia**. Brasília, 2020. [Acesso em 25 de março de 2021]. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>

CFESS. **Código de Ética Profissional do Assistente Social**. 1993.

HARVEY, David, 1935. **Para entender o capital**: [Tradução de Rubens Enderle]. - São Paulo, SP: Boitempo, 2013.

HUWS, Ursula. **A formação do cibertariado: trabalho virtual em um mundo real**. Campinas: Unicamp, 2017.

IAMAMOTO, Marilda Vilela, CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. - 23. ed. - São Paulo, Cortez; [Lima, Peru]; CELATS, 2008.

MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política: Livro I: o processo de produção do capital**: [Tradução de Regis Barbosa e Flávio R. Kothe]. - São Paulo: Editora Nova Cultural Ltda., 1996.

MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política: Livro I: o processo de produção do capital**: [Tradução de Rubens Enderle]. - São Paulo: Boitempo, 2013.

MÉSZÁROS, **Para além do capital: rumo a uma teoria da transição**. Tradução de Paulo Cezar Castanheira, Sérgio Lessa. 1. ed. revista. - São Paulo: Boitempo, 2011.

MONTAÑO, Carlos; DURIGUETTO, Maria Lúcia. **Estado, classe e movimento social**. 1. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e serviço social**. 7. ed. - São Paulo, Cortez, 2009.

PINTO, Álvaro Vieira. **O conceito de tecnologia**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.

PINTO, Álvaro Vieira. **Transformações societárias e Serviço Social Notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil**. In: Revista Quadrimestral de Serviço Social Ano XVII - nº 20 - abril de 1996.

Organização Mundial da Saúde. **Estatísticas mundiais de saúde 2022: monitoramento da saúde para os ODS, desenvolvimento sustentável**. Genebra: Organização Mundial da Saúde; 2022.

[SILVA, Jaqueline Lima da](#). O trabalho da/o assistente social como forma de trabalho improdutivo assalariado: uma análise a partir da expansão do serviço social na rede federal de educação profissional, científica e tecnológica no período 2003–2018. 2022. 210 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Universidade Federal de Alagoas, Alagoas, 2022.

União Internacional de Telecomunicações. **2,9 bilhões de pessoas ainda não estão conectadas**. Genebra, UIT, 2021. Disponível em: < <https://www.itu.int/fr/mediacentre/Pages/PR-2021-11-29-FactsFigures.aspx>>. Acesso em: 14 de outubro de 2022.

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